

T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS BİTİRME TEZİ

DIYALİZ HEMŞİRELERİNİN İŞ GÜCÜ  
VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Asiye KARÇKAY

Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Birsen YÜRÜGEN

İSTANBUL, 2016



**T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS BİTİRME TEZİ**

**DİYALİZ HEMŞİRELERİNİN İŞ GÜCÜ  
VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

**Asiye KARÇKAY  
122009512**

**Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Birsen YÜRÜGEN**

**İSTANBUL, 2015**

# TEZ ONAYI

T.C  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

## Y Ü K S E K L İ S A N S T E Z O N A Y I

### ÖĞRENCİNİN

Adı ve Soyadı : Asiye Karçkay Öğrenci No : 122009512  
Anabilim/Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi Tez Savunma Tarihi : 03.02.2016  
Danışman : Prof. Dr. Birsen Yürügen Tez Savunma Saati : 11.30  
Tez Konusu : "Diyaliz Hemşirelerinin İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler"

TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 33.Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE 'ne OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)	İMZA
Prof. Dr. Birsen Yürügen	Kabul	B. Yürügen
Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. Gülhan	KABUL	
Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar	Kabul	

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Erdinç Ünal		

## ÖZET

Sağlık hizmetlerinde yaşanan yapısal ve teknik değişimler, gelişmeler ile bu değişimlere uymazorunluluğu, yöneticilerin önemli görev ve sorumluluklarından birisidir. Hemşirelik hizmetleri; hem sağlık ekibi içerisindeki rolü, hem de hastanelerin kaliteli hizmet sunma başarısındaki etkileri gereği önemlibir konuma sahiptir. Bu da tüm sağlık sektöründe hemşirelik hizmetlerinin verimli ve etkin bir şekilde kullanılması zorunluluğunu ortaya koymaktadır. Hemşirelik hizmetlerinde, istenen verimliliğin elde edilebilmesi için mevcut sorunların belirlenmesi ve çözümlenmesigerekmektedir.

Araştırma,Denizli ilindeki diyaliz merkezlerindeki hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak gerekli izinler alınarak 74 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.Çalışmanın veriler, demografik özellikleri ve profesyonel işlevleri içeren bir anket uygulanarak toplanmıştır. Veri toplama aracıolarak,hemşirelerin tanıtıcı ve mesleki özelliklerini içeren bilgi formu ile işgücü verimliliğine ilişkin 77 sorudan oluşan anket formu kullanılmıştır.Verilerin istatistiksel analizi SPSS Windows 22 paket programı dahilinde ANOVA tek yönlü varyans analizi ve t-Testi,ki-kare testi, sayı ve yüzdeler kullanılarak yapılmıştır(ki kare<0,05).

Çalışma sonuçları değerlendirildiğinde; hemşirelerin %90,4'ü ücret artışı sağlanması ve eşit işe eşit ücret uygulanmasının işgücüverimliliğini artıracakını düşündüklerini belirtmişlerdir.Diyaliz hemşirelerinin işgücü verimliliğini etkileyen en önemli faktörün ücret faktörü olduğu belirlenmiştir.Sonuç olarak hemşirelerin; ücret artışı,aylık çalışma listesinin değiştirilmemesi,eleman ihtiyacının karşılanması, motivasyon arttırıcı önlemler alınması, çalışma koşullarının ve ortamının iyileştirilmesi gibi faktörlerin işgücü verimliliklerini arttırmadaönemli buldukları saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, İşgücü verimlilik, Diyaliz, Diyaliz hemşireleri

## **ABSTRACT**

### **FACTORS AFFECTING LABOR PRODUCTIVITY OF DIALYSIS NURSES**

Structural and technical changes occurred in health services, the obligation to comply with these changes and developments, is one of the important roles and responsibilities of managers. Nursing services: role in both the medical team and also has the effect Important to provide quality services for the success of the hospital location. This efficient use of all nursing services in the health sector in an efficient way and reveals the necessity. Nursing service, identifying the existing problems in order to achieve the desired efficiency and must be resolved.

Research, Denizli by taking the necessary permissions as identifiers of nurses in dialysis centers in the province to determine the factors that affect labor productivity was conducted with 74 nurses participation. The data for the study were collected from a questionnaire containing demographic characteristics and professional functions. The data was collected by applying a questionnaire that included demographic characteristics and professional functions. As a means of data collection, nurses handle and a questionnaire consisting of 77 questions used on the labor productivity data sheet containing the professional features. Statistical analysis of the data using SPSS Windows 22 package program, ANOVA one-way analysis of variance and t-test and chi-square test was performed using the number and percentage (which kares0,05).

The study results were evaluated: % 90.4 stated to increase study participants According to ensuring equal pay for equal work and they thought it would improve labor productivity as a result of the implementation. According to this result, dialysis nurses affecting labor productivity has been identified as the most important factor in the wage factor. The lack of staff affect negatively the labor productivity of employees. As a result

of the nurses;fee increase,it was found that the promotion system found to increase important issues such as improving the productivity of the workforce to meet the needs of members,giving importance to merit taking measures to increase the motivation of working conditinos and environment.

**Keywords:**Nurse,Workforce efficiency,Dialysis,Dialysis nurse.

## ÖNSÖZ

Araştırmanın ortaya çıkmasında ve araştırmanın her aşamasında sabırla destek olan ve ilgisini benden esirgemeyen, tez danışmanım Prof. Dr. Birsen YÜRÜGEN' e, hayatımın her döneminde tüm çalışmalarım için destek olan eşim Birol KARÇKAY'a, her zaman yanımda olan çocuklarım ve aileme, beni yetiştirip bugünlere getiren rahmetli anneme ve sevgili babama, değerli vakitlerini ayıran veri toplama aşamasında bana yardımcı olan diyaliz merkezlerinde çalışan diyaliz hemşirelerine ve yöneticilerine gösterdikleri ilgiden dolayı teşekkürlerimi sunarım.

**Asiye KARÇKAY**



## **BEYAN**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Diyaliz Hemşirelerinin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler” başlıklı bu çalışmanın; kendi tez çalışmam olduğunu, tezde kullanılan bilgileri etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, daha önce üretilmiş olan bütün bilgi, fikir ve yorumları akademik kurallar içinde kullandığım ve kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

**Asiye KARÇKAY**

# İÇİNDEKİLER

## SAYFA NO

ÖZET .....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÖNSÖZ .....	v
BEYAN.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ .....	xiviv
1.GİRİŞ .....	1
2.GENEL BİLGİLER.....	7
2.1. Verimlilik ve İşgücü Verimliliği Hakkında Genel Bilgiler.....	7
2.1.1. Verimlilik Kavramı Rolü ve Önemi .....	7
2.1.2. Verimliliğin Ülke Ekonomisi ve İşletme Açısından Önemi .....	12
2.1.3. Verimliliğin Sağlanması Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar .....	13
2.1.4. Verimliliğin Ölçülme Nedenleri .....	14
2.1.5. Verimlilik Ölçme Modelleri.....	16
2.1.5.1. Kurosawa Oranlara İşgücü Verimliliği Modeli .....	17
2.1.5.2. Kurosawa Değişken Yapılı Hiyerarşik Ağırlıklı Ortalama İşgücü Verimliliği İndeks Sayı Sistemi Modeli.....	18
2.1.5.3.Kurosawa Toplam Verimlilik- Karlılığın Ölçümü ve Analizi Modeli ..	18

2.2. Sağlık Kurumlarında İşgücü Verimliliği.....	19
2.3. Hemşirelerde İşgücü Verimliliği .....	21
2.4. İşgücü Verimliliği Konusunda Geliştirilen Modeller .....	23
2.4.1. Kavramsal Model .....	24
2.4.2. Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli.....	26
2.5. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler .....	27
2.5.1. Ekonomik Faktörler .....	28
2.5.2. Fiziki Faktörler .....	29
2.5.3. Psikolojik ve Sosyal Faktörler.....	31
2.5.3.1. Motivasyon.....	32
2.5.3.2. İş Tatmini.....	33
2.5.3.3. Sosyal Yaşam .....	35
2.5.3.4. İş Stresi.....	36
2.5.3.5. Örgütsel Bağlılık .....	38
2.5.3.6. Yetenek ve Kişisel Özellikler.....	39
2.6. Diyaliz Hemşireleri ve İşgücü Verimliliği .....	39
2.6.1. Diyaliz Hemşirelerinin Görev ve Sorumlulukları .....	40
2.6.2. Diyaliz Hemşirelerinin İşgücü Verimliliği .....	44
3. GEREÇ VE YÖNTEM .....	48
3.1. Araştırmanın Amacı .....	48
3.2. Araştırmanın Metodu .....	48
3.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı .....	48
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	48

3.5. Veri Toplama Araçları ve Tekniği .....	49
3.6. Verilerin İstatistik Analizi ve Değerlendirilmesi .....	49
3.7. Araştırmanın Sınırlılık ve Zorlukları.....	50
3.8. Araştırmanın hipotezleri: .....	50
<b>4. BULGULAR.....</b>	<b>52</b>
4.1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete ve Yaş Gruplarına Gore Dağılımları.....	52
4.2. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Ozellikleri.....	53
4.3. Çalışma Ortamlarının Fiziksel Durumları .....	60
4.4. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Psikolojik Durumları .....	64
4.5. Kişisel Faktorlerin İşgucu Verimliliğine Etkisi .....	70
4.6. Organizasyonel Faktorlerin İşgucu Verimliliğine Etkisi.....	76
4.7. Ergonomik Faktorlerin İşgucu Verimliliğine Etkisi .....	88
4.8. Sosyo-Demografik Ozelliklerin İşgucu Verimliliği Karşılaştırması .....	93
<b>5. TARTIşMA .....</b>	<b>95</b>
<b>6. SONUÇ VE ONERİLER.....</b>	<b>104</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>110</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>115</b>

## TABLolar LİSTESİ

SAYFA NO

<b>Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Ve Yaş Gruplarına Göre Dağılımları.</b>	<b>52</b>
<b>Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik zelliklerinin Dağılımı .....</b>	<b>53</b>
<b>Tablo 3.Araştırmaya Katılanlara Göre, İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Ekonomik nlemler .....</b>	<b>56</b>
<b>Tablo 4.Araştırmaya Katılanlara Göre,İşgcverimliliğini Arttırmak İçin Alınmasıgereken Ekonomik nlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı .....</b>	<b>58</b>
<b>Tablo 5.Araştırmaya Katılanlara Göre İş Gücü Verimliliğini Arttırmada,alışma Ortamlarının Fiziksel Durumları İle İlgili Alınması Gereken nlemler .....</b>	<b>60</b>
<b>Tablo 6.Araştırmaya Katılanlara Göre İşgücü Verimliliğini Arttırmada alışma Ortamlarının Fiziksel Durumları İle İlgili Alınması Gereken nlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı .....</b>	<b>62</b>
<b>Tablo 7. Araştırmaya Katılanlara Göre,İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Sosyo-Psikolojik Durumlar İle İlgili nlemler.....</b>	<b>64</b>
<b>Tablo 8.Araştırmaya Katılanlara Göre, İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Sosyo-Psikolojik Durumlar İle İlgili nlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı</b>	<b>67</b>
<b>Tablo 9.Araştırmaya Katılanlara Göre Kişisel Faktörlerin İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>70</b>

<b>Tablo 10.Araştırmaya Katılanların Örgütsel Faktörlerin İşgücü Verimliliği Etkinliğine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>76</b>
<b>Tablo 11.Katılımcıların Yönetici Tutumlarının Ve Mesleki Eğitimin İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>79</b>
<b>Tablo 12.Katılımcıların Çalışma Şekli Ve Koşullarının İşgücü Verimliliği Etkinliğine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>83</b>
<b>Tablo 13.Katılımcıların Örgütsel Faktörlerden Kurum İçi İletişim Ve İş Güvenliğinin İşgücü Verimliliği Etkinliğine Yönelik Görüşleri .....</b>	<b>85</b>
<b>Tablo 14.Katılımcıların Ergonomik Faktörlerden Çalışma Ortamının Fiziki Koşullarının İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>88</b>
<b>Tablo 15.Katılımcıların Ergonomik Faktörlerden Çalışma Saatlerinin İşgücü Verimliliği Etkinliğine Yönelik Görüşleri.....</b>	<b>91</b>
<b>Tablo 16.Katılımcıların İşgücü Verimliliklerine Yönelik Verdikleri Puanlar İle Bireysel Ve Mesleki Özellikler Arasındaki İlişki Dağılımı .....</b>	<b>93</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA NO

Şekil 1. İşgücü Verimliliğinde Kavramsal Modeli.....	25
Şekil 2. Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli.....	27

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>AVF</b>	:	Arteriovenöz Fistül
<b>Çev.</b>	:	Çevirmen
<b>CREDIT</b>	:	Türkiye Kronik Böbrek Yetmezliği Hastalığı Prevelansı Araştırması
<b>Ed.</b>	:	Editör
<b>GHWA</b>	:	Küresel Sağlık İş Gücü İttifakı
<b>HD</b>	:	Hemodiyaliz
<b>HRÜ</b>	:	Harran Üniversitesi
<b>HYO</b>	:	Hemşirelik Yüksek Okulu
<b>İHK</b>	:	İç Hastalıkları Konseyi
<b>KBY</b>	:	Kronik Böbrek Yetmezliği
<b>MPM</b>	:	Milli Prodüktivite Merkezi
<b>PD</b>	:	Periton Diyalizi
<b>PYS</b>	:	Performans Yönetim Sistemi
<b>R.G.</b>	:	Resmi Gazete
<b>RRT</b>	:	Renal Replasman Tedavileri
<b>SDSGRP</b>	:	Sağlıkta Dönüşüm ve Sosyal Güvenlik Reformu Projesi
<b>SBE</b>	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü
<b>TKY</b>	:	Toplam Kalite Yönetimi
<b>TMSS</b>	:	Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası
<b>TND</b>	:	Türk Nefroloji Derneği
<b>TODAİE</b>	:	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
<b>TÜFE</b>	:	Tüketici Fiyat Endeksi
<b>YYLT</b>	:	Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
<b>WHO</b>	:	Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)
<b>SPSS</b>	:	Statistical Package Of Social Sciences



## 1.GİRİŞ

Günümüzde bilimsel ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde tıp ve sağlık alanında önemli derecede ilerlemeler kaydedilmiştir. Bu alanlarda yapılan gelişmelerin topluma yansması; erken tanı ve tedavi yöntemlerindeki yenilikler, hastalıklara bağlı ölümlerin azalmasına, yaşam süresinin uzamasına ve kronik hastalıkların görülme sıklığının artması şeklinde olmuştur. Bunun sonucunda da tüm dünya ülkelerinde nüfus artışına bağlı olarak tedavi ve bakım gereksinimi olan kronik hastalığı bulunan birey sayısının artması önemli bir sağlık sorunu haline gelmiştir.

Bilindiği üzere kronik hastalığı bulunan bireylerde nedene yönelik günlük yaşam aktivitelerinde kısıtlama oluşmasıyla yaşam kalitesinde olumsuz değişimler gözlenir.Kronik hastalığı bulunan bireylerin işgücü verimliliğinin düşük olduğu ve devlete ekonomik açıdan belli oranda maliyetleri bulunmaktadır. Bu sebepten dolayı toplum açısından sağlıklı yaşamın ve yaşam kalitesinin önemi ülkelerin hedefleri haline gelmiştir(1).Bunun sonucunda da sağlık sektöründe nasıl sağlıklı ve kaliteli yaşam sürdürülebilir sorusuna cevap olabilecek araştırmalar yapılmaktadır.

Sağlık sektörünün yapılan bu araştırmalar sonucunda gelişmesi ise topluma hizmet anlayışında değişimlere neden olarak yansımaktadır. Bu sektörün gelişmesi, kendini yenilemesi ve araştırmaların hizmet alanına dönüştürmesiyle toplumda hizmet kalitesinin artması günümüz şartlarında bir zorunluluk haline gelmiştir. Sağlık sektörü içerisinde birçok işletmeyi barındırdığı için kurumlar arası rekabet olgusu ortaya çıkmıştır(2). Kurumların rekabet edebilmesi için etkin ve verimli çalışma sonucu kaliteli hizmet üreterek topluma sunması gerekmektedir.

İşletmelerin veya kurumların amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için sahip oldukları kaynakları etkin ve verimli kullanması gerekmektedir. Sağlık sektörü için insan gücünün en önemli kaynak ve üretim unsuru olduğu bilinmektedir. Özellikle yoğun emek hizmeti veren işletmeler için bu unsur çok daha önemlidir. Sağlık kuruluşlarının, yoğun emek hizmeti veren kurumlar olduğu göz önüne alındığında, bu kuruluşların başarısı veya başarısızlığının belirlenmesinde öncelikle çalışanlar dikkate alınmaktadır(3).Çalışanlar, işletmede veya kurumlarda istihdam edilen ve örgütün hedefleri yönünde bilgi ve becerilerini kullanan kişilerden oluşmaktadır. Çalışanlar, işletmede beden ve zihin gücüyle üretime katılmakta, hizmet alanında kullanacakları diğer kaynakları amaçlar doğrultusunda yönlendirmesi ve etkin kullanımını sağladığı için işletme veya kurumlar için büyük önem taşımaktadırlar. Sağlık sektöründe üretim kaliteli hizmet olduğu için çalışanların yönlendirilmesi ve motivasyonu diğer sektörlerdeki girdilere göre daha zordur. Çünkü sağlık sektöründe hizmet üretimi hasta bireylere tedavi ve bakım olarak sunulmaktadır. Toplum refahını yükseltmede çalışan ve çalışan verimliliği bu kadar önemliyken, kurumların başarılı olması yöneticilerin bu durumu önemseyip gerekli önlemleri alması gerekmektedir. Özellikle sağlık kurumlarında çalışanlar sağlık hizmeti üretiminde önemli görevler üstlenmektedirler.

İş gücü; en üst düzey yöneticiden en alt kademedeki çalışana kadar bir kurumda hizmet veren tüm bireyleri kapsamaktadır. Sağlık hizmetlerinin etkin ve verimli yönetiminde amaç, kaliteden taviz vermeden maliyetleri sabit tutarak hizmetin etkinliğini artırmak ya da hizmetin etkinliğini sabit tutarak maliyetleri düşürmektir. Sağlık hizmetlerinin kalitesinden taviz vermeden maliyetlerin mümkün olduğunca düşürüldüğü durumlarda sistem başarılıdır denilebilir. Ancak sağlık sektöründe maliyetlerin düşürülmesi için kalitesiz ve uygunsuz malzeme kullanımı her zaman maliyeti düşürmez aksine artmasına sebep olur. Bunun nedeni malzemenin kötü olması

sebebiyle yapılan işlemin daha fazla yani birkaç kez uygulanması maliyeti ve personelin iş yükünü arttırır, hem de hizmet alan bireyin memnun olma durumunu ortadan kaldırır. Bu yüzden kurumların başarılı olma adına maliyet düşürürken hizmetin kalitesinde bir değişme olup olmadığı dikkate alınmalıdır.

Sağlık sektörü bünyesinde Devlet hastaneleri, Üniversiteler, özel kurumlar bulunmaktadır. Bu kurumlar kendi içinde çok fazla bölümlere ayrılır. Her bir bölüm için değişmez olan hedeflerin başında ise etkin ve verimli çalışarak kaliteli hizmet sunmak, bunun sonucunda da hasta ve çalışan memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak önceliklidir. Sağlık sektöründe kurumun verimliliği incelenirken çalışanların; performansı, işe ve organizasyona bağlılığı, hasta ve ailesine yaklaşımları göz önünde bulundurularak değerlendirme yapılmalıdır.

İşgücü verimliliği; bulunulan kurum içinde performansın ve kapasitenin en üst düzeyde kullanılmasına olanak sağlar. Verimlilik üzerinde etkili olan faktörlerin başında personelintatmini veya motivasyonu, memnuniyeti; işe tutumu ve sosyal yaşamı gelmektedir. Motivasyon eksikliği bireyin; kurumun hedeflerine yönelik davranışlarında ve çalışmasında sorunlara yol açabilir(4).Bu durumda kurumların; hem örgüt için hem de çalışan için ihtiyaçlarını karşılayacak bir iş ortamı sağlayarak, çalışan ve örgüt verimliliğini kaliteli hizmet üretimine dönüştürülmesi hedeflenmelidir.

Tüm dünyada nüfus artışı sebebiyle; kronik hastalıkların artması ve buna bağlı olarak sektörlerdeki insan gücü eksikliği, sağlık hizmetlerinde mevcut durumda bulunan insan gücünü etkin ve verimli kullanmanın gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Kronik Böbrek Yetmezliğidünyada günümüz toplumunun yaşam şartlarının ve süresinin değişimi nedeniyle yıllar içerisinde sayıca artış görülen hastalıklardandır. Kronik hastalıklar, normal fizyolojik fonksiyonlarda yavaş, ilerleyici ve geri dönüşümsüz

değişikliklere neden olan, yaşamın uzun bir dönemini kapsayan, sürekli tıbbi tedavi ve bakım gerektiren hastalıklardır. Bireylerde bağımlılığa neden olan KBY tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de hastaların ve ailesinin yaşamlarını etkileyen hastalıklardandır(5).

Türk Nefroloji Derneği kayıt sistemi verilerine göre dünyada 600 milyondan fazla insanda KBY vardır. Genel olarak dünyada her 10 yetişkinin 1 inde değişik derecelerde kronik böbrek hastalığı olduğu, ülkemizde ise her 8-9 kişiden birisinde kronik böbrek hastalığı olduğu yapılan saha çalışmalarında saptanmıştır(6). Son dönem böbrek yetmezliğinin maliyetleri giderek artmaktadır. Dünyada 1,5 milyonun üzerinde diyaliz tedavisi gören veya böbrek transplantasyonu yapılmış insan yaşamaktadır. Türk Nefroloji Derneğinin ülkemizde yürüttüğü saha çalışmalarda bu sayının gelecek 10 yıl içinde ikiye hatta üçe katlanacağı belirtilmektedir. Bu sebepten tüm sağlık sektörlerinde olduğu gibi diyaliz alanında çalışan personelin de iş gücü verimliliğinin artması önem taşımaktadır. Sağlık sektöründe ortaya çıkan işgücü verimliliği; maliyetlerin kontrol altına alınmasında ve hastane organizasyonunun başarısının artırılmasında da önemli role sahiptir(7).

Sağlık sektöründe diyaliz, çeşitli nedenlerle böbreğin görevini yerine getiremediği durumlarda KBY gelişmiş hastalarda böbreğin görevini yerine getirmek ve kanı temizleyebilmek için geliştirilmiş makine yardımıyla yapılan tedavi şeklidir. Diyaliz hastaları bu tedaviyi değişik zaman aralıklarında yaşam boyu alacakları için zaman içinde hastada; huzursuzluk, bezginlik, hastalığını kabullenmeme yani inkâr etme ve sonuçta psikolojik sorunlar ortaya çıkabilir. Bu hastalar kronik bir hastalıkla hayatlarını sürdürmek zorunda kaldıkları için ailenin, çalışanların desteğine ve ilgisine ihtiyaç duyarlar. Kronik hastalığı bulunan bireylere bakım ve tedavi hizmeti veren ünitelerde bulunan diyaliz hemşirelerinin özveri ile görevlerini yürütmeleri

gerekmektedir. Diyaliz hemşireleri; hemşirelik mesleğinin gerektirdiği özelliklerin yanı sıra diyaliz ve kronik hastalıklar hakkında da yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır(8).

Yıllar içinde sektörün gelişmesi diyaliz hizmetlerinde iyileşme, bu gelişmelerin doğrultusunda kullanılacak yeni fikirleri ve düşünceleri ortaya çıkarmıştır. Tüm sağlık sektöründe olduğu gibi diyaliz alanında çalışan hemşirelerin de bu yeni gelişmeleri yakından takip etmesi, öğrendiği bilgileri hizmet alanında kullanması ve uygulaması gerekmektedir. Aynı şekilde sağlık kurumları bu konudaki yenilikleri yakından takip edip, yeni araç-gereçleri edinmeli ve yeni uygulamalar konusunda çalışanlarını bilgilendirilip, uygulamaya konulması konusunda çalışmalar yapmalıdır.

Bu bağlamda kurumların hedefi; bire bir kronik hastalarla iletişim halinde bulunan diyaliz hemşirelerinin iş memnuniyetinin sağlanması, bunun sonucunda hemşirelerin işgücü verimliliği arttırılarak hizmetin kalitesinin yükseltilmesi ve maliyetlerin uygun çerçevede düşürülmesidir. Bu hedeflerin sonucunda kaliteli hizmet alan hastaların memnunolması ve aynı çalışan sayısı ile daha çok hastanın bakım ve tedavi hizmeti alması sağlanacaktır. Sağlık kurumları kaliteli bakım ve hizmeti sunacak deneyimli personeli elinde tutmak için gerekli önlemleri alması gerekmektedir(9). İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmesi için personelin motivasyonunu sağlayacak faktörler belirlenerek ayrı ayrı ele alınmalıdır. Hemşirelerin işgücü llrken, hemşire başına düşen hasta sayısı ve memnun olan hasta sayısına bakılmaktadır. Sağlık kuruluşlarından memnun ayrılan her hasta, kurum ve kurum çalışanlarının işgücü verimliliği ltdr.

Bu çalışmada diyaliz merkezlerindeki hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden faktörler hem gözlemsel olarak hem de anket çalışmasıyla incelenecektir. Anketlere

katılanların kendilerine yöneltilen işgücünü etkileyen faktörlere ilişkin sorulara verdikleri cevaplar incelenip, bu alandaki eksiklikler değerlendirilecektir.

## **2.GENEL BİLGİLER**

### **2.1. Verimlilik ve İşgücü Verimliliği Hakkında Genel Bilgiler**

Verimlilik kullanılan kaynaklar ile elde edilen veriler yani girdiler ile çıktılar arasındaki ilişkidir. Önceden belirlenmiş hedeflere elde edilen veriler kullanılarak yapılan çalışmaların sonuçları karşılaştırılır ve elde edilen verilere göre çalışmanın verimli ya da verimsiz olduğuna karar verilir. Verimlilik kavramıyla birçok alanda karşılaşılabilir. Bunun için farklı tanımlar oluşmuştur. Üretim, alım-satım, işgücü, zaman verimliliği gibi daha da fazla çeşitlendirilebilir.

Bu çalışmada işgücü verimliliği incelenmiştir. İşgücü verimliliği, çalışanların belirlenen bir işi, belirli bir zaman diliminde ne ölçüde gerçekleştirebildikleriyle ilişkilidir. Son zamanlarda özellikle işgücü verimliliği üzerinde önemli çalışmalar vardır(10). Çalışanların işgücü verimliliğini etkileyen faktörler belirlenip incelenmekte ve işgücü verimliliğini artırmanın yolları aranmaktadır. Çalışmanın devamında alt başlıklar halinde bu konu üzerinde durulmaktadır.

#### **2.1.1. Verimlilik Kavramı Rolü ve Önemi**

Verimlilik göreceli bir nitelik taşır. Verimlilik kişilere göre veya değerlendirilen zamana göre değişebilir. Önemli olan, neye ve kime göre, ne kadar verimli olduğudur. Verimlilik, çalışmaların niteliğinden, üretilen malzemelerden veya kullanılan malzemelerin kullanım şekline göre elde edilebilir. Verimlilik, bir üretim ya da hizmet sisteminin çıktısı ile bu çıktıya ulaşmak için kullanılan girdiler arasındaki ilişkidir. Yani verimlilik, çeşitli mal ve hizmetlerin üretilmesinde kullanılan emek, arazi, sermaye, malzeme, bilgi ve enerji gibi kaynakların etkin kullanılmasıdır. Verimlilik, belirli bir zaman aralığında bir birim girdi ile ne kadar ürün elde edildiğinin oranıdır. Yüksek verimlilik, aynı malzemelerle veya iş gücüyle daha fazla gelir veya hizmet elde

etmektedir. Görüldüğü gibi verimliliğin belirlenmesi için daha önce aynı çalışmanın yapılmış olması gerekmektedir ki karşılaştırma yapıp verimli mi yoksa daha da verimsiz bir çalışmamı olmuş anlaşılması olur(11).

Verimliliğin ölçümü için belli bir üretim döneminde üretime katılan her bir faktörün birimine düşen üretim miktarının belirlenmesi ve karşılaştırılması gerekir. Toplam kalite yönetiminin sektörler bazında ele alınması kaliteli hizmet ya da ürün için verimliliğin geliştirilmesi ile mümkündür. Yani daha iyi kalite ile ve düşük fiyat maliyetle piyasaya hakim olabilirsiniz. Yani işiniz devam ettiği sürece sektörde uzun kalıcılık dolayısı ile de daha çok çalışana iş vermiş olursunuz.

Verimliliğe birçok alandan bakılıp değişik tanımlamalar yapmak mümkündür. “Verimlilik kavramı, her gün artan bir biçimde çıktının, girdinin ve sürecin kalitesine bağlanmaktadır. Kilit önemde bir öge de işgücünün, yönetiminin ve çalışma koşullarının kalitesidir”(12). Bakıldığında yaşam koşullarının kalitesinin artışının genel olarak verimliliğinde artmasını sağladığı söylenebilir. Verimlilik, bireyin iş yaşantısındaki; performansını, mutluluk düzeyinin yüksekliği ile motivasyonunun artmasını, motivasyon durumundaki değişikliklere göre işe devamlılığını etkileyen en önemli faktördür denilebilir.

Verimlilik kavramı işletmelere rekabet etme avantajı sağladığı, giderek küreselleşen dünya ticaretinde maliyetlerin azaltılması ile ancak rekabet edebilir ve varlığı sürdürülebilir hale geldiği için önemlidir. Günümüzde verimliliğin insan yaşamındaki önemi herkes tarafından kabul edilmektedir. Verimliliğin artışından bütün insan etkinlikleri yararlanmaktadır. Verimlilik sadece bireylerin değil toplumunda kalkınmasını sağlar. “Verimlilikteki değişimlerin hızlı ekonomik kalkınma, daha yüksek yaşam standardı, ödemeler dengesi, enflasyonun denetimi ve hatta dinlencelerin süre ve



kalitesi gibi pek çok ekonomik ve sosyal olayı büyük ölçüde etkilediği kabul edilebilir. Bu değişimler, ücret düzeylerini, maliyet/fiyat ilişkisini, sermaye yatırımı ihtiyacını ve istihdamı etkiler”(12). Bireysel veya kurumsal verimliliklerin artırılması toplumsal refahın sağlanmasına katkı sağlayacaktır.

Bu konular göz önüne alındığında işletmeler için verimliliğin önemi şöyle özetlenebilir.

- İşletme performansını ölçmek, bunu rakip ve benzer işletmelerle kıyaslamak ve işletme stratejisini belirlemek;
- İşletme performansını birimler düzeyinde kontrol etmek ve geliştirmek;
- Birbirinden farklı girdilerin veya aynı girdilerin farklı kullanım oranlarında üretime sokulması ile sağlanacak faydaları kıyaslamak;

İşçi-işveren ilişkilerini düzenlemek ve çalışma yaşam kalitesini artırmak için, işletmeler açısından verimlilik çok önemli bir konudur(13).

Verimlilik genel anlamda irdelendiğinde hep bir adım ileriye gitmeçabasıdır. Şu an ki durum ne olursa olsun, ne kadar iyi olunursa olsun daha da iyisinin olması arzusudur. Ekonomik ve sosyal hayatın değişen şartlara sürekli olarak uydurulmasıdır. Yeni teknik ve yöntemlerin yakından izlenip hayatımızın her alanına uyarlanması yöntemidir. Verimlilik insan hayatındaki en küçük topluluk olan aileden ülkelere kadar her topluluğun yakından ilişkili olduğu bir kavramdır.

Verimlilik sadece işletme içi kaynakların kullanımı olarak algılanmamalı, nasıl kalite konusunda geline son nokta işletmenin tüm faaliyetlerinde kaliteli yapılanma olarak algılandı ise, verimlilik kavramı da işletmenin tüm faaliyetlerinde verimlilik olarak algılanmalıdır(14). Değişen sosyal, ekonomik koşullar ve doğal dengeler

nedeniyle verimlilik kavramı ekonomik ve kişisel/örgütsel yeteneklerin yanı sıra doğal yaşamı ve çevreyi korumak, çalışanların yaşam koşullarını ve çalışma şartlarını iyileştirmek, elde bulunan bütün kaynakları akılcı bir şekilde kullanmak olarak tanımlanmaktadır. Bunun yanı sıra farklı meslek gruplarının verimliliğe bakış açıları da farklıdır.

Sağlık sektörü çalışanları için verimlilik kaliteli hizmet üretimi olurken diğer meslek guruplarında örneğin mühendisler için daha çok kaliteli ürün üretme olabilmektedir. Verimlilik kavramının insan hayatına uygulanması toplumun sürekli gelişim halinde olmasını sağlar(15).

Verimlilik, insanların bir robot misali sürekli monoton bir şekilde çalışmasını ön görecekt sistemlerin kurulması değildir. Bu tarz işletmelerde verimli olmak için sadece üretim odaklı çalışmaların yapılması personeli mutsuz edeceği için kaliteli ve verimli hizmet sunumu yapılamaz. Bu işletmelerde hem çalışan yani personel memnuniyeti hem de hizmeti alan bireylerin memnuniyeti ön planda tutularak üretim olarak kaliteli bir hizmet hedeflenmelidir. İnsanların yararına olacak çalışmalarla verimlilik amaçlanmalıdır. Sektörler için verimlilik sadece üretim miktarını ve yüksek karlılığı ölçen bir araç olmamalıdır. Önemli bir kaynak olan insandan alınabilecek verim, örgüte çok büyük girdiler sağlayabilir(16). Bu nedenle, insan sektöründe kullanılan kaynakların modern yönetim mantığıyla yönetilmesi, işletmelerin uzun yıllar ayakta kalabilmeleri ve verimlilik kapsamında hedeflerine daha sağlıklı ulaşabilmeleri için gereklidir.

Aynı miktar ve değerde kaynak kullanımı ile daha fazla ürün veya hizmet elde edilmesi ya da belirli bir miktar ürün veya hizmetin daha az kaynak kullanılarak üretilmesi olarak ifade edilen verimlilik artışı çeşitli şekillerde sağlanabilir(17).

Örneğin sağlık sektöründe hastanelerin bir birimi olan radyoloji bölümünde verimlilik daha çok hastaya uygun şartlarda röntgen filmi çekerek hizmet vermek olabilir.

Verimliliğe etki eden faktörler iyileştirilerek verimlilik artışı gerçekleştirilebilir.

Örneğin, verimlilikte işgücü kavramı diğer faktörlere oranla verimliliğe daha çok etki edebilme potansiyeline sahiptir. İşyerinde işi yapan, yani, üretim faktörlerini harekete geçiren, bunun sonucunda ise, bir ürün veya hizmet meydana getiren faktör işgücüdür(18).

Organizasyonel hedeflerine ulaşmış ve verimliliği maksimum düzeye çıkartılmış olan işletmeler, çalışanlarını üst düzeyde motive edebilen organizasyonlardır. Dolayısıyla işgücünün verimliliği, işletme verimliliğine doğrudan ve önemli ölçüde etki edebilmektedir. İşgücünü etkileyen faktörlerin bilinmesi ve bunlara yönelik çalışmaların yapılması işletmelerin verimliliğini etkileyecektir. Motive olmayan personelin, etkili performans göstermesi ve verimli çalışarak hizmet üretmesi beklenmemelidir. Her bireyin yani çalışanın kendisinin kişilik yapısına göre sahip olduğu bir iş üretme potansiyeli vardır. Önemli olan bu potansiyelin yöneticiler tarafından açığa çıkarılması ve örgüt amaçlarını gerçekleştirmeye yönlendirilmesidir.

### **2.1.2. Verimliliğin Ülke Ekonomisi ve İşletme Açısından Önemi**

Verimlilik dinamik bir yapıya sahiptir. Günümüzde verimlilik örgütlerde iş başarısının birincil ölçütü olarak görülmektedir. Özellikle ekonomik faaliyetler verimlilikle ilişkilendirildiği için bu konuda yöneticilere büyük sorumluluklar yüklenmiştir. Örgütlerde tüm insanların, zamanın ve maddi kaynakların üretim amaçları yönünde kullanılmasını da ve verimliliğin sürekliliğinin sağlanmasında yöneticilere büyük iş düşmektedir. Ama şu da bir gerçek ki, ister çalışan olsun ya da yönetici, işveren, çiftçi, öğrenci, öğretmen, ev hanımı, toplumdaki bütün bireylerin verimlilik ile ilgilenmesi ve bilgi sahibi olması gerekir(15). Eğer toplumdaki tüm bireyler bu konu ile

ilgili bilgi sahibi olur ve bu yöntemleri hayatının her alanında uygulamaya koyarsa genel olarak toplum refahının sağlanmasına da katkı sağlayacaktır.

Nüfus artışına bağlı olarak mevcut bulunan kaynakların yetersizliği verimliliği ortaya çıkarmaktadır. Bunun sonucunda da dünyadaki nüfus artışına bağlı olarak sağlık sektörlerinde çalışan verimliliğinin yüksek düzeye çıkarılması ile hizmet alacak bireylerin çoğalması ve kaliteli hizmet alması insanlık adına önemli bir kaynak girdisi olarak görülmektedir. Sağlık sektöründe kaynak girdisi olarak çalışanın iş gücünü etkin ve verimli kullanarak daha çok hizmet sunumu gerçekleştirmektir.

İşletmelerdeki verimlilik anlayışı daha düşük maliyetle daha kaliteli, daha çok üretim ve daha çok gelir ve kar demektir. İşletmelerde ki verimlilik kazançlarının, çalışanlar ve yöneticilere kar payı ya da ücret artışı olarak dengeli bir şekilde paylaştırıldığında ve düşük fiyatlarla tüketicilerde yararlandıklarında verimliliğin sonuçları tüm ülke düzeyinde hissedilebilir. Sonuç olarak işletmelerde üretilen ürünün ya da sağlık sektöründe üretilen hizmetin toplumdaki etkisinin nasıl olduğu ya da ne kadar yararı olduğuna bakılmalıdır. Bu yüzden kurumlar rekabet edilebilirliği sağlamak adına kendilerine yönelik stratejik planlar geliştirerek kurumda hedefler oluşturup çalışanlara benimsetmelidirler. Günümüzde sektörlerde hizmetin verimliliğinin ölçülüp denetlenebilir ve değerlendirilebilir hale gelmesi ile rekabet ortamında kurumların birbirini karşılaştırabiliyor olması mümkündür. Ayrıca kurumlarda yapılan stratejik planlar doğrultusunda toplam kalite yönetimi, performans değerlendirme gibi çalışmaların verimlilik artırıcı unsurlar kullanılarak hizmetin etkinliğinde kuruma ve topluma sosyal faydalar sağladığı görülmüştür.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Amerikan Sağlık Örgütü ve Küresel Sağlık İş Gücü İttifakı( GHWA) 2013 yılında yapılan forumda:

Kötü istihdam (coğrafik dağılım) ve uluslararası göçün, düşük, orta ve yüksek gelirli ülkeler de sağlık insan gücünü etkilediği, hatta buna bağlı olarak bazen temel sağlık hizmetlerinin verilmesinin bile aksadığı” belirtilmiştir. Ayrıca, vatandaş ve yönetimler arasındaki ilişkide, sağlık hizmetlerine merkezi bir rol verilerek, bu problemlerin etkin bir şekilde çözülmesinin toplumların uyumunu güçlendireceği, sosyal ve ekonomik büyümeyi hızlandıracağı vurgulanmıştır(19).

Sağlık çalışmalarının tüm dünyada aynı derecede önem taşıdığı ve birçok alanı da etkilediği de çok açıktır.Küreselleşmeyle birlikte kurumlarda büyüme gözlenmekte dolayısı ile bürokrasi artmakta,işler bölünmekte ve bu durum her alanda uzmanlaşmayı beraberinde getirmektedir. Uzmanlaşmayla birlikte yetki ve sorumluluklar ayrıntılı tanımlanmakta sonucunda da herkes kendi işiyle meşgul olmaktadır.Bu durumda çalışan sadece kendi işiyle meşgul olduğunda kurumdaki işin bütününe unutarak kuruma yabancılaşmakta ve sonuçta çalışanın işe bağlılığı azalarak verim azalmaktadır. Yöneticilerin aynı sayıda çalışan personel ile yüksek düzeyde verim elde etmek, daha çok hasta bireye hizmet vermek için kurumlarda çalışan personelin özelliklerine göre iş alanlarında çalışmalarını sağlamalıdır.Sonuçta kurum sektörde kalıcılık elde etmiş olur ve toplumda da daha çok hasta birey hizmet almış olur.

### **2.1.3. Verimliliğin Sağlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar**

Örgütlerin verimliliğin artırılması konusunda yapacakları faaliyetlerde, dikkat etmeleri gereken unsurlar zaman, örgütlenme ve standartlardır. Faaliyetlerin süratle yapılması önemlidir ama daha önemlisi doğru şekilde süratli yapılmasıdır. Zaman doğru ve etkin şekilde kullanılması, işletmelerin ya da örgütlerin rekabet ortamlarında üstünlük sağlamanın da etkili olacaktır.

Bir toplulukta tüm kaynakların kural veya yöntemlerle bir amaca yönlendirilmesine örgütlenme denilebilir. İşletmelerde ya da örgütlerde faaliyetlerin aksamadan ve etkin şekilde yürütülebilmesi için iyi bir örgütlenme şarttır. İyi bir örgütlenme ile yapılan işin aksamaması yani hizmette aynı verimlilikte sürekliliğin sağlanması ve daha fazla verim alınması sağlanabilir.

Standart, bir faaliyeti gerçekleştirmek için belirlenmiş yoldur. Mal veya hizmet üretiminde daha hızlı ve etkin üretim için bazı uygulamalar standarda bağlanmalıdır. İşletmelerin ya da örgütlerin verimliliği sağlayabilmek için doğru kişilerle, doğrudan ve belirlenmiş olan standartlara göre faaliyetlerini sürdürmeleri gerekir(12).

Verimlilik değerlendirme kapsamında son yıllarda çeşitli işletmelerde ve sağlık sektöründe hemşireler üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalar verimliliğe etki eden unsurların her işletme açısından farklı olması nedeniyle sektörlerdeki verimlilik ölçme kapsamında çalışmaların da farklılaşmasına sebep olmuştur. Bunun için işletmeler ya da kurumlar kendi faaliyet alanlarına, yapısal özelliklerine ve çalışanlarının kişilik özelliklerine göre verimlilik alanında çalışmalarını devam ettirmelilerdir. Verimliliğe etki eden faktörleri işgücü verimliliğine etki eden faktörler başlığı altında değinilecektir. Sağlık sektöründe de yapılan çalışmalar toplumda yaşamsüresinin uzamasıyla ortaya çıkan birçok hastalığın tedavisi için gereklidir. Sektörün kendini yenileyerek yapılan bu çalışmalardan çıkan olumlu sonuçları hizmet alanına dönüştürmesiyle topluma katkıda bulunmalıdır.

#### **2.1.4. Verimliliğin Ölçülme Nedenleri**

Verimliliğin geliştirilebilmesi için yapılan faaliyetlerin doğru şekilde uygulanabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması gereklidir. Kurum için değişimin

ve gelişimin gerekliliği önemsenmeliveoluşturulan hedefler doğrultusundaçalışmalar yapma kararı alınmalıdır. Daha sonraalınan kararların uygulanabilmesi içinkurumda çalışan personele olanaklar sağlanmalı ve verimliliği artıracak planlar uygulanmalıdır.Dolayısı ile de motivasyonu yüksek ve verimli şekilde çalışan personelin ürettiği hizmetin sağlıklı,kaliteli olduğu değerlendirilmelidir.Küreselleşme sonucunda sektörde kalıcılık ve devamlılık bağlamında gelişen rekabet olgusu kurumlarda her birimdeki personelin verimli çalışmasının gerekliliğigörülür.Aynı zamanda toplum nüfus artışına bağlı olarak hizmet alacak bireylerin artması ve kurumların az maliyetle çok iş yapma politikaları kurumlarda çalışan verimliliğini ortaya çıkarır.

İşletmeler için verimliliğin ölçülme nedenlerini; kontrol, iyileştirme, strateji belirleme ve uygulama, yönetime bilgi sağlama olarak sıralayabiliriz. Verimlilik ölçümü, örgütün içinde bulunduğu durumu ve çalışan personelin durumu hakkında bilgi verir, verimliliğin geliştirilebileceği yolların belirlenmesine katkı sağlar. Verimlilik ölçümü toplumun kalkınma politikalarının yanında,işletmelerin buldukları sektörde başarı düzeyini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla yapılır.Verimlilik ölçümü yönetim sisteminde bir alt sistem olarak değerlendirilebilir. Verimlilik ölçümü, birçok ekonomik sektörler arasındaki gelir ve yatırım dağılımında etkili olan faktörlerin belirlenmesine ve kurum adına karar alma sürecinde öncelikle hangi konuların ele alınacağıınbelirlenmesini sağlar(20).

Verimlilik ölçümünün bazı özellikleri vardır. Bunlar; geçerlilik, kapsam, karşılaştırılabilirlik, yararlılık, uyumluluk ve maliyet etkinliği olarak sayılabilir. Yapılan ölçümler gerçek verimlilikteki değişimleri doğru olarak yansıtabilmelidir. Ölçümlerde bir girdi kaynağının tüm kullanım alanları tam olarak açıklanabilirse, girdiye ait sonuçlara tam olarak ulaşılmış olur.

Sağlık sektörünün de en önemli girdisi insan yani hasta olduğuna göre verimlilik ölçümünün yapılacağı grupta hastaya hizmet sunan hemşirelerdir. Bu yüzden hemşirelerin verimliliği sektörün başarı düzeyini doğrudan etkilemektedir. Sağlık sektöründe her bir hizmet alanı için uygulanacak verimlilik ölçüm araçları doğru seçilir ve uygulanırsa sonuçlarda bu doğrultuda başarılı olacaktır. Yapılan ölçümlerin zaman için de başka çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırılabilir olması gerekir. Ölçüm sonuçlarının, yapılacak olan etkili bir faaliyet için yararlı sonuçlar vermesi gerekmektedir. Ölçü için gereken veriler mevcut kaynaklardan ve yönetimden sağlanabilmelidir. Ölçümlerden elde edilen yararlar, ölçümler için yapılan masraflardan daha fazla olması gerekir(21). Verimlilik ölçümü sürekli olarak devam eden süreçte sektörler için ilk adımdır denilebilir. Burada hemşirelerin verimlilik ölçümünde belirli zaman diliminde üretilen hizmet miktarına bakılarak karar verilmemelidir. Aynı zamanda o kişinin yapısal özellikleri ve işe uygun olup olmadığı da irdelenmelidir. Sonrasında ölçümün değerlendirilmesi, planlanması ve uygulamaya koymak için geliştirilmesi gereklidir.

### **2.1.5. Verimlilik Ölçme Modelleri**

Verimliliklerin ölçülmesi, ne derece verim elde edilmiş ya da hangi metot kullanıldığında ne kadar verim elde edilmiş, eksiklikler var mı, varsa hangi konularda eksiklik olup olmadığı hakkında bilgi elde etmemizi sağlar. Birçok verimlilik ölçme modelleri vardır. Verimliliğin hayatımızın her alanında karşımıza çıkması birçok bakış açısının oluşmasına neden olmuştur.

“Kurosawa, verimlilik analizleri konusunda 1967’de yazdığı Verimlilik Analizinin Esasları (Foundations of Productivity Analysis) adlı yapıtından bu yana gerçekleştirdiği birçok çalışmayla Japonya’da ve dünyada yaygınca tanınan bir yazardır(14).”Kurosawa’ ya göre verimlilik analizi sadece geçmişin değerlendirilmesi



ve aynı zamanda geleceğe yönelik planların yapılmasına yardımcı olan araçtır.Kurosawa' ya göre oranlarla işgücü modelinin genel amacı, çalışanların, alt ve üst yöneticilerin işgücü kaynağı kullanım sorumluluklarının belirlenmesini sağlar.

Bu modelde kontroller günlük yapılır, değerlendirme ve önlemler ise haftalık yapılan toplantılar da yapılan değerlendirmelerde belirlenir. Üst düzey yöneticilere bilgi vermek amacı ile de aylık toplantılar da düzenlenir. Sistemin düzenli olarak çalışmasının sağlanmasındaki en önemli süreç, raporlar ve bu raporlardaki bilgilerin işletme standartlarıyla karşılaştırılmasıdır.

Her bir çalışanın sorumlulukları ve görev tanımları yapılır, kurum için gerekli görülen önlemler alınabilir. Bu modelden yararlanarak çalışanların sorumluluklarına göre verimliliklerine ilişkin bilgiler edinilebilir. Bu model de işgücü verimliliğini artırmak için işgücü gereksinimleri belirlenerek irdelenmelidir.

#### **2.1.5.1. Kurosawa Oranlara İşgücü Verimliliği Modeli**

Oranlarla işgücü verimliliği modelinde genel amaç, kurumun her çalışanın işgücü sorumluluklarının ve yerine getiriliş oranlarının tespitidir. Bu model, zaman ve insan kaynağının önemli olduğu anlayışı ve bilinci üzerine kurulmuştur. Ayrıca yapılan faaliyetlerin verimliliği kullanılan zaman ve işgücüne göre hesaplanmaktadır(22). İşgücü verimliliği ölçülürken yapılan işin ne kadar zamanda yapıldığı göz önünde bulundurulması gereken bir etkidir.

Zamanın iyi kullanılması yalnızca işgücü verimliliğinin değil, hammadde ve sermaye verimliliğinin artmasını sağlar. Bu nedenle oranlarla işgücü verimliliği modeli, genel olarak bir verimlilik kampanyası için ve özellikle de işgücü yoğun endüstriler için tercih edilen model olmalıdır.

### **2.1.5.2. Kurosawa Değişken Yapılı Hiyerarşik Ağırlıklı Ortalama İşgücü Verimliliği İndeks Sayı Sistemi Modeli**

Kurosawa, işgücü kaynağı kullanım durumunu gösteren, birbiriyle ilişkili bir verimlilik modeli geliştirmiştir. Amacı çeşitli faktörlerin kişi-yıl verimliliğinde gözlenen değişikliklere etkisini incelemektir. Aynı kurumda uzun yıllar çalışmanın verimliliği olumlu ya da olumsuz etkileri değerlendirilmektedir. Bu model, çalışılmayan günler ve çalışma günleri, çalışılmamış günler ve çalışılmış günleri, çalışılan ve kullanılmayan işgücü saatleri, kayıp ve etkili süre kategorilerinden oluşan olası çalışma saatlerini yapısını yansıtmak için tasarlanmıştır(22).

### **2.1.5.3.Kurosawa Toplam Verimlilik- Karlılığın Ölçümü ve Analizi Modeli**

“Toplam verimlilik ve karlılığın ölçümü ve analizi modeli, toplam maliyet verimliliğini kârlılık ile ilişkilendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Bu model de, verimlilik, cari fiyatlarla ölçülen gelir ve giderler arasındaki ilişkiyi gösterir. Sadece girdi-çıktı oranları değil, aynı zamanda gelir gider mutlak farkları da kullanılır. Bu model, hem makro hem de mikro düzeyde uygulanabilir. Kurumun performansı, o kurumun içinde bulunduğu endüstrinin ortalama yapısı ve eğilimleriyle karşılaştırılarak değerlendirilebilir(23).

Verimlilik oranı kurum için tek bir değer ile ifade edilse bile, kısmi verimlilik oranları kurumun çeşitli girdilerinin verimlilik üzerine etkisini daha açık bir şekilde incelediği için daha çok tercih edilen kullanım biçimidir.

Kısmi verimlilik oranları; işgücü verimlilik oranı, malzeme verimlilik oranı, makine verimlilik oranı, sermaye verimlilik oranı, enerji verimlilik oranı olarak ayrı ayrı hesaplanabilmektedir. Bunların içinden işletmelerin en çok müdahale edebildikleri, işgücünün değer oluşturan tek girdi olması, önemli bir maliyet unsuru olması, işgücü organizasyonun

önemli bir unsuru olması, takip edilmediği ve iyileştirmelerin gerçekleştirilemediği zamanlarda en çok değişkenlik göstermesi gibi sebeplerden dolayı işgücü verimlilik oranı önemli olanların başında gelmektedir(24).”

Genelde Kurosawa'nın oranlarla işgücü verimliliği modeli, işgücü verimliliğini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Bu modelin diğer modellere tercih edilmesinin nedeni, sadece çalışanların değil, aynı zamanda alt ve üst yöneticilerin de verimliliğinin ölçülebilmesidir.

## **2.2. Sağlık Kurumlarında İşgücü Verimliliği**

Sağlık hizmetleri, çok uzun yıllar öncesinden bu yana insan yaşamının da önemli bir yere sahiptir. Sağlık sektöründe de diğerleri gibi hemen her gün yeni bir gelişme yaşanmaktadır. Hızla değişen ve gelişen günümüz koşullarında sağlık kurumları da sürekli bir değişim ve gelişim içerisinde. İster özel, isterse kamu sağlık kuruluşları olsun, bu değişime ve gelişime ayak uydurmak zorundadırlar. Ancak bu şekilde kaliteli bir sağlık hizmeti sunumu gerçekleştirip rekabet üstünlüğü sağlayabilirler.

İş gücü verimliliğinin öneminin günümüzde tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi sağlık sektöründe de giderek arttığı görülmektedir. İş gücü verimliliği, çalışanların yaptıkları işlerdeki başarı oranının artması olarak tanımlayabilir. Bu konuda gerek kamu olsun, gerekse özel kurumların yöneticilerinin kurumsal başarıyı sağlayabilmek için iş gücü verimliliği üzerine eğilmeleri gerekmektedir. Kurum yöneticileri iyi bir sağlık hizmeti verebilmek için işgücü planlamasını iyi yapmalı ve işgücü verimliliğini artırıcı önlemler almalıdır(25). Son zamanlarda yöneticilerin özellikle üzerinde durdukları bir olgudur. Çünkü iş gücü verimliliği, buna çalışan motivasyonunun sağlanması da denilebilir, kurumların başarısını doğrudan etkilemektedir.

Sağlık kurumlarındaki işlerin hemen hemen hepsi insan gücüne bağlıdır. Motivasyonu yerinde, çalışmaya hevesli çalışanların yaptıkları işlerdeki başarıları da artar. Ayrıca çalışanların doğru işlere yerleştirilmesi ve çalıştığı iş kolunda gelişmesi durumunda kurumları tarafından desteklenmesi işgücü kalitesini artırır.

Çalışan motivasyonunun sağlanması, kurum çalışanlarının birliktelik içinde çalışabilmelerini de sağlayacaktır. Çalışanların işleriyle ve çalışma arkadaşlarıyla bütünleşmeleri işlerin sistematik bir şekilde yürümesini kolaylaştırır. Görüldüğü gibi iş gücü birçok etkenle etkileşim halindedir. İş gücünü verimliliğini artırma çalışmaları bu diğer etkenlerle bir bütün olarak değerlendirilip, düşünülmelidir.

“İşgücü verimliliği işçilerin daha iyi, daha hızlı, daha çok çalışması ile veya işçilerin daha yetenekli ve becerili olması ile artar. Aynı zamanda işgücü dışındaki üretim faktörlerinin etkin kullanılması sonucu katma değer artışı da işgücü verimliliğini artırır. Örneğin, daha çok ve daha iyi makine kullanılması, üretim süreçlerinin etkinleştirilmesi, girdi kullanımındaki israfın önlenmesi, teknolojik işgücü verimliliğini artırır. Keza, ürün kalitesinde bir iyileştirmenin ürün fiyatını artırması, üretim miktarında bir artış olmasa bile, üretim değerini artıracığından işgücü verimliliğini yükseltir.”(23)

Çalışanların işle ilgili sorumlulukları ve kişisel özgüvenleri yükseldikçe motivasyonlarının da artacağı yönündedir. Rutin, monoton, tekrarlı ve parçalara ayrılmış işlerin kişide yarattığı olumsuz duyguları önlemek ve sonucunda işe devamsızlık, işten ayrılma ve verim düşüklüğü gibi sorunlara çözüm getirmek amacıyla yeni görevlerle işin yapısının değiştirilmesi çalışanlarda kontrol, sorumluluk ve tanınma gibi faktörlerin oluşmasına neden olmaktadır. Yapılan işin planlama, karar alma ve uygulama aşamalarında yer alan çalışanların işi gerçekleştirdikleri faaliyetlerde daha verimli ve etkin çalışarak kaliteli hizmet ürettikleri görülmektedir(26).

Tatmin eksikliği, bireyin hedefe yönelik davranışlarında ve çalışmasında sorunlara yol açabilir. Kişi çalışma hayatında yaşantısı için bazı ihtiyaç ve beklenti içinde olacak ve bu sayede harekete geçecektir. Bu durumda hem örgüt için hem de çalışan için ihtiyaçlarını tatmin edecek bir iş ortamı sağlanarak, çalışan ve örgüt verimliliğinin artırılması hedeflenmelidir. Ayrıca kişilerin sadece çalışmalarındaki eksiklikleriyle değil, sosyal hayatlarındaki eksiklerinde ilgilenilip, çalışana bu konuda da destek verilmesi iş gücü verimliliğinin artışında olumlu etkiler yaratacaktır (4). Yöneticilerin bu alanlardaki yenilikleri ve çalışmaları yakından takip edip, incelemesi ve bu çalışmaları kendi kurumlarında uygulamaya koymaları, hatta bu çalışmaları daha da geliştirip uygulamaları kurum başarısını ileriye götürecektir. Bu konuda yöneticilere büyük görevler düşmektedir.

Genel olarak kişilerin fiziksel gücünü kullanarak, yaptığı üretim sistemindeki işler, günümüzde makinelerle, elektrik, nükleer enerji ve petrol gibi enerji kaynakları kullanılarak yapılmaktadır. Ancak bu kaynakları kullanan, üretimi yapan, makineleri geliştiren, işlerliği sağlayan, yönlendiren, kontrol eden, arızalarını ortadan kaldıran yine insanlardır. Hepsi insanların emek vermesiyle gerçekleşir. Sağlık hizmetleri, çok uzun yıllar öncesinden bu yana insan yaşamının da önemli bir yere sahiptir. Sağlık sektöründe, ilaç-malzeme-hizmet anlamında devamlı olarak yeni bir gelişmeler yaşanmaktadır. Hızla değişen ve gelişen günümüz koşullarında sağlık kurumları da sürekli bir değişim ve gelişim içerisindedir. İster özel, isterse kamu sağlık kuruluşları olsun, bu değişimin ve gelişime ayak uydurmalıdır. Ancak bu şekilde kaliteli bir sağlık hizmeti vererek sektörde kalıcılık sağlanabilir.

### **2.3. Hemşirelerde İşgücü Verimliliği**

Birçok kurumda olduğu gibi sağlık kurumlarında da verimliliğe etki eden en önemli faktör işgücüdür. Yapılacak işlere yani hastanenin birimlerine göre en uygun

çalışanların seçilmesi iş verimliliğinde önemli bir etkidir. Ancak mevcut çalışanların kişisel gelişimlerine destek olmak, eğitim almaları konusunda teşvik edip, onları bu konuda desteklemek iş gücü verimliliği üzerine olumlu etkileri vardır.

İnsan sağlığının söz konusu olduğu bu alanda çalışanların hata yapma lüksü yoktur. Çünkü yaptıkları işler gereği en küçük bir hata da bile hemşirelerin kendi hasta bireylerin sağlığı tehdit altındadır. Bu tür olumsuzlukların oluşmaması için çalışan verimliliğine etki eden ekonomik, fiziki, sosyal ve psikolojik faktörlerde gerekli olan çalışmalara önem verilmelidir. Çalışan personelin çalıştığı kurumlarda her konuda iş ve sosyal yaşam tatmininin sağlanması işinde verimini artırarak kaliteli hizmet üretimi sağlanabilecektir. Bu durumda çalışanlar kurumların hedef ve stratejilerini uygulayarak amaçlarına ulaşmasını sağlarlar. Burada başarılı uygulamalar, amaçların başarılı olarak elde edilmesini neden olur. Sürekli değişen iş ve rekabet koşullarında uygulamaların başarılı olması yani kaliteli hizmet sunumu hemşirelerin bilgisi, becerisi, işe ilgisi ve bağlılığı ile gerçekleşir(27).

Sağlık kurumlarda önemli bir yere sahip olan hemşirelerin işgücü verimliliği hem çalıştıkları kurumun verimliliği için hem de hasta memnuniyeti açısından çok önemlidir. Hemşirelik hizmetlerinde çalışanların verimliliğini kurumsal, yani yönetsel aksaklıkların yanı sıra kişisel sorunlara da etki edebilir. Sağlık kurumlarında hemşireler, hastalarla birebir iletişim içinde olan çalışan grubu olduğu için hemşirelerin verimsizliği hastaları olumsuz etkiler ve bu durumdan kurum düşük düzeyde verimden memnun olmayan yetersiz hasta girdisi ile kazanç açısından olumsuz yönde etkilenir.

Kurumların hedefleri doğrultusunda hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden unsurları belirleyip, bu konudaki eksikleri gidermek ve verimliliği arttırmak için çalışmalarda bulunarak önlemler alınmalıdır. Sektörde kalıcılık anlamında da

kurumlarda hemşirelerin verimliliğinin yüksek düzeyde olması sağlanmalıdır. Örneğin diyaliz merkezlerinde yoğun çalışan gurup olan hemşirelerin verimliliği yüksek düzeyde olması ile daha çok hastaya tedavi ve bakım hizmeti sunularak sektörde kalıcılık sağlanmış olur.

Hemşirelik mesleği çalışma koşulları ve hizmetin uygulandığı kurumların hastaneler olması nedeniyle verimlilik düzeyi zaman zaman düşük olmaktadır. Bu durum diyaliz merkezlerinde çalışan hemşirelerinde sürekli; sağlığını kaybetmiş ve ömür boyu kronik bir hastalıkla yaşamak zorunda olan hastalarla çalıştıkları için verimliliğin bazen düşük olduğu görülmektedir. Bu sebepten kurumlardaki yöneticilerin verimliliği etkileyen faktörleri belirleyip nasıl çözümlenebileceğini bilerek çalışanı yönlendirmelidir. Burada yöneticilerin verimliliği etkileyen faktörleri incelerken her bir çalışan için ayrı değerlendirmenin gerektiğini bilerek hedef belirlemelidir.

#### **2.4. İşgücü Verimliliği Konusunda Geliştirilen Modeller**

İş gücü verimliliği konusunda Ruch ve Hershauer tarafından iki model geliştirilmiştir. Bunlar kavramsal model ve kavramsal modelin geliştirilmiş hali olan verimlilikte yardımcı sistem modelidir. İş gücü verimliliği modellerinde, iş gücü verimliliğini etkileyen değişkenler beş faktör altında toplanmaktadır (28).

Bu faktörler ve faktörlere ait değişkenler aşağıda verilmektedir.

1. Faktör, Bireysel Değişkenler (kuvvet, dayanıklılık, beden ölçüleri): Çalışanların bireysel özellikleri iş gücü verimliliğini etkileyebilir. Örneğin, kuvvet gerektiren bir işte çalışanın kuvvetine göre iş gücü verimliliği de değişebilir.

2. Faktör, Psikolojik Değişkenler (bireysel tutumlar ve inançlar):Bireysel tutumlar ve inançlar insanların yaşam tarzlarını belirleyici etkenlerdir. İnsanlar arasındaki düşünsel farklılıkların oluşmasına da etki eden faktörlerdendir, denilebilir.

3. Faktör, Sosyal Değişkenler (bireylerin grup halinde birbirleri ile etkileşimleri): Ekip çalışmaları, çalışmaların verimliliği açısından çok önemlidir. Çalışanlar arası iletişimin sağlamlığı iş gücü verimliliğini olumlu yönde etkileyebilir.

4.Faktör, Teknolojik Değişkenler (malzeme, donanım):Teknolojinin sürekli gelişim ve değişim halinde olduğu, şu zamanda çalışmaların verimliliği ve işgücü verimliliği açısından bu gelişimlerin ve değişimlerin yakından incelenmesi ve çalışmalarda kullanılması bir gereklilik haline gelmektedir.

5.Faktör, Sistem Değişkenleri (yönetim, iletişim):Sistemdeki değişikliklerin göz ardı edilmeden yönetsel unsurların bu değişkenler doğrultusunda düzenlenmesi gerekmektedir.

Tüm değişkenlerin birbirleri ile etkileşim halinde buldukları modellerdevurgulanmaktadır. Kavramsal Model ve Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### **2.4.1. Kavramsal Model**

İş gücü verimliliği konusunda Ruch ve Hershauer tarafından 1974 yılında kavramsal model geliştirilmiştir. Bu modelde iş gücü verimliliği ile ilişkisi bulunan ve iş gücü verimliliğini etkileyen faktörler belirtilmiştir.

Modelde, basitleştirilmiş dört faktör tanımlanmıştır.

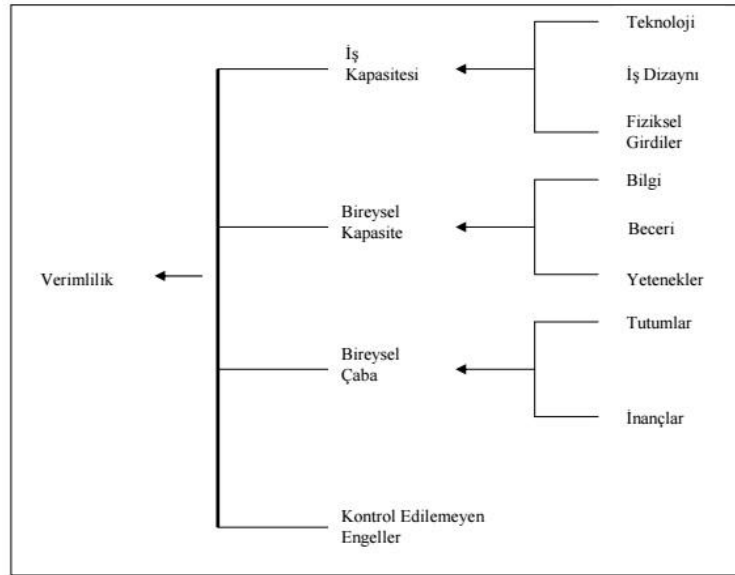
Bunlar; iş kapasitesi, bireysel kapasite, bireysel çaba ve kontrol edilemeyen etkenlerdir.



- İş kapasitesi, belirli bir dönemde fiilen gerçekleştirdiği çalışma miktarının fiziki olarak ulaşabileceği en yüksek miktara olan oranını gösterir.
- Bireysel kapasite, çalışanların kişisel özellikleri, bilgi beceri ve yeteneklerle yaptıkları iş arasındaki bağlantıdır.
- Bireysel çaba, tutumlar ve inançları ifade etmektedir. Çalışanların iş yapma şekilleridir.
- Kontrol edilemeyen etkenler malzeme eksikliği, makinaların bozulması gibi çalışan tarafından kontrol edilemeyen, işletme veya kurum tarafından kimi durumlarda kontrol edilebilen, kimi durumlarda kontrol edilemeyen durumları ifade etmektedir. İşletme ya da kurum bu tür aksaklıklar önceden tahmin edip gerekli önlemleri almalıdır(29).

Kavramsal model aşağıdaki şekilde incelenmiştir.

**Şekil 1. İşgücü Verimliliğinde Kavramsal Modeli**



**Şekil 1, 28. Kaynaktan uyarlanmıştır(28).**

Modelin amacı, işyerinde düzenlenen ve geliştirilen karmaşık etkileşimleri anlamak olarak açıklanabilir. Model iş gücü verimliliğini, yapılan işin başarısı ile birleştirmektedir. Çalışanların kişisel yetenek, bilgi ve becerileri ile iş olanaklarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi yapılan işin başarısını artırır. Model çok karmaşık sistemlerde çalışanların verimliliğini etkileyen değişkenler arası ilişkilerin basitleşmiş gösterimi olarak ifade edilmiştir(28).

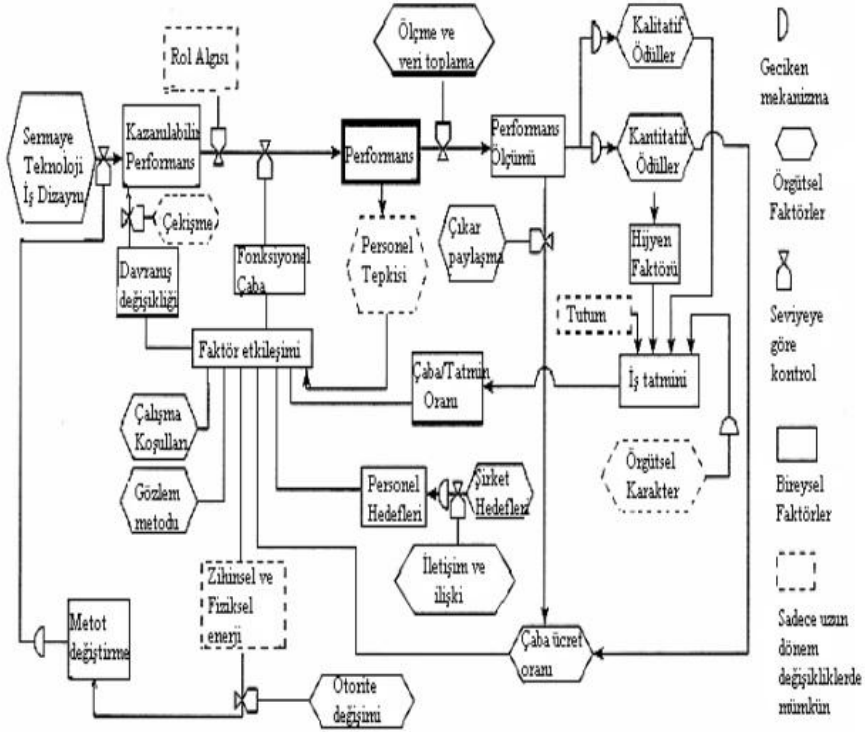
#### **2.4.2. Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli**

Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli 1978 yılında Ruch ve Hershauer tarafından geliştirilmiştir. Bu modelde çalışanların bireysel performansı ön planda tutulmuştur. Hem örgütsel hem kişisel faktörler doğrudan ya da dolaylı olarak bireysel performansı etkilemektedir. Modelin girdileri; sermaye, teknoloji, iş dizaynı, beceri ve yeteneklerdir.

İşletmenin sermayesi, teknoloji düzeyi, iş dizaynı, çalışanların beceri ve yetenekleri ile ortaya çıkan performansın iş gücü verimliliği ile birlikte değerlendirilmektedir. Çalışan performansları ödüllendirilmektedir. Bu ödül sistemi ve diğer faktörlerle birlikte çalışan iş doyumunu oluşturur, bu da iş gücü performansını artırır(29).

Kişisel faktörlerden iş yerinde gösterilen çaba, ön plana çıkmaktadır. Çabanın iş doyumuna oranlanması durumunda yüksek çıkan oran çalışanın ödül kazanmasını sağlamaktadır. İşletme ya da kurumlar, çalışanların kişisel çabalarına göre ücret belirlemektedir. Çalışanların verimini etkileyen kişisel ve örgütsel faktörler ile ilgili değişkenler örgütsel süreçleri geliştirmekte ve örgütsel sistem tarafından yönetilmektedir.

Şekil 2. Verimlilikte Yardımcı Sistem Modeli



Şekil 2, 28. Kaynaktan uyarlanmıştır(28).

## 2.5. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler

İşgücü sürekli denetlenmeli ve kontrol altında tutulmalıdır. Eğer işgücü verimliliği kontrol altına alınmaz ve denetlenmezse işgücü verimliliğinde sapmalar olabilir. Kontrol ve denetleme yapılmayan kurumlarda hizmette sıradanlık olacağı için hizmet kalitesinde düşme olduğu görülebilir. İşgücü son yıllarda genel girdiler içinde önemini artırmıştır. İşgücü çalışanların fiziksel veya zihinsel olarak üretime katılmasıdır. Bunun dışında diğer kaynakların da amaçlar doğrultusunda yönlendirilmesini ve çalışmasını sağladıkları için önemi daha da artmaktadır(10). İşgücü verimliliğini etkileyen birçok faktör vardır. İşgücü verimliliğini artırabilmek için

bu faktörleri ayrıntılı bir şekilde inceleyip, gerekli çalışmalarını bu incelemelere göre yön verilmelidir.

### **2.5.1. Ekonomik Faktörler**

Hayatımızın her alanında ekonomik faktörlerin etkisi olduğu açıktır. En başta geçimimizi sağlayabilmek için bile ekonomik yeterliliğe sahip olmak gerekmektedir. Bu alandaki eksiklikler hayatımıza da olumsuz etkiler yaratacaktır. Aynı şekilde kişilerin ekonomik yeterliliği de hayatlarının birçok alanında olumlu etki yaratacaktır. Ücret artışının işgücü verimliliğine olan etkisinin diğer faktörlere göre daha etkili olduğu söylenebilir. Bunun için çalışanların yaptıkları işin karşılığını alabilmeleri gerekir. Yani yapılan işin karşılığı olan ücret dediğimiz ödemenin çalışanı memnun etmesi gerekir.

“Ücret artışının diğer özendirici araçlara göre etkinliğini saptamak üzere Fransa’da 1969 yılında yapılan bir araştırmada bir grup iş görene yöneltilen soru; şayet işveren, ücretlerin artışı, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması ve senelik izin süresinin uzatılması şeklinde size üç öneri getirseydi hangisini tercih ederiniz? Bu anket sorusuna verilen yanıtlar değerlendirildiğinde iş görenlerin üç de ikisine yakın kısmı ücret artışını seçmiştir. Örgütlerde bazı görevlerde gelir, çabaların artmasıyla orantılı olarak artırılır ve özendirme aracı niteliği açıkça belirlenmiş olur(30).”

Çalışanların sabit aldıkları ücret dışında çalışan motivasyonunu arttırmaya yönelik çalışanlara ödenen ek ödemelerde yapılabilir. Bu ödemeye prim ödemesi de denilir. Çalışanların işlerine verdikleri önemi arttırmaya, yaptıkları işi daha hevesli yapmalarını sağlar(4). Ayrıca bu prim ödemeleri çalışanların kuruma olan bağlılıklarını da arttırabilir. Aynı zamanda primli ücret iş görenleri daha çok çalışmaya özendirirken, kalitenin düşmesine, iş kazalarının artmasına, iş görenlerin daha çok yıpranmasına yol açar.

Çalışanların iş performanslarını arttırmaya ve kuruma olan bağlılıklarını arttırmaya yönelik ekonomik ödüller verilebilir. Çalıştığı bölümde yeni bir atılım yapan ya da yeni bir buluş bulup yapılan işin veriminin artmasını sağlayan çalışana aldığı ücretin yanı sıra para ödenmesi ya da para değerinde hediye verilmesi de işgücünü arttırmaya yönelik bir girişimdir.

### **2.5.2. Fiziki Faktörler**

Fiziki faktörler daha çok çalışanların çalışma ortamlarıyla ilgilidir. Çalışma ortamlarının yapılan işe ve çalışanların niteliklerine göre düzenlenmelidir. Aksi halde işlerde aksamalar olur ve iş verimi de düşer. Bunun için çalışma ortamları her yönleriyle incelenip gerektiği gibi düzenlemeler yapılmalıdır. Bu çalışmada ele aldığımız kurumlar diyaliz merkezleri olduğu için Sağlık Bakanlığı Diyaliz Merkezleri Yönetmeliğinin de belirtilen özelliklere göre merkezlerin oluşturulması zorunludur. Ancak yönetmelikte belirtilen her özellik sağlansa bile çalışanın konforuna yönelik olmayabilir. Dünya’da ve ülkemizde yapılan verimlilik çalışmalarında fiziki koşulların iş gören üzerinde verimlilik ve performans açısından olumlu sonuçlar ortaya çıkardığı saptanmıştır(31). Ayrıca yapılan çalışmalarda çalışanın iyi fiziki ortamın sağlanmaması durumunda kurumdaki daha kolay ayrılma yani işi terk etme olduğu belirlenmiştir.

**-Ses ve Gürültü:**Gürültü, ortamda istenmeyen her türlü ses olarak tanımlanmaktadır. Çalışma ortamlarında ses ve gürültü iş gücü verimliliği üzerinde önemli etkenlerden biridir. Öyle ki fazla gürültülü ortamlardaki çalışanların performansları düşük olduğu gibi çok sessiz ortamlarda çalışanların da performanslarının düşük olduğu görülmüştür. Bunun için çalışma ortamındaki ses, yapılan işin niteliği göz önünde bulundurularak ayarlanmalıdır. Örneğin; diyaliz merkezlerinde sürekli makine ve su arıtma sisteminin cihazları aşırı gürültülü ortam yarattığı için merkezin gürültüyü engelleyecek şekilde dizaynedilmesi gereklidir.

**-Havalandırma ve Isı:**Çalışma ortamları düzenli olarak havalandırılmalıdır. Özellikle yapılan işin kimyasal özellik taşıması ya da koku içermesi durumlarında özellikle ortamın havalandırılması çok önemlidir. Çalışma ortamının havasız olması çalışanların performansını olumsuz etkileyecektir. Aynı şey çalışma ortamının ısısı için de geçerlidir. Bazı işlerde çalışan ortamların çok soğuk olması gerekir. Bunun işin niteliği de önemlidir. Hem çalışanların nitelikleri, hem de yapılan işin niteliği incelenerek ayarlamalar yapılmalıdır.Çalışma ortamının hastaneler olduğu düşünülürse havalandırmanın önemi daha da artmaktadır. Kullanılan malzemeler ve ilaçlar,hastalarınözellikleri,kimyasal maddelerin varlığı hastanelerde çalışan iş görenin havalandırması iyi olan birimlerde daha verimli çalışabildiği yapılan çalışmalarda saptanmıştır.

**-Aydınlatma:** Çalışma ortamlarının doğru şekilde aydınlatılması da işgücü performansı üzerinde olumlu etki sağlayacaktır. Diğer faktörler gibi çalışma ortamının aydınlanması da yapılan işin ve çalışanların niteliklerine göre belirlenmelidir. Çalışma alanlarının yeterince aydınlatılmaması çalışanlarının performanslarını olumsuz yönde etkiler.

İş yerinde oluşturulan uygun aydınlatma çalışanın sağlığını da etkilemektedir. Çalışma ortamlarının çok fazla aydınlatılması da çalışanlarda göz rahatsızlıklarına sebep olabilir.Aşırı aydınlatmanın aynı zamanda kurumda yani o serviste bulunan hastalar üzerine de olumsuz etkileri olabilir.Burada hastanın kişilik yapısı ve hastalık durumu etkindir.Aynı zamanda aşırı ve gereksiz aydınlatmanın ülke ekonomisine de olumsuz katkıları vardır.

**-Çalışan Yapısı:** Çalışanların yaptıkları işte daha verimli olmaları ve iş yaparken sağlıklarını da koruyabilmeleri için çalışma ortamı ve çalışmalarda kullanılan araç ve

gereçler çalışan insanların yapılarına uygun şekilde ayarlanmalıdır. Kişilerin fiziki yapılarına uygun bir çalışma ortamında çalışmaları işgüçlerini de arttıracaktır. Aynı zamanda da çalışanların sağlıklarını olumsuz etkileyecek etkenlerin tespit edilip, gerekli düzenlemelerin yapılması gerekir.

Bir iş yerinde iş gören 24 saatlik zaman diliminde en az 8 saatini iş yerinde geçirmektedirler. Ancak budurum hemşireler açısından farklılık gösterebilir, çalıştıkları birimlere göre 8-16 saatlik vardiyalar halinde, bazı birimlerde de icap şeklinde 24 saate ulaşan zamanlarda hizmet sunmaktadırlar. Hastanelerde yoğun çalışma temposu, uzun ve sürekli çalışma, uygun olmayan çalışma ortamları ve iş stresi diğer mesleklere göre daha çok mesleki risklerle karşılaşmaya, sonucunda da sağlıklarında olumsuz etkilenme olabilmektedir. Bu zaman fazlalığı işgörenin çalışma verimini ve sağlığını olumsuz yönde etki etmektedir.

### **2.5.3. Psikolojik ve Sosyal Faktörler**

Günümüzde insanlar değerli olduklarını hissetmek istiyorlar. Sevdikleri işleri yapmak ve çalışma koşullarının kendilerine uygun olmasını ve kendi görüşlerinin önemsenmesini istemektedirler. Bu en doğal sebebi her şeyden önce küresel bilgi dünyasının doğal ve arzu edilen bir sonucudur. Rekabet üstünlüğü sağlamanın yolu artık, gelişime açık bu insan topluluğunu iyi bir şekilde motive etmek ve gelişimleri için gerekli aktivitelerin düzenlemeye bağlıdır. Bu gerekliliklerin farkına varıp, bu alanda değişim ve gelişim sağlayan işletmeler bu zorlu rekabet ortamında üstünlük sağlayıp, devamlılıklarını sürdürebilirler. Bu alan da gerekli olan faaliyetleri yerine getirmeyen işletmeler ise bu zorlu rekabet ortamında kaybolup yok olmaya mahkûm olurlar.

Çalışanların işgücü verimliliğinin sağlanabilmesi için, çalışanların psikolojik yapılarının da iyi bilinmesi ve onların yönlendirilmesinde bu yapıları dikkate

alınmalıdır. Kişilerin içinde bulunduğu maddi, manevi durumlar, aile yapıları, düşünce yapıları, hatta sağlık durumları psikolojik yapılarını etkiler. Bu etmenlerin yöneticiler ya da işverenler tarafından bilinmesi ve çalışanlara karşı davranışları bu durumlar dikkate alınarak yön verilmelidir(32).

Günümüzde çalışanın çalıştığı iş yerinden beklentileri de değişmektedir. Artık iş görenler sadece para ile motive olmamakta, bunun yanı sıra sosyal haklar, toplumda bir yerinin olması yani önemli olduğunu hissetmek gibi birçok faktör onun işe ve iş yerine bakış açısını ve verimliliğini etkilemektedir. İşgücü verimliliğinin iyi bir şekilde sağlanabilmesi için işgücünü etkileyen tüm faktörlerin doğru zamanda ve doğru şekilde kullanılması gerekmektedir. İşgücüne etki eden psikolojik ve sosyal faktörleri alt başlıklarla aşağıda incelenecektir.

### **2.5.3.1. Motivasyon**

Kişilerin belli bir amaca ulaşma isteği veya hayatlarındaki bir eksikliği gidermeye yönelik faaliyete geçmeleri için içsel olarak uyarılmalarıdır denilebilir. “Motivasyon kavramı ile bir şeyleri şevkle yaparken o işle ilgili algılanan duygu anlatılmak istenir. Motivasyon, hem itici hem de engelleyici bir konudur. Kişinin yaptığı her şeyin ardında yer aldığı için ilgi çekicidir.”(4) İşyerinde ya da kurumlarda motivasyonun artmasını sağlayacak kişiler yöneticilerdir. Yöneticilerin iş görenleri motive etmek için kullanabilecekleri birçok farklı yol vardır. Bu yollar yapılan işin türüne çalışanların kişisel özelliklerine, beklentilerine, örgütsel iletişime, özel veya kamu da çalışıp çalışmaması gibi birçok unsura göre değişebilir.

İşyerlerinde ya da kurumlarda rekabet teşvik edici bir unsur olmasına rağmen, aşırıya kaçan, haksız rekabetler çalışan motivasyonunu olumsuz etkileyebilir. Yöneticilerin bu ince çizgiye dikkat edip gerekli önlemleri alması gerekir. İşyerinde



çalışanlar arasında riya kata dayalı görev değişikliği,görevde yükselme gibi durumların oluşması motivasyon düşüklüğü sebebi olabilir.Bu yüzden kurumlarda yöneticilerin tüm çalışanlara adil davranmalı ve görev değişikliği,görevde yükselme kriterleri işin niteliğine göre belirlenerek yapılmalıdır. Çalışanlara maddi ve manevi teşviklerde bulunulması da çalışan motivasyonundaönemlietkiye sahiptir.

Çalışan motivasyonu üzerinde etkili diğer faktör de çalışanlar arası iletişimidir. Dikey ve yatay iletişimin doğru ve etkili olması gerekmektedir. Ayrıca yöneticilerin her zaman yapıcı tavırlar takınması ve çalışanları aşağılayıcı tavırlardan kaçınması da çalışan motivasyonunu olumlu yönde etkileyecek,böyleceyüksek verim sağlanacaktır.

Çalışanlara yaptıkları işin önemini hissettirmek, takdir ve ödülleri teşvik etmek ve çalışanların kariyerlerinde yükselmeleri ve iş kollarında gelişmeleri için destek verilmesi çalışan motivasyonunu artıracaktır.

### **2.5.3.2. İş Tatmini**

İş tatmini, çalışanların işlerine karşı duydukları olumlu duygulardır. İş tatmini, işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanların işindeki memnuniyetini belirleyen bir olgudur. Çalışanların iş tatminine ulaşmaları işlerini severek yapmalarını, iş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurmalarını, doğal olarak iş verimliliklerinin artmasını sağlayacaktır.

İş tatminine etki eden faktörlerin başında tabi ki çalışanların yaptıkların işin karşılığını almaları gelmektedir. Bunun yanı sıra özellikle son zamanlarda çalışanlar maddi unsurların yanı sıra görüşlerine değer verilmesi, gelişimlerine olan sağlanması ve destek olunmasını, sosyal haklardan yararlandırılmaları gibi unsurlara da önem

vermektedirler(32). Yani çalışanlara sadece hak ettikleri ücreti ödemek çalışan tatminini sağlamamaktadır. Bu alanda birçok çalışma geliştirilmiş, çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

Şirket ya da kurum yöneticilerinin iş tatminin sağlanmasına yönelik çalışmaları ve gelişmeleri yakından takip edip, bu gelişmeleri kendi kurumlarına uyarlayıp uygulamaya koymalıdır.

Hastanelerde çalışan hemşirelerin sürekli hasta bireylere hizmet sundukları için zaman içinde işten bıkkınlık, tatminsizlik durumları ortaya çıkabilir. Bunun engellenmesi yöneticilerin belirli aralıklarla çalışanların işyerindeki durumları gözlenmeli ve oluşan duruma karşı önlem alınmalıdır. Yöneticiler tarafından iş tatminini etkileyecek faktörlerin belirlenip ele alınması gereklidir. Bu faktörler; iş basitleştirme, iş rotasyonu, iş zenginleştirme, iş genişletme gibi yöneticilerin ele alması gereken konulardır.

➤ İş basitleştirme, işlerde etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla işi parçalara ayırarak görevlendirir.

➤ İş rotasyonu, çalışanın aynı kurum içinde başka birime aktarılmasıdır. Değişiklik işin yapısal özelliğinin değişmesi kişinin yaptığı faaliyettir. Yani çalışan diğer birimde yine hasta bakımında hizmet üretmektedir.

➤ İş zenginleştirme, çalışanların işlerinde daha çok sorumluluk, kontrol, planlama ve uygulama kısmında söz sahibi olarak motivasyon artırmaya yönelik yapılan çalışmadır. Burada motive olan ve işinde yaptığı faaliyetlerde karar verme yetkisi bulunan çalışan etkin ve verimli hizmet üretecektir.

➤ İş genişletme, işletmenin mevcut işleri yapısal özellikleri ele alınarak ve yeni görevler eklenerek yeniden tasarlanmasıdır. Hemşireler açısından düşünürsek

yaptıkları işlerde standartların oluşturularak mevcut görevlerine ek olarak kişiye özgü görevlerin ilave edilmesidir. Yani çalışanın işi tamamlaması için yapması gereken görev sayısındaki arıştır(26).

Bu sayılan faktörlerin kurumlar tarafında ele alınarak daha çok hasta bireye hizmet sunma anlamında çalışan tatmini için gerekliliği düşünülerek performans değerlendirilmesi yapılmalıdır. Performans değerlendirmesi yapılırken çalışanın yaptığı işin niteliğine bakılmalıdır.

### **2.5.3.3. Sosyal Yaşam**

İşyerindeki diğer koşulların yanı sıra sosyal ortamın da verimlilik üzerine büyük bir etkisi vardır. İşyerlerinde iyi bir iletişimin kurulması, iş yerine ve çalışanlar arasındaki güvenin sağlanmasıyla işgücü verimliliğine katkı sağlanmış olur. İletişim ağının iyi kurulmadığı, güven duygusunun oluşturulmadığı bir çalışma alanında çalışanların verimli bir şekilde çalışmaları zordur. Kurumların otoriter yaklaşım sergilediği durumlarda çalışan çalışma ortamında kendini sürekli mercak altında hissedeceği için verimliliği olumlu ya da olumsuz yönde etkilenir.

Çalışanların hepsine eşit davranılmalı çalışanlar arası ayırım yapılmamalıdır. Böyle bir ayırım hem işyerine olan güveni, hem de çalışanlar arası güveni sarsacaktır. Çalışanlar arası iletişimi güçlendirecek sosyal etkinlikler düzenlenebilir. Bu etkinlikler aynı amaç için çalışan kişileri birbirlerine daha çok yakınlaştıracaktır. Takım-ekip çalışmaları yapıldığında daha iyi sonuçlara ulaşılabilir(31).

Çalışma saatleri ve izinler belirlenirken çalışanların da görüşleri alınırsa, çalışanların kendilerine ve sevdiklerine de vakit ayırabilmelerini, sosyal etkinliklere

katılabilmelerini kolaylaştırır. Çalışanların iş tatminini ve buna bağlı olarak da iş verimliliği üzerinde olumlu etki sağlayacaktır.

Çalışanların görev ve sorumlulukları önceden belirlenip, çalışanlara duyurulursa iş karmaşasının önüne geçilmiş olur. Aksi durumda çalışma ortamında çatışmalar çıkabilir, bu da iş verimliliğini düşürür. Çalışanlara görev ve yetki verilirken kişisel yetenek ve bilgileri, işe uygunlukları göz önünde bulundurulmalıdır. Verilen görev ve yetkiye neden o çalışanın seçildiği, hangi kriterlere bakıldığı yöneticiler tarafından çalışanlar ile paylaşılmalıdır.

Çalışma ortamı; işin ve çalışanların niteliklerine göre düzenlenmelidir. Çalışanların işlerini daha iyi yapabilmeleri için çalışma koşullarının uygun olması gereklidir. Bu konuda çalışan görüşlerinin alınması, bu alanda yapılacak ortam düzenlemelerinin uygunluğunu artırır. Aynı zaman da çalışan görüşlerinin alınması çalışanların kendilerini o iş yerinin bir parçası olarak görmelerini ve daha istekli çalışmalarını sağlar. Bu da çalışanların iş verimliliği artırır.

#### **2.5.3.4. İş Stresi**

Stres sadece iş yaşamında değil yaşamın birçok alanında insan davranışlarını olumsuz etkileyen bir ruh halidir. Stresi genel olarak tanımlamak gerekirse; “bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumudur. Stres, iş yaşamında insan verimliliğini azaltan ve insan faktörünün, dengeli ve dayanıklı bir şekilde hizmet verebilmesine engel teşkil eden, ruhsal ve bedensel yıpranmalara neden olabilen etkenler olarak tanımlanabilir.

İş yaşamında strese neden olacak faktörler, işin niteliği, yapılış şekli, işyerinin fiziki özellikleri, çevre yapısıyla ilgili olabileceği gibi kişilerin şahsi özellikleri veya aile yapılarıyla da ilgili olabilir. İş stresinin kaynağı tespit edilip ona göre önlemler alınmalı ve stres kontrol altına alınmalıdır.

İş stresine sebep olan bazı kaynaklara birer cümleyle anlatılacak olursa; iş yerindeki rollerin, yetkilerin belirsizliği rol çatışmalarına sebep olur. Hata kişiler arası çatışmalara da sebep olur. Kişiler arası çatışmalar çalışanlarda strese neden olur. Bunun yanı sıra fiziki mekân ve çevre şartlarının olumsuz koşulları ve iş güvenliğinin sağlanmaması da iş stresinin sebeplerindedir. Yoğun iş yükü, işin yoğunluğuna göre zaman kısıtlılığı da iş stresi sebebidir. Çalışanların gelişimin desteklenmemesi ve kariyer engellerin oluşması da bu sebepler içerisinde sayılabilir(32).Bütün bu sebeplere genel olarak etki eden faktör ise yönetim tarzındaki yetersizliklerdir.

İş stresi sağlık çalışanları üzerinde işgücü devrinin yüksek olmasına neden olmaktadır.Bunun nedeni sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinin fazlalığı,özel hastanelerde çalışanların aynı serviste sürekli olmamaları yani takviye eleman pozisyonunda olmaları,daha yüksek ücret ile iş bulmaları gibi sebeplerden dolayı işgücü devri artmaktadır.

“Örgüt içerisinde insan üzerinde bu tür stres yaratan olaylar ve durumlardan dolayı, kişinin psikolojik sağlığı bozulabilir. Böyle bir durumda stresin çalışanlar üzerinde; huzursuz olma, endişe etme, uyumsuzluk, mutsuzluk, bezginlik, işe ve çevreye yabancılaşma gibi etkileri olabilir. Bunun sonucunda da çalışan beklenen verimi veremeyebilir(20).”

İşyerinde yaşanan stres çalışanların verimliliği üzerinde olumsuz yönde etkileri vardır.Özellikle hasta bakım hizmetinde aktif rol oynayan ve hastanenin her birimleri ile iletişim halinde olan hemşirelerin iş stresi durumunda olmaları kaçınılmazdır.Gerek

mesleksel çalışma sistemi gerekse iş yükünün fazlalaşmış olması hemşirelerin işgücü verimliliklerini olumsuz etkilemektedir.Sonucunda veriler değerlendirilip hastane yöneticileri tarafından stres kaynağı iyi tespit edilip en aza indirilerek verimlilik iyi yönde etkilenecektir.

#### **2.5.3.5. Örgütsel Bağlılık**

Çalışanların kendilerinin şirketin veya kurumun bir parçasıymış gibi görmesidir denilebilir. “Kendisini çalıştığı örgütün vazgeçilmez bir parçası olarak algılayan ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek yoluyla kişisel hedeflerine de ulaşabileceğine inanan bir iş gören kıt kaynakları en verimli bir şekilde kullanarak örgütsel amaçları başarma yoluna gidecektir. Bu durumda, bir örgütte, insan kaynaklarını motive eden faktörleri tespit ederek iş gören için uygun bir çalışma ortamı hazırlamanın iş gören için tartışılmaz yararlar sağlayacağı ve sonuçta örgütsel etkililik ve verimlilik başarımının kendiliğinden gerçekleşeceğini kavramak hiç de zor olmayacaktır.”(33). Örgütsel bağlılık, bir örgütte çalışanın örgütün hedeflerini ve amaçlarını benimsediğini ve bu doğrultuda çalışmalarını devam ettirdiğini ve örgütteki iş yaşamına da devam etmeyi isteğini göstermektedir.

Günümüzde çalışanların örgütlere olan bağlılıkları bundan bir elli yıl öncesine kıyasla daha az olduğu görülmektedir.Bunun nedeni örgütlere çalışanlarını bir makine gibi davranmaları,iş standartlaştırma adına kalıba sokmaları ve çalışanın yaptığı işin önemsenmemesi gibi sebepler oluşturmaktadır.Bunun gibi sebepler sonucunda da çalışan kendini örgüte ait hissetmeyerek işinden daha kolay vazgeçebilmektedir. Çalışanların örgüte bağlılığı çalışan verimini, aynı zamanda şirket veya kurum verimini artıracaktır. Bunun için özellikle şu zaman da kurumların çalışanların örgüt bağlılığını

artırıcı çalışmalarda bulunup, çalışanların örgüt bağlılığını sağarlarsa zorlu rekabet ortamında üstünlük sağlayacaklardır.

### **2.5.3.6. Yetenek ve Kişisel Özellikler**

Şirketlerde veya kurumlarda çalışanların işgücü potansiyelinin nitelikli ve kalifiye oluşu, yapılan işin kalitesini de etkileyecektir. Fiziksel yeterlilik gerektiren işlere bu yeterliliği olan çalışanların belirlenip yerleştirilmesi işin verimliliği açısından önemlidir. Aynı zamanda düşünsel yeteneklerin gerekli olduğu işlere de bu yeterliliği olan çalışanların yerleştirilmesi gerekmektedir.

Son zamanlarda değişen koşullarla birlikte artık fiziksel yeterliliğin yanı sıra bilgi ve akılcılığın önem kazanması çalışanlarda aranan niteliklerin de değişmesine yol açmıştır. Artık şirketlerde ya da kurumlarda en alt kademedен en üst kademeye kadar çalışan eğitime, akılcı ve pratik zekâsını kullanabilmesine önem verilmektedir(20).

Günümüzde çalışanlarda aranan niteliklerin başında akıllı çalışan, düşünen, analiz ve sentez yapabilen, yenilikçi, yaratıcı, eğitilmiş, gelişime açık, çalışkan olması gelmektedir. Bunların yanı sıra katılımcı ve takım çalışmasına yatkın, kendine güvenen, önerilerde bulunabilen, karar verme yetisine sahip olan, bilgi üreten ve bilgisini paylaşabilen niteliklere sahip olan çalışanlar işletmeler açısından son derece önemli hale gelmiştir.

### **2.6. Diyaliz Hemşireleri ve İşgücü Verimliliği**

Sağlık kurumları hizmet odaklı işletmelerdir. Yoğun emek isteyen işletmelerde, daha az teknik araç, gereç, teknik donanımdan yararlanılmaktadır. Buna karşılık işletmelerde çalışan insan gücünün harcadığı zaman, çaba, emek ve maliyet oldukça yüksek düzeydedir. Tıp teknolojisindeki büyük değişim ve gelişime rağmen, insan kaynağı

hastaneler açısından önemlidir. Bu durum diyaliz merkezleri için de geçerlidir. Hizmet sektöründe günümüzde gerek üretim gerekse verimlilik deyince, genellikle iş gücünün verimliliği anlaşılmaktadır. Hastanelerde verimliliği sağlamanın en önemli yollarından biri iş gücü verimliliğini artırmaktır.

Sağlık kurumlarında özellikle diyaliz merkezlerinde müşteri diye tanımlayabileceğimiz kronik hastalar bulunduğu için memnuniyet açısından işgücü verimliliğine özel bir önem verilmelidir. İnsan sağlığı söz konusu olduğu için çalışanın motivasyonu ne kadar iyi ise üretilen hizmet kalitesi de o kadar iyi olacaktır. Aynı şekilde motivasyonu ne ölçüde düşük ise yaptığı işin verimide o ölçüde düşük olacaktır. Sağlık kurumlarında hemşirelerin önemi son yıllarda daha bir ön plana çıkmıştır.

Diyaliz hastaları uzun ve zorlu bir tedavi sürecinden oldukları için zaman zaman psikolojik problemler yaşayabilirler. Agravatif davranışlar, sabırsızlık, bazen tedaviyi reddetme gibi davranışlar sergileyebilirler. Bunun için diyaliz hemşireleri tedavinin gerekleri olan çalışmaların yanı sıra, hastalara psikolojik destek verme gibi görevlerde üstlenirler(34). Çalışanların tüm bu zorlu çalışmaların üstesinden gelebilmeleri için, motivasyonlarının yüksek olması gerekir. Bu hemşirelerin işgücü verimliliğini yüksek tutabilmek için gerekli çalışmalara önem verilmelidir. Çalışmanın devamında diyaliz hemşirelerinin görev ve sorumlulukları alt başlıklarla incelenmiştir. Ayrıca diyaliz hemşirelerinde işgücü verimliliği konusunda bilgi verilmiştir.

### **2.6.1. Diyaliz Hemşirelerinin Görev ve Sorumlulukları**

Hemşirelerin çalıştıkları kuruma, hastalara, çalışma arkadaşların ve kendilerine karşı sorumlulukları vardır. Genel olarak tüm hemşireler için geçerlidir ancak diyaliz



hemşirelerinin yaptıkları işin ve hastalarının özelliklerine göre diğer hemşirelere göre farklı görev ve sorumlulukları da vardır.

Hemodiyaliz ünitesindeki hemşirelik hizmetlerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesinden sorumludur. Hastayı diyalize hazırlar. Hasta, ilk defa diyalize giriyor ise diyaliz merkezini tanıtımı, diyaliz ekibi ve diğer hastalarla tanıştırır. Genel olarak diyaliz ve yan etkileri konusunda hastaya anlayabileceği şekilde bilgilendirir. “Uzun süreli hemodiyaliz hastalarında bir ölçüde isyankârlık, huzursuzluk, uyumsuzluk ortaya çıkar. Bu boşluğu azaltmak için hemşirelerin mutlaka hemodiyaliz prensiplerinin yanı sıra komplikasyonlar ortaya çıkmadan önlem alacak kadar bilgilendirilmiş olmaları gerekir”(35). Bunun için bu alanda çalışan hemşirelerin öğrenmeye ve gelişime hevesli olması gerekir. Bu alanlarda çalışacak hemşirelerin eğitim almaya ve eğitim vermeye uygun karakterde olması kurum dolayısı ile hastalar açısından önemlidir.

09.09.2009 tarihli ve 27344 sayılı Resmi gazetede yayınlan Sağlıkta Dönüşüm ve Sosyal Güvenlik Reformu Projesi (SDSGRP) görev tanımlarına göre; diyaliz hemşiresinin görev, yetki ve sorumlulukları:

**1.** Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından belirlenmiş politika, hedef, kural ve düzenlemelere uyar/uyulmasını sağlar.Hemşirelerin ortak politika ve kurullarla, tek bir hedefe ulaşmak için çalışırlarsa daha başarılı çalışmalar ortaya çıkabilir.

**2.** Hemşirelik hizmetleri ile ilgili sorun ve gereksinimleri sorumlu hemşiresine bildirir. Sorun ve gereksinimlerin sorumlu hemşirelere bildirilmesi, hatta gerekli çözüm önerileri de sunulması hemşirelerin görevleri arasında sayılabilir.

**3.** Hastayı üniteye kabul eder. Üniteye uyumunu sağlar.

4. Hemşirelik Süreci Hasta Tanılama Formunu kullanarak hastanın kapsamlı değerlendirmesini yapar, bakım gereksinimlerini planlar, uygular, sonuçlarını değerlendirir, gereksinimlere göre bakımda yeni düzenlemeler yapar(35).

5. Hastanın kendi kendine yönetimi ve bakımını destekler. Hastayı diyalize hazırlar. Hasta, ilk defa diyalize giriyor ise diyaliz ekibi ve diğer hastalarla tanıştırır. İşlem ve diyaliz merkezi hakkında bilgi verir. Diyalizin komplikasyonları, belirtileri yönünden bilgilendirir.

6. Hasta ve yakınlarını diyaliz işlemi, süresi, randevu saati konularında bilgilendirir.

7. Gerekli durumlarda hastayı sosyal ve psikolojik destek açısından yönlendirir. Diyaliz hastaları uzun ve zorlu bir tedavi süreciyle mücadele ettikleri için, zamanla sınırları yıpranabilir, umutsuzluğa kapılabilirler(36). Hemşirelerin bu tür durumlarda hastalara destek vermesi gerekmektedir.

8. Hekim istemi doğrultusunda uygun diyalizer ve diyaliz atı hazırlar.

9. Arteriovenöz fistül girişimini yapar.

10. Diyaliz öncesi ve sonrası hastayı tartar, hemodiyaliz süresince yaşam bulgularını kontrol eder.

11. Hekimin yazılı ve imzalı istemini, planlanan tedaviyi hemşire gözlem formuna kaydeder, uygular, etki ve yan etkilerini gözler, komplikasyonlara karşı önlemler alır. Hastanın diyaliz sırasında ve sonrasında var olan ilaç uygulamalarını yapar ve kaydeder.

12. Hastaya uygulanan bakım ve tedavi ile ilgili uygulamalar ile eğitim ve gözlemlere ilişkin verileri hemşire gözlem formuna kaydeder, nöbet/vardiya değişimlerinde yazılı ve sözel olarak teslim eder(6).

**13.** Tanı ve tedavi amaçlı girişimler için hastayı bilgilendirir, işlem sırasında destek olur, işlem sonrası izler ve kaydeder. Hasta vizitelerini yaparak hastaların durumunu izler, ilgili ekiple bilgi alış verişinde bulunur.

**14.** Hastaların güvenli bir biçimde taşınmasını sağlar. İlgili bölümün hemşiresine teslim eder.

**15.** Enfeksiyon belirtileri saptandığında, sorumlu hemşiresine bildirir.

**16.** İzolasyonu gereken hastalar için gerekli önlemleri alır.

**17.** Hasta ile ilgili acil durumları saptayarak uygun şekilde girişimde bulunur, kayıt eder. Acil için gerekli olan yeterli malzemelerin daima kullanıma hazır tutulmasını sağlar.

**18.** Araç-gereç ve malzemelerin isteminde servis sorumlu hemşiresine görüş bildirir.

**19.** İlaçları güvenli bir şekilde temin eder, uygun koşullarda, güvenli ve düzenli bir şekilde korunmasını sağlar. İlaçların son kullanma tarihini kontrol eder.

**20.** Narkotik ilaçların kullanımını kontrol altına alır, bunlara ilişkin talimatlara uyar. Teslim saatinde narkotik ilaçları sayarak teslim alır ve kaydeder.

**21.** Hastanın ölümü halinde hastaya ait ilaç kartlarının, kullanılmamış ilaçların eczaneden iptalini gerçekleştirir.

**22.** Hasta ve ailesine gerekli eğitimleri verir, danışmanlık yapar. Hasta ve hasta yakınlarının sorularını cevaplar ve hastanın durumu ile ilgili gerekli bilgileri hasta ve hasta yakınlarına aktarır(36).

**23.** Hastanın öneri, istek ve şikâyetlerini dinler, değerlendirir ve ilgili birimlere yönlendirir.

24. Enfeksiyon ve kazalara karşı güvenli bir çevre sağlar.

25. Hastanın ölümü halinde hazırlanmasını ve morga götürülmesini sağlar. Diğer hastaların etkilenmelerini önleyici tedbirler alır.

26. Hastaların uyku ve dinlenmelerini sağlamak amacıyla, gürültü, ışık, ısınma, havalandırma gibi çevresel uyaranları kontrol eder, belirlediği aksaklıkları ilgili birime bildirerek giderilmesini sağlar(35).

a) Sorumlu hemşireye ünitenin hemşirelik hizmetleri ile ilgili faaliyet raporunun hazırlanmasında yardım eder.

b) Hemşirelik ve diyaliz hemşireliği alanında araştırmalar yapar ve yapılan araştırmalara katılır.

c) Eğitim hemşiresi ve sorumlu hemşiresi ile işbirliği yaparak eğitim gereksinimlerine yönelik öneriler de bulunur. Hizmet içi eğitim etkinliklerine katılır. Hemşirelerin gelişmeleri yakından takip etmesi ve sürekli gelişime açık olması gerekmektedir(6).

d) Sorumlu hemşire ile işbirliği yaparak öğrenci hemşirelerin eğitimine katkıda bulunur.

e) Müdürlük ve sorumlu hemşiresi tarafından istenen toplantılar ile mesleki ilerleme ve gelişimi için kurum içi ve kurum dışındaki seminer ve toplantılara katılır.

f) Müdürlük tarafından istenilen kayıt ve istatistikleri toplar.

g) Tüm uygulamalarını etik kurallar doğrultusunda yapar(36).

### **2.6.2. Diyaliz Hemşirelerinin İşgücü Verimliliği**

Sağlıklı bir toplum oluşturmak sağlık çalışanı olan hemşirelerin temel hedeflerindedir. Hemşireler hastanın bakımı, sağlığın korunması ve geliştirilmesi,

sağlık eğitimi gibi birçok görev üstlenmişlerdir. Özellikle, hasta bakımı konusunda önemli rollere sahip hemşirelerin verimliliği, sağlık hizmetinin kalitesi ve verimliliğini de doğrudan etkilemektedir. Bunu için de hemşirelerin işgücü verimliliklerinin sağlanması çok önemlidir. Hemşirelerin verimliliği çalıştıkları kurumun verimliliğini de büyük ölçüde etkiler.

Günümüzde hemşirelerin verimlilikleri, hemşire başına düşen hasta sayısı ile ölçülmektedir. Tabii ki hemşire başına düşen hasta sayısı kadar, sağlık kuruluşundan hizmet alan hasta memnuniyeti de çok önemlidir. Ancak diyaliz merkezlerinde çalışan hemşirelerin verimliliklerine bakıldığında gün içinde cihaza aldıkları hasta-işlem sayısı sonucunda da hasta memnuniyet durumu irdelenmelidir.

Dünyada kronik hastalık prevalans'ında artış ve mevcut durumda bulunan hastaların yaşam sürelerinde uzamaya bağlı olarak hizmet veren merkez sayısı ile çalışan sayısında yetersizlikler ortaya çıkmıştır. Ülkemizde de Türk Nefroloji Derneği(TND) tarafından böbrek hastalığının seyri ve durumu hakkında birçok araştırma yapılmıştır(6). Derneğin yürüttüğü Türkiye Kronik Böbrek Hastalığı Prevelansı Araştırması (CREDIT) çalışmasında KBY'nın bayanlarda (%18,4) erkeklere (%12,8) oranla daha fazla görüldüğü, yaşla birlikte riskin belirgin bir şekilde arttığı, kırsal kesimde yaşayanlarda riskin daha fazla olduğu, ayrıca Marmara ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde yaşayanlarda KBY riskinin daha fazla olduğu bildirilmiştir(6).

Toplumsal açıdan, yaşamsal önem taşıyan işlevler konusunda, meslek guruplarına çalıştıkları işlere göre bazı yetki verilir ve bu gurupların kendilerini yürütmeleri için gereken bağımsız rollerini yapmaları için uygun ortam sağlanır. Bunun karşılığında ise meslek guruplarının sorumluluk bilincinde ve toplumunda güven oluşturarak işlerini yürütmeleri beklenmektedir. Meslek guruplarının toplum ile

arasındaki ilişkinin güven ortamında sorumluluk bilinci ile yürütülmesi mesleğin profesyonelliğinin bir göstergesi olabilir.

Diyaliz hemşirelerinin sürekli kronik hastalarla çalıştıkları için motivasyonlarında belirli zamanlarda düşüş yaşanması olağandır. Bu hastalarda bıkkınlık, yaşamdan vazgeçme gibi psikolojik sorunların olması sebebiyle hastalara belirli aralıklarla hastalıkları ile ilgili konularda eğitim verilmelidir(37). Sürekli aynı işi yapmak, aynı hastalara hizmet vermek hemşirelerde verim düşüklüğüne dolayısıyla depresyona sebep olabilir.

Sağlık sistemi içinde hemşireden en iyi şekilde verim alabilmek için, hemşireler çalışma potansiyellerini en üst düzeyde kullanmaları konusunda kurum tarafından desteklenmeli ve cesaretlendirilmelidir. Aynı zamanda kurumlar hemşire işgücü verimliliği hakkında karar verirken her düzeydeki çalışan hemşirenin görüşünün alınması önemlidir. Toplumların sağlık hedeflerine ulaşabilmeleri için öncelikli olarak hemşirelik işgücünün verimli ve etkin kullanımının nasıl sağlanabileceği konusunda görüş birliği oluşturmalıdırlar(3). Günümüzde hemşirelik işlevlerinin standartlar şeklinde oluşturulması ve hizmet alanında kullanılması kaliteli bakımı beraberinde getirmiştir. Standartlaşma ile birlikte tüm çalışanların yaptığı işlevler aynı olduğu için harcanan zamanla doğru orantılı olarak verimliliğe etkisi olduğu düşünülmektedir. Kurumlarda hasta güvenliğinin sağlanması için, hemşirelerin iş tatmini, kalite-güvenlik, gelecekte iş bulma ve iş garantisi yani çalıştıkları birimlerde kalıcı olmak önemlidir.

Hemşirelerin iş tatminlerinin sağlanmış olması iş verimliliklerinin artmasını sağlayacaktır. İş tatmininin sağlanması için ilk önce hemşirelerin yaptıkları işin karşılığı olan ücretlerinden memnun olmaları gerekmektedir. Bunun yanında çalışma ortamının

hem hastalar hem de çalışanlar için uygun olması gerekmektedir(29).Hemşirelerin işlerini severek yapmalarını sağlamak için çalıştıkları birimde ya da çalışma koşullarında yapılacak değişikliklerde görüşlerinin alınması olumlu etki yaratacaktır.

### **3.GEREÇ VE YÖNTEM**

#### **3.1.Araştırmanın Amacı**

Diyaliz merkezlerinde çalışan hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden faktörleri ortaya koymaktır.

#### **3.2.Araştırmanın Metodu**

Mevcut durumu analiz etmeye yönelik kesitsel türde, tanımlayıcı bir araştırmadır. Yüz yüze görüşme tekniği ve anket kullanılarak tanımlayıcı olarak planlanan araştırma 01.03.2014 - 31.03.2014 tarihleri arasında Denizli ilinde çalışan diyaliz merkezleri hemşireleri üzerinde yapılmıştır.Araştırmacı tarafından hazırlanansosyo-demografik ve çalışma koşullarına ilişkin sorulardan oluşanKişisel Bilgi Formu ve İşgücü verimliliği ölçeği kullanılarak hazırlanan anket kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan personele araştırmanın amacı ve veri toplama araçları hakkında bilgi verilerek kendi isteklerine göre yazılı ya da sözel onamları alınmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelere anket formları bizzat araştırmacı tarafından dağıtılmış ve anket formları doldurulduktan sonra hemşirelerden aynı yöntemle geri alınmıştır.

#### **3.3.Araştırmanın Yeri ve Zamanı**

Araştırma 01 -31 Mart 2014 tarihleri arasında Denizli ili Özel,Üniversite ve Kamu Hastaneler Birliğine bağlı Devlet Hastaneleri diyaliz merkezlerinde yürütülmüştür.

#### **3.4.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Çalışmanın evrenini, Denizli ilindeki özel, üniversite ve kamu hastaneleridiyalizmerkezlerindeçalışanhemşireler(N=114),evrenin hepsine ulaşıldı.74



hemşire ankete cevap vermiştir.Anketi uygulayan hemşirelerin çalıştığı diyaliz merkezleri Sağlık Bakanlığı tarafından açılma izni olan ruhsatlı merkezlerdir.

### **3.5.Veritoplama Araçları ve Tekniği**

Veriler; sosyo-demografik veri formu (Ek-1)veprofesyonel işlevleri içeren bir anket uygulanarak toplanmıştır. İşgücü verimlilik ölçeği Özgül Özkoç tarafından oluşturulan ve 2005 yılında Hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler ve çalışanların işgücü verimliliği konusundaki tutumlarını ölçmeye yönelik özel bir hastanede yapılan yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmıştır(3).Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anketkişisel bilgi formu 19soru,işgücü verimlilik ölçeği 77 sorudan oluşmaktadır. Bu çalışmada anketin geçerlik güvenirlilik analizi yapılmış ve Alfa katsayısı(Cronbachalpha) 0.89 olarak bulunmuştur.

Kişisel bilgi formunu içeren soru formunda; diyaliz hemşirelerinin demografik özellikleri ve çalışma koşullarına ilişkin 19 soru bulunmaktadır. İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerise;kişisel, örgütsel, ergonomik verimliliğe ilişkin sorulardan oluşan ölçek kullanılmıştır.Araştırmacı tarafından hazırlanan onam formu için katılımcıbilgilendirilmiş ve isteği doğrultusunda yazılı ya da sözlü izni alınarak anket uygulanmıştır.Araştırmanın merkezlerde yapılabilmesi için araştırmacı tarafından Okan Üniversitesi Etik kurulundan etik kurul izni alınarak İl Sağlık Müdürlüğü'ne başvurulup gerekli izinler alınmıştır.

### **3.6. Verilerin İstatistik Analizi ve Değerlendirilmesi**

Verilerin istatistiksel analizi SPSSWindows 22 paket (Statistical Package of SocialScience) programı, ANOVA tek yönlü varyans analizi, t-Testi ve ki-kare testikullanılarak yapılmıştır(ki kare<0,05).Sağlık kurumlarının diyaliz bölümünde çalışan hemşirelerin, tanıtıcı özelliklerinin tanımlanmasında, sayı ve yüzde

hesaplanmıştır. Bu hemşirelerin iş ortamı ile ilgili işgücünü etkileyen faktörlerin incelenmesinde sayı, yüzde ve ki kare testi uygulanmıştır. Kamu, Özel ve Üniversite Hastanesi diyaliz merkezlerindeki farklılıkları ve iş verimliliği oranını ortaya çıkarmak için t-Testi kullanılmıştır.

Çalışma da önce araştırma konusuna ait genel bilgiler açıklanmış, çalışmaya yönelik yapılan ankete ait bulgular belirtilmiş, yapılan analizler, istatistik bilgiler incelenmiş ve ulaşılan sonuçlar değerlendirilerek bu alanda alınacak önlemlere değinilmiştir. Araştırma kendi içinde bölümlere ayrılarak değerlendirilmiştir.

### **3.7.Araştırmanın Sınırlılık ve Zorlukları**

➤ İşgücü verimliliğinin son zamanlarda daha çok önem kazanması ve bu alanda birçok çalışma yapılmasına rağmen, işgücü verimliliği konusunda literatüre katkı sağlayacak, nitelikli özgün araştırmaların yetersiz kalmasıdır.

➤ Bu alandaki araştırmaların yeni yeni önem kazanması ve bu alandaki çalışmaların tam olarak uygulanabilirliğinin kanıtlanamamasıdır. Ayrıca, anket çalışmalarının uygulanabilmesi için kurumlardan gerekli izinlerin alınması süreci ve uygulama ortamlarının oluşturulmasında karşılaşılan zorluklar sayılabilir.

➤ Anketlerin uygulaması sürecinde iş yoğunluğu sebebiyle ankete katılmayı reddedenler, hemşirelerin vardiyalı olarak çalışmaları, araştırmaların zaman kaybı olarak değerlendirenlerin ve bu tür araştırmaları gereksiz olarak düşünen yönetici ve katılımcılar çalışmayı zorlaştırmıştır.

### **3.8.Araştırmanın hipotezleri:**

**1. Hipotez:  $H_0$**  Hemşirelerin tanıtıcı özelliklerinin (yaş, cinsiyet, eğitim vb.) işgücü verimliliğine etkisi yoktur

***H<sub>1</sub>*** Hemşirelerin tanıtıcı özelliklerinin (yaş, cinsiyet, eğitim vb.) işgücü verimliliğine etkisi vardır.

**2. Hipotez:** ***H<sub>0</sub>*** Çalışma ortamlarının fiziksel durumunun işgücü verimliliği üzerinde etkisi yoktur.

***H<sub>1</sub>*** Çalışma ortamlarının fiziksel durumunun işgücü verimliliği üzerinde etkisi vardır.

**3. Hipotez:** ***H<sub>0</sub>*** Kurum içi iletişim ve iş güvenliği konusunda alınan önlemler, ekonomik faktörlerin işgücü verimliliğine etkisi yoktur.

***H<sub>1</sub>*** Kurum içi iletişim ve iş güvenliği konusunda alınan önlemler, ekonomik faktörlerin işgücü verimliliğine etkisi vardır.

#### 4.BULGULAR

Bu bölümde çalışmaya katılanların demografik ve mesleki bilgilerinin tanımlayıcı istatistikleri sunulmuştur.Araştırmada diyaliz merkezlerinde çalışan hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden faktörler incelenmiştir.

Çalışmanın evreni Denizli ilindeki özel, üniversite ve kamu hastanelerinde çalışan diyaliz hemşirelerini kapsamaktadır.Araştırma kapsamında yapılan anketlere 74 diyaliz hemşiresi katılmıştır. Bu hemşirelerin anket sorularına verdikleri cevaplara göre işgücü verimliliklerini etkileyen etmenler tespit edilmeye çalışılmıştır.

##### 4.1.Araştırmaya Katılanların Cinsiyete ve Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Ve Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

Yaş	Erkek		Kadın		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
18-27	2	50	24	34,3	26	35,1
28-37	2	50	23	32,8	25	33,8
38-47	0	0	21	30	21	28,4
≥48	0	0	2	2,9	2	2,7
<b>Toplam</b>	4	100	70	100	<b>74</b>	100

Katılımcıların (n:74) % 5,4'i erkek (4 kişi), % 94,6'si ise kadındır(70 kişi). Yaş ortalaması 32,2olarak saptanmıştır. Araştırmadaki erkeklerin yaş ortalaması 27,5, kadınların yaş ortalaması ise 32,5±14'dür.

## 4.2. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Dağılımı

<b>Medeni Durum</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Evli	50	67,6
Bekâr	24	32,4
<b>Çocuk Sayısı</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
1	26	35,1
2	16	21,6
3	28	37,8
4	4	5,4
<b>Okul Öncesi Döneminde Olan Çocuğunuz Var mı?</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Var	18	24,3
Yok	56	75,7
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Lise	17	23,0
Ön lisans	27	36,5
Lisans	30	40,5
<b>Çalıştığı kurum</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Özel diyaliz merkezleri	34	45,9
Üniversite diyaliz merkezleri	10	13,5
Kamu hastanesi diyaliz merkezleri	30	40,6
<b>Meslek Seçimi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Kendi İsteğiyle	39	52,7
Aile İsteğiyle	16	21,6
İş Olanağı	18	24,3
Diğer	1	1,4

<b>Meslekte Toplam Çalışma Süresi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
1-5 yıl arası	24	32,4
6-11 yıl arası	11	14,9
12-17 yıl arası	20	27,0
≥18 yıl üzeri	19	25,7
<b>Bulunduğu Kurumda Çalışma Süresi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
0-2 yıl arası	22	29,7
3-7 yıl arası	18	24,3
8-12 yıl arası	10	13,5
≥13 yıl üzeri	24	32,4
<b>Yöneticilik Görevi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Var	6	8,1
Yok	68	91,9
<b>Serviste İsteyerek Çalışma</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Evet	60	81,1
Hayır	14	18,9
<b>Çalışma Saati</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
8 saat	45	60,8
9 saat	27	36,5
10 saat	2	2,7
<b>Komisyon Görevi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Var	8	10,8
Yok	51	68,9
<b>Kişisel Bilgi Beceri(İşin)</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Uygun değil	22	29,7
Kısmen uygun	22	29,7
Uygun	30	40,5

Araştırmaya katılanların % 67,6'sievlidir.Katılımcıların % 35,1'inde çocuk sayısı 1,% 21,6'sında çocuk sayısı 2, % 37,8'inde 3 şeklindedir.Çalışmaya katılanların % 75,7'sinin okul öncesi çocuğu yokken, % 24,3'ününokul öncesi çocuğu vardır.Araştırmaya katılan hemşirelerin **eğitim durumları** incelendiğinde % 23'ü lise, % 36,5'i ise ön lisans ve % 40,5' i ise üniversite mezunudur.Hemşirelerin**çalıştıkları kurum** incelendiğinde % 45,9'u özel diyaliz merkezlerinde, % 13,5'i üniversite diyaliz merkezlerinde, % 40,6'sı kamu hastanelerinin diyaliz merkezlerinde çalışmaktadır.

Hemşirelerin **meslek seçimi** incelendiğinde% 52,7'si meslek seçimini kendi isteğiyle yapmıştır.Meslek seçimini aile isteğiyle yapan% 21,6,iş olanakları sebebiyle seçen gurup % 24,3 oranındadır.Çalışmaya katılan hemşirelerin **meslekte çalışma süreleri** incelendiğinde % 32,4'ü meslekte 1-5 yıl, % 14,9'u 6-11 yıl, % 27'si 12-17 yıl,% 25,7'si  $\geq 18$  yıl arasında çalışmışlardır. Çalışmaya katılanların**buldukları kurumda çalışma süreleri** incelendiğinde % 32,4'ü bulunduğu kurumda 13 yıl ve üstü bir süredir aynı kurumda çalışmaktadır.Katılımcıların aynı kurumda çalışma süresine bakıldığında % 29,7'si 0-2 yıl,% 24,3'ü 3-7 yıl aralığındadır.Çalışmaya katılan hemşirelerin % 91,9'unun **yönetici kadrosunda** olmadığı,% 8,1'inin yönetici kadrosunda olduğu anlaşılmaktadır.Hemşirelerin % 81,1'inin çalışmakta olduğu **serviste isteyerek**, % 18,9'u istemeyerek çalıştığı sonucuna ulaşılmıştır.Çalışmaya katılan hemşirelerin **çalışma saatleri** incelendiğinde; % 60,8'inin 8 saat, % 36,5'inin 9 saat, % 2,7'sinin 10 saat çalıştığı tespit edilmiştir. Çalışmaya katılanların % 68,9'unun **komisyon görevi** yokken, % 10,8'inin komisyon görevi vardır.Çalışmaya katılanların % 40,5'inin **kişisel bilgi ve becerilerine** uygun, % 29,7'sinin kısmen uygun ve yine % 29,7'sinin uygun olmayan işlerde çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo3.Araştırmaya Katılanlara Göre,İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması

Gereken Ekonomik Önlemler

İş Gücü Verimliliğini Arttırma (ekonomik)	İşgücü Verimliliği Açısından Önemi				P
	Çok Önemli		Az Önemli		
	Sayı	%	Sayı	%	
Eşit işe eşit ücret anlayışının benimsenmesi	66	<b>90,4</b>	7	9,6	0,073
Ücret artışı sağlanması	66	<b>90,4</b>	7	9,6	0,087
Terfi sisteminde liyakate önem verilmesi	56	<b>76,7</b>	17	23,3	0,134
<b>Fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi</b>	57	<b>78</b>	16	22	<b>0,011</b>
Fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi	59	<b>80,8</b>	14	19,2	0,319

Araştırmaya katılanların % 90,4'ü “eşit işe eşit ücret anlayışının belirlenmesi” sorusuna çok önemli olarak cevap vermiştir. İşgücü verimliliği ile eşit işe eşit ücret anlayışı arasında anlamlılık tespit edilmemiştir(p=0,073). Aynı şekilde “ücret artışının sağlanması” sorusuna da araştırmaya katılanların % 90,4'ü çok önemli olarak cevaplamıştır. İşgücü verimliliği ile ücret artışı sağlanması arasında anlamlılık saptanmamıştır(p=0,087).



Çalışmaya katılanların% 76,7'si“terfi sisteminde liyakate önem verilmesi” sorusuna çok önemli olduğu şeklinde cevap vermiştir. İşgücü verimliliği ile terfi sisteminde liyakate önem verilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,134$ ).

Çalışmaya katılanların % 78'i“fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi” sorusuna çok önemli olarak cevap vermiştir. İşgücü verimliliği ile fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir( $p=0,011$ ).

Çalışmaya katılanların % 80,8'i “fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi” sorusuna çok önemli olarak cevap vermiştir. İşgücü verimliliği ile fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,319$ ).

Fazla mesailerin karşılığının para ile ödenmesi gerektiği konusuna çok önemli cevabını verenlerden bazıları, fazla mesai karşılığının izin olarak verilmesi ifadesine de çok önemli cevabını verdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 4. Araştırmaya Katılanlara Göre, İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Ekonomik Önlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı**

İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Önlemler	Kurumlar						P
	Özel diyaliz		Üniversite		Kamu diyaliz		
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Eşit işe eşit ücret anlayışının benimsenmesi	32	<b>94,1</b>	8	80	26	86,7	<b>0,013</b>
Ücret artışı sağlanması	33	<b>97,1</b>	9	90	24	80	<b>0,010</b>
Terfi sisteminde liyakate önem verilmesi	31	76,7	8	<b>80</b>	17	56,7	0,100
Fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi	27	<b>91,2</b>	8	80	22	73,3	0,088
Fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi	24	70,6	8	80	27	<b>90</b>	0,239

Çalışma sonuçlarına göre verimliliği arttırmak için; eşit işe eşit ücret anlayışının belirlenmesi, özel diyaliz merkezlerinde % 94,1, üniversite diyaliz merkezlerinde % 80, kamu diyaliz merkezlerinde ise % 86,7 oranındadır. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile eşit işe eşit ücret anlayışının benimsenmesi arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir ( $p=0,013$ ).

Özel diyaliz merkezlerinde % 97,1, üniversite diyaliz merkezlerinde % 90, kamu diyaliz merkezlerinde % 80 oranlarında ücret artışı sağlanması gerektiği

belirtildi.Kurumlara göre işgücü verimliliği ile ücret artışının sağlanması arasında istatistiksel anlamlılık yüksek düzeyde bulunmuştur(**p=0,010**).

Özel diyaliz merkezlerinde % 76,7, üniversite diyaliz merkezinde % 80, kamu diyaliz merkezlerinde % 56,7 oranlarında terfi sisteminde liyakate önem verildiği yönünde düşündükleri tespit edildi.Kurumlara göre işgücü verimliliği ile terfide liyakate önem verilmesi arasında anlamlılık belirlenmemiştir(p=0,10).

Özel diyaliz merkezlerinde % 91,2, üniversite diyaliz merkezinde % 80, kamu diyaliz merkezlerinde % 73'3 oranında fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesinin verimlilik açısından önemli olduğu yönünde düşündükleri belirlendi.Kurumlara göre işgücü verimliliğini arttırmada fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi arasında anlamlılık tespit edilmemiştir(p=0,088).

Özel diyaliz merkezlerinde % 70,6, üniversite diyaliz merkezinde % 80,kamu diyaliz merkezlerinde % 90 fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesinin verimlilik arttırma yönünde önemli faktör olduğu tespit edildi. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmemiştir(p=0,239).

### 4.3. Çalışma Ortamlarının Fiziksel Durumları

Tablo 5. Araştırmaya Katılanlara Göre İşgücü Verimliliğini Arttırmada, Çalışma Ortamlarının Fiziksel Durumları İle İlgili Alınması Gereken Önlemler

İş Gücü Verimliliğini Arttırma (Fiziksel)	İşgücü Verimliliği Açısından Önemi				
	Çok Önemli		Az Önemli		P
	Sayı	%	Sayı	%	
Kullanılan teknolojinin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması	56	<b>76,7</b>	17	23,3	0,956
Çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması	62	<b>84,9</b>	11	15,1	0,121
Mesleki eğitim verilmesi	60	<b>82,2</b>	13	17,8	0,746
Gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkânı sağlanması	60	<b>82,2</b>	13	17,8	<b>0,027</b>
Çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi	60	<b>82,2</b>	13	17,8	0,098
İş kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması	62	<b>84,9</b>	11	15,1	0,690

Katılımcıların % 76,7'si "kullanılan teknolojik ürünlerin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması" sorusuna çok önemli cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile kullanılan teknolojik ürünlerin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması arasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmemiştir.

Katılımcıların % 84,9'u işgücü verimliliğini arttırmada "çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması" sorusuna çok önemli yönünde cevap vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,121$ ).

Katılımcıların % 82,2'si "mesleki eğitime önem verilmesi" ifadesine çok önemli cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliğini arttırmada alınması gereken önlemler arasında çalışanlara mesleki eğitim verilmesi konusunda istatistiksel olarak anlamlılık düşük düzeyde bulunmuştur ( $p=0,746$ ).

Katılımcıların % 82,2'si "gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanı sağlanması" ifadesine çok önemli cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanı sağlanması arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir ( $p=0,027$ ).

Katılımcıların % 82,2'si "çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi" ifadesini çok önemli olarak ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliği ile çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi arasında anlamlılık tespit edilmemiştir ( $p=0,098$ ).

Katılımcıların % 84,9'u "iş kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması" ifadesine çok önemli cevabını vererek verimlilik açısından alınması gereken önlemler arasında olduğunu ifade etmişlerdir. Ancak işgücü verimliliği ile iş kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,690$ ).

**Tablo6.Araştırmaya Katılanlara Göre İşgücü Verimliliğini Arttırmada Çalışma Ortamlarının Fiziksel Durumları İle İlgili Alınması Gereken Önlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı**

	İşgücü Verimliliği Açısından Önemi						P
	Özel diyaliz		Üniversite		Kamu diyaliz		
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
<b>İş Gücü Verimliliğini Arttırma (Fiziksel)</b>							
Kullanılan teknolojinin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması	27	<b>79,1</b>	6	60	23	76,7	0,225
Çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması	30	<b>88,2</b>	7	70	25	83,3	0,778
Mesleki eğitim verilmesi	27	79,1	7	70	26	<b>86,7</b>	0,120
Gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkânı sağlanması	25	73,5	8	80	27	<b>90</b>	<b>0,018</b>
Çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi	29	<b>85,3</b>	7	70	24	80	<b>0,010</b>
İş kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması	30	<b>88,2</b>	8	80	24	80	0,090

İş gücü verimliliğini arttırmada fiziksel koşullardan “kullanılan teknolojinin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması”ifadesine Özel diyaliz merkezlerinde% 79,1, Üniversite diyaliz merkezinde % 60, Kamu diyaliz merkezlerinde ise % 76,7oranında işgücü verimliliği açısından çok önemli belirlenmiştir. Kurumlara

göre işgücü verimliliği ile kullanılan teknolojinin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir( $p=0,225$ ). Özel diyaliz merkezlerinde % 88,2, Üniversite diyaliz merkezinde % 70, kamu diyaliz merkezlerinde % 83,3 oranında verimliliği arttırmak için “çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması” ifadesine çok önemli cevabı verilmiştir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir( $p=0,778$ ).

“Mesleki eğitim verilmesi” sorusuna Özel diyaliz merkezlerinde % 79,1, Üniversite diyaliz merkezinde % 70, Kamu diyaliz merkezlerinde % 86,7 oranında çok önemli cevabı verilmiştir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile mesleki eğitim verilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir( $p=0,120$ ).

Özel diyaliz merkezlerinde % 73,5, Üniversite diyaliz merkezinde % 80, Kamu diyaliz merkezlerinde % 90 “gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanı” ifadesine çok önemli cevabı verilmiştir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanı arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir( $p=0,018$ ). Özel diyaliz merkezlerinde % 85,3, Üniversite diyaliz merkezinde % 70, Kamu diyaliz merkezlerinde % 80 oranında “çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi” ifadesine işgücü verimliliği açısından çok önemli olduğu yönünde cevap verilmiştir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,010$ ).

“İş kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması” ifadesine; kurumlara göre değerlendirildiğinde istatistiksel anlamlı farklılık saptanmamıştır.

#### 4.4. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Psikolojik Durumları

Tablo 7. Araştırmaya Katılanlara Göre, İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Sosyo-Psikolojik Durumlar İle İlgili Önlemler

	İşgücü Verimliliği Açısından Önemi				
	Çok Önemli		Az Önemli		P
	Sayı	%	Sayı	%	
<b>İş Gücü Verimliliğini Arttırma (Sosyo-Psikolojik)</b>					
Organizasyonun yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi	54	<b>74</b>	19	26	0,056
Eleman ihtiyacı çıktığında gecikmeksizin karşılanması	61	<b>83,6</b>	12	16,4	0,265
Motivasyonu artırıcı önlemler alınması	61	<b>83,6</b>	12	16,4	0,087
İş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesi	62	<b>85</b>	11	15	0,296
Değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması	62	<b>85</b>	<b>11</b>	15	0,336
9'ar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni	44	<b>73,3</b>	16	26,7	0,068
<b>Aybaşında yapılan çalışma listelerine uyulması</b>	53	<b>86,9</b>	8	13,1	<b>0,015</b>
12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde 4 günden fazla izinsiz çalışılmaması	52	<b>86,7</b>	8	13,3	0,851



Çalışmaya katılanların % 74'ü“organizasyonun yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi” ifadesine çok önemli yönünde cevap vermiştir. İşgücü verimliliğini arttırmada alınması gereken önlemler ile organizasyonun yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi arasında istatistiksel anlamlılık belirlenmemiştir( $p=0,056$ ).“Eleman ihtiyacı çıktığında gecikmeksizin karşılanması”ifadesine katılımcıların % 83,6'sı çok önemli cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile eleman ihtiyacı çıktığında hemen karşılanması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir( $p=0,265$ ).

“Motivasyonu arttırıcı önlemler alınması” ifadesine katılımcıların % 83,6'sı çok önemli cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile motivasyonu arttırıcı önlemler alınması arasında anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,087$ ).Eleman ihtiyacının karşılanması ve motivasyon arttırıcı önlemlerin alınması ile çalışanların işgücü verimliliklerini artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır.“İş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesi” ifadesine çalışmaya katılanların % 85'i çok önemli şekilde cevaplamıştır. İşgücü verimliliği ile iş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesiarasındaistatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır( $p=0,296$ ).

“Değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması” ifadelerine hemşirelerin % 85'i çok önemli olduğu yönünde cevap vermişlerdir.İşgücü verimliliği ile değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır( $p=0,336$ ).Katılımcıların % 73,3'ü“dokuzar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni” hakkında çok önemli ifadesini kullanmışlardır. İşgücü verimliliği ile dokuzar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni arasında istatistiksel olarak anlamlılık belirlenmemiştir( $p=0,068$ ).

Katılımcıların% 86,9'u“aybaşında yapılan çalışma listesine uyulması” ifadesine kendi verimlilikleri açısından çok önemli olduğu yönünde düşündüklerini ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliğinin artırılması ile aybaşında yapılan çalışma listesine uyulmasıarasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmiştir(**p=0,015**).

Katılımcıların “12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde dört günden fazla izinsiz çalışılmaması” ifadesine % 86,7'si çok önemli cevabını vererek işgücü verimliliğini arttırmada alınması gereken önlem olduğunu yönünde düşündüklerini belirtmişlerdir. İşgücü verimliliğinin artırılması ile 12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde dört günden fazla izinsiz çalışılmaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır(p=0,851).

**Tablo 8. Araştırmaya Katılanlara Göre, İşgücü Verimliliğini Arttırmak İçin Alınması Gereken Sosyo-Psikolojik Durumlar İle İlgili Önlemlerin Kurumlara Göre Dağılımı**

İş Gücü Verimliliğini Arttırma (sosyo-psikolojik)	İşgücü Verimliliği Açısından Önemi						
	Özel diyaliz		Üniversite		Kamu diyaliz		P
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Organizasyonun yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi	26	76,5	6	60	22	73,3	0,156
Eleman ihtiyacı çıktığında gecikmeksizin karşılanması	28	82,3	9	90	24	80	0,575
Motivasyonu artırıcı önlemler alınması	30	88,2	9	90	22	73,3	0,128
İş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesi	31	91,2	9	90	22	73,3	0,204
Değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması	30	88,2	9	90	23	76,7	0,286
9'ar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni	18	52,9	6	60	20	66,7	0,474
Aybaşında yapılan çalışma listelerine uyulması	23	67,6	8	80	22	73,3	<b>0,045</b>
12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde 4 günden fazla izinsiz çalışılmaması	22	64,7	8	80	22	73,3	0,104

“Organizasyonun yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi” ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki hemşirelerin % 76,5’i, üniversite diyaliz merkezinde hemşirelerin % 60’ı ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanlar % 73,3’ü çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile organizasyonun yapısını ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususların düzeltilmesi arasında istatistiksel olarak farklılık saptanmamıştır(p=0,156).

“Eleman ihtiyacı çıktığında gecikmeksizin karşılanması”ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 82,3, üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 90 ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanlar % 80’i çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile eleman ihtiyacı çıktığında gecikmeksizin karşılanması arasında istatistiksel olarak farklılık saptanmamıştır(p=0,575).

“Motivasyonu arttırıcı önlemler alınması”ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 88,2’si, üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 90’nı ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanların% 73,3’ü çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile motivasyonu arttırıcı önlemler alınması arasında istatistiksel olarak farklılık saptanmamıştır(p=0,128).

“İş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesi” ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 91,2’si, üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 90’ı ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanların % 73,3’ü çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile iş göreni ilgilendiren kararlarda fikrinin alınması ve önemsenmesi arasında istatistiksel olarak farklılık saptanmamıştır(p=0,204).

“Değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması”ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 88,2, üniversite diyaliz

merkezinde çalışanların %90 ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanlar % 76,7'si çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,286$ ).

“9’ar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni” ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 52,9, üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 60 ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanlar % 66,7'si çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile 9’ar saatlik üç vardiya şeklinde çalışma düzeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,474$ ).

“Aybaşında yapılan çalışma listelerine uyulması” ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 67,6'sı üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 80’ni ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanların % 73,3’ü çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlardan üniversite diyaliz merkezi hemşirelerine göre işgücü verimliliği ile aybaşında yapılan çalışma listelerine uyulması arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,045$ ).

“12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde 4 günden fazla izinsiz çalışılmaması”ifadesine özel diyaliz merkezlerindeki çalışanların % 64,7’si, üniversite diyaliz merkezinde çalışanların % 80’ni ve kamu diyaliz merkezlerinde çalışanlar % 73,3’ü çok önemli cevabını vermişlerdir. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile 12 saatlik iki vardiyalı çalışma düzeninde 4 günden fazla izinsiz çalışılmaması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,104$ ).

#### 4.5. Kişisel Faktörlerin İşgücü Verimliliğine Etkisi

Tablo 9. Araştırmaya Katılanlara Göre Kişisel Faktörlerin İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Çalıştığım birimde çalışma arkadaşlarıma göre daha verimli olduğumu düşünüyorum	26	<b>38,2</b>	21	<b>30,9</b>	11	16,2	8	11,8	2	2,9	68	0,057
Evlilik işgücü verimliliğini olumsuz etkiliyor	10	14,3	13	18,6	12	17,1	25	<b>35,7</b>	10	14,3	70	0,844
Bu iş yerinde uzun süre çalışanlar iş değiştirmeyi düşünmüyor	10	14,9	21	<b>31,3</b>	10	14,9	17	25,4	9	13,4	67	0,996
Yeteneklerimin altında bir pozisyonda çalışmak verimliliğimi düşürür	16	<b>22,9</b>	32	<b>45,7</b>	4	5,7	11	15,7	7	10	70	0,496
Hasta, hastayakını ya da arkadaşım hakkında duyduğum ve düşüncelerim verimliliğimi etkiler	21	<b>30,4</b>	26	<b>37,7</b>	6	8,7	14	20,3	2	2,9	69	<b>0,001</b>
İş tatminim olmazsa hizmet kalitem düşer	16	<b>23,9</b>	26	<b>38,8</b>	9	13,4	12	17,9	4	6	67	0,157
Davranışlarıma ve verimliliğime etki eden, gerçeklerden çok onları nasıl algıladığımdır	14	<b>21,9</b>	23	<b>35,9</b>	17	26,6	7	10,9	3	4,7	64	0,126

Hastalarımın durumu kötüleştiği zaman acil yapılması gereken işler ortaya çıktığı zaman duygularımı kontrol edemezsem verimliliğim düşer	13	17,6	29	<b>39,2</b>	15	20,3	5	6,8	0	0	62	0,542
İş yükü fazlalığı nedeniyle çoğu zaman işleri yetiştirmekte zorlanıyorum	10	14,3	30	<b>42,9</b>	7	10	15	21,4	8	11,4	70	0,071
Deneyimsizlik, iş yoğunluğunu ve hata yapma oranını artırıyor	21	30	26	<b>37,1</b>	2	2,9	12	17,1	9	12,9	70	0,158
Yöneticilerin davranışları bana model oluyor	16	23,9	25	<b>37,4</b>	9	13,4	8	11,9	9	13,4	67	0,189
Kişisel değerlerimle kurum değerleri çatırsa kendi değerlerimi tercih ederim	14	20	25	<b>35,7</b>	16	22,9	12	17,1	3	4,3	70	0,100
Sık sık istifa etmeyi ve işe gelmeme yollarını düşünürüm	13	18,9	25	<b>36,2</b>	10	14,5	15	21,7	6	8,7	69	0,756
Organizasyonun bir parçası olmamak verimliliği düşürür	15	21,7	37	<b>53,6</b>	7	10,2	7	10,2	3	4,3	69	0,588
Kişisel değerlerimle kurum değerleri uyuşmazsa verimliliğim düşer	13	18,9	32	<b>46,4</b>	15	21,7	6	8,7	3	4,3	69	0,461
Motivasyonum kırıldığı zaman çalışma isteğim kaybolur.	32	45,7	26	<b>37,2</b>	3	4,3	5	7,1	4	5,7	70	0,071

Gözlemlerime/deneyimlerime göre kişiliğine uygun olmayan pozisyonlara getirilenler gereken performansı gösterememektedir	10	13,5	30	<b>40,5</b>	17	23	3	4,1	10	13,5	61	0,268
--	----	------	----	-------------	----	----	---	-----	----	------	----	-------

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaklaşık % 69,1'i, "Çalıştığım birimde çalışma arkadaşlarıma göre daha verimli olduğumu düşünüyorum" ifadesine kesinlikle katılıyorum % 38,2 ve katılıyorum % 30,9 şeklinde cevap vererek çalışma arkadaşlarına göre daha verimli çalıştığını düşündüklerini belirtmişlerdir. İşgücü verimliliği ile çalışanların çalışma arkadaşlarına göre daha verimli olduğunu düşünmesi arasında anlamlılık belirlenmemiştir (p=0,057). Toplamda katılımcıların % 50'si kesinlikle katılmıyorum % 14,3, katılmıyorum % 35,7 evliliğin işgücü verimliliğini olumsuz yönde etkilemediğini savunurken, % 32,9'u kesinlikle katılıyorum % 14,3, katılıyorum % 18,6 ise evliliğin işgücü verimliliğini olumsuz yönde etkileyerek düşürdüğü sonucuna varılmıştır. Evliliğin işgücünü olumsuz mu etkiler sorusu ile işgücü verimliliği arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p=0,844). Hemşirelerin % 46,2'si aynı işyerinde uzun süre çalıştıkları için iş değiştirmeyi düşündüklerini ifade etmektedir. "Bu işyerinde uzun süre çalıştıkları için iş değiştirmeyi düşünüyorum" değişkenine; % 14,9'u kararsız olduğunu, % 38,8'i "katılmıyorum" % 25,4 ve kesinlikle katılmıyorum % 13,4 şeklinde yanıtlamışlardır. İşgücü verimliliği ile çalışanların işyerinde uzun süre çalıştıkları için iş değiştirmeyi düşünmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır (p=0,996). "Yeteneklerimin altında bir pozisyonda çalışmak verimliliğimi düşürür" ifadesine katılımcıların % 22,9'u kesinlikle katılıyorum, % 45,7'si katılıyorum, % 5,7'si kararsızım, % 15,7'si katılmıyorum, % 10'u kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir. % 68,6'sının ifadeleri ile yetenekleri altında bir pozisyonda çalışmanın verimliliklerini düşürdüğü, % 25,7'si ise yetenekleri altında bir pozisyonda çalışmanın verimliliklerinin olumsuz etkilenmediğini



düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu değişkende istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır ( $p=0,496$ ).

“Hasta, hasta yakını yada iş arkadaşım hakkındaki duygu ve düşüncelerim verimliliğimi etkiler” ifadesine katılımcıların % 30,4’ü kesinlikle katılıyorum, % 37,7’si katılıyorum, % 8,7’si kararsızım, % 20,3’ü katılmıyorum, % 2,9’u kesinlikle katılmıyorum şeklinde verilen cevaplarla toplamda % 68,1’i işgücü verimliliğinin etkilendiği yönünde ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliği ile çalışanın çevresi hakkındaki duygu ve düşünceleri yani hemşirelerin çevreyi algılayışları arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,001$ ).

“İş tatminim olmazsa hizmet kalitem düşer.” Değişkenine çalışanların % 38,8’i katılıyorum, % 23,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Genel anlamda iş tatmini olmayan çalışanların hizmet kalitesinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. İş gücü verimliliği ile çalışanın iş tatmininin olması arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır ( $p=0,157$ ). “Davranışlarıma ve verimliliğime etki eden, gerçeklerden çok onları nasıl algıladığımdır” sorusuna katılımcıların % 35,9’u katılıyorum, % 21,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Çalışanların davranışlarına ve verimliliklerine gerçeklerden çok gerçekleri nasıl algıladıklarının etki ettiği tespit edilmiştir. İşgücü verimliliği ile çalışanların gerçekleri nasıl algıladıkları arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır ( $p=0,126$ ). “Hastalarımın durumu kötüleştiği zaman acil yapılması gereken işler ortaya çıktığı zaman duygularımı kontrol edemezsem verimliliğim düşer.” Sorusuna katılımcıların % 39,2’si katılıyorum, % 20,3 kararsızım, % 17,6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Katılımcıların cevaplarına göre; çalışanlar genel olarak olumsuz durumlarla karşılaştıklarında kontrolü kaybetip, gerekli çalışmalarını yerinde ve zamanında yapamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. İşgücü verimliliği ile olumsuz durumlar ortaya çıktığında çalışanların

duygularını kontrol edememesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,542$ ).“İş yükü fazlalığı nedeniyle çoğu zaman işleri yetiştirmekte zorlanıyorum” ifadesine katılımcıların% 42,9’u katılıyorum, % 21,4’ü katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile iş yükü fazlalığı nedeniyle çoğu zaman işleri yetiştirmekte zorlanıyorum değişkeni arasında anlamlılık yoktur( $p=0,071$ ). “Deneyimsizlik, iş yoğunluğunu ve hata yapma oranını arttırıyor” ifadesine katılımcıların % 30’u kesinlikle katılıyorum, % 37,1’i kısmen katılıyorum cevapları vermişlerdir.Hemşirelerindüşüncelerine göre deneyimsiz çalışanların hata yapma oranlarını arttırdığını, buna bağlı olarak iş yoğunluğunun arttığını ifade etmişlerdir.Ancak işgücü verimliliği ile deneyimsizlik, iş yoğunluğunu ve hata oranını arttırıyor değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlılık yoktur ( $p=0,158$ ).“Yöneticilerin davranışları bana model oluyor” ifadesine katılımcıların % 37,4’ü katılıyorum, % 23,9’u kesinlikle katılıyorum şeklinde cevap vermişlerdir. Katılımcıların düşüncelerine göre verdiği cevaplar doğrultusunda yönetici davranışlarının çalışanlarda rol model olduğu sonucuna ulaşılmıştır.Ancak işgücü verimliliği ile yöneticilerin davranışları bana model oluyor ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,189$ ).“Kişisel değerlerimle kurum değerleri çatışırsa kendi değerlerimi tercih ederim” sorusuna katılımcıların % 18,9’u kesinlikle katılıyorum, % 46,4’ü katılıyorum şeklinde düşüncelerine göre verdikleri cevaplarla verimlilik açısından önemli olduğu belirlendi. Kişisel değerlerin tercih edildiği görülmektedir. Yöneticilerin bu durumda kurum değerleri ile çalışanların kişisel değerlerinin çatışmaması yönünde çalışmalar yapmalılardır. İşgücü verimliliği ile kişisel değerlerim ile kurum değerleri çatışırsa kendi değerlerimi tercih ederim değişkeni arasında anlamlılık tespit edilmemiştir( $p=0,10$ ).“Sık sık istifa etmeyi ve işe gelmeme yollarını düşünürüm” sorusuna % 18,9’u kesinlikle katılıyorum, % 36,2’si katılıyorum şeklindeki verdiği yanıtlara göre verimlilik açısından önemli olduğu sonucuna

ulaşmıştır. İşgücü verimliliği ile sık sık istifa etmeyi ve işe gelmeme yollarını düşünürüm ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,756$ ).“Organizasyonun bir parçası olmamak verimliliği düşürür” sorusuna katılımcıların % 21,7’si kesinlikle katılıyorum, % 53,6’sı katılıyorum şeklindeki cevaplarla verimlilik açısından önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İşgücü verimliliği ile organizasyonun bir parçası olmamak verimliliği düşürür ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,588$ )“Kişisel değerlerimle kurum değerleri uyuşmazsa verimliliğim düşer” ifadesine katılımcıların % 46,4’ü katılıyorum, % 18,9’u kesinlikle katılıyorum cevapları verilmiştir. İşgücü verimliliği ile kişisel değerlerimle kurum değerleri uyuşmazsa verimliliğim düşer ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,461$ ).Katılımcılara bakıldığında yaklaşık % 82,9’u “motivasyonum kırıldığı zaman çalışma isteğim kaybolur” sorusuna katılıyorum(% 37,2)ve kesinlikle katılıyorum(% 45,7) yanıtını vererek motivasyonun kırılmasının verimliliklerini etkilediğini, % 67,1’i deneyimsizliğin iş yüklerini ve hata yapma oranını arttırdığını ifade etmişlerdir.Motivasyonun işgücü verimliliği üzerinde etkili olduğunu düşünmelerine rağmen işgücü verimliliği ile motivasyon değişkeni arasında anlamlılık tespit edilmemiştir( $p=0,071$ ).“Gözlemlerime/deneyimlerime göre kişiliğine uygun olmayan pozisyonlara getirilenler gereken performansı gösterememektedir.” ifadesine çalışmaya katılanların % 40,5’i katılıyorum, % 23’ü kararsızım, % 13,5’i kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir.Katılımcıların ifadelerine göre; çalışanların kişiliklerine uygun olmayan pozisyonlara getirilenlerin gerekli performansı gösteremedikleri sonucuna ulaşılmıştır.İşgücü verimliliği ile gözlemlerime/deneyimlerime göre kişiliğine uygun olmayan pozisyonlara getirilenler gereken performansı gösterememektedir, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,268$ ).

#### 4.6. Organizasyonel Faktörlerin İşgücü Verimliliğine Etkisi

Tablo 10.Araştırmaya Katılanların Örgütsel Faktörlerin İşgücü Verimliliği Etkinliğine

##### Yönelik Görüşleri

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Birimiminuzmanlaştığı konudaki kişiler/hastalarabakarenzorlandığı için budurumlardaverimliliğim düşük olur	20	<b>29,9</b>	27	<b>40,2</b>	4	6	14	20,9	2	3	67	0,166
Sürekli aynı tarz işlere/hastalarabakmak verimliliğimi olumsuz etkiler	8	11,9	25	<b>37,4</b>	10	14,9	16	23,9	8	11,9	67	<b>0,003</b>
Belirli aralıklarla rotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler	18	<b>27,3</b>	15	<b>22,7</b>	11	<b>16,7</b>	14	<b>21,2</b>	8	<b>12,1</b>	66	<b>0,009</b>
Mevcut yetki ve sorumlulukların artırılması verimliliğimi olumsuz etkiler	6	9,1	23	<b>34,8</b>	17	25,8	15	22,7	5	7,6	66	<b>0,004</b>
Çalıştığım kurumun dışındaki imajının değersiz olması verimliliğimi olumsuz etkiler	13	<b>19,3</b>	21	<b>31,3</b>	7	<b>10,6</b>	16	<b>23,9</b>	10	<b>14,9</b>	67	0,061
Ücretin düşük olması verimliliğimi olumsuz etkiler	34	<b>50</b>	27	<b>39,8</b>	2	2,9	2	2,9	3	4,4	68	0,214
Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler	33	<b>47,8</b>	26	<b>37,7</b>	4	5,8	4	5,8	2	2,9	69	0,079
Yaptığım işin, bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır	11	14,9	16	21,6	18	<b>24,3</b>	15	20,3	6	8,1	66	<b>0,001</b>

Çalıştığım kurumun kültürüne yabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler	10	13,5	30	<b>40,5</b>	9	12,2	10	13,5	9	12,2	68	0,856
--	----	------	----	-------------	---	------	----	------	---	------	----	-------

Katılımcıların, “Birimimin uzmanlaştığı konudaki işlere/hastalara bakarken zorlandığım için bu durumlarda verimliliğim düşük olur” sorusuna % 40,2’si katılıyorum, % 29,9’u kesinlikle katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır. Toplamda hemşirelerin % 70,1’inin ifadeleri ile uzmanlaştıkları bölümlerin dışında hastalara bakarken zorlandığında verimliliğinin düştüğü belirlenmiştir. İşgücü verimliliği ile kurum içinde farklı iş/hasta hizmeti arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,166$ ).

“Sürekli aynı tarz işlere/hastalara bakmak verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine çalışanların % 37,4’ü katılıyorum, % 23,9’u katılmıyorum, % 11,9’u kesinlikle katılıyorum ve % 11,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile kurum içinde aynı iş/hasta değişkeni ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,003$ ). “Belirli aralıklarla rotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler” sorusuna katılımcıların % 27,3’ü kesinlikle katılıyorum, % 22,7’si katılıyorum, % 16,7’si kararsızım, % 21,2’si katılmıyorum ve % 12,1’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vererek % 50’si rotasyon yapılması verimliliği düşürdüğünü belirtmişlerdir. İşgücü verimliliği ile kurum içinde rotasyon yapılması arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,009$ ). “Mevcut yetki ve sorumluluklarımın arttırılmaması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların % 34,8’i katılıyorum, % 22,7’si katılmıyorum ve % 25,8’i kararsızım cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile mevcut yetki ve sorumluluklarımın arttırılmaması değişkeni arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,004$ ).

“Çalıştığım kurumun dışarıdaki imajının değersiz olması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine % 19,3’ü kesinlikle katılıyorum, % 31,3’ü katılıyorum, % 10,6’sı kararsızım, % 23,9’u katılmıyorum, %14,9’u kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir. Toplamda % 50,6’sı katılıyorum şeklindeki cevaplarıyla verimliliğin olumsuz etkileneceği belirtmişlerdir. İşgücü verimliliği ile kurum imajının durumu arasında anlamlılık tespit edilmemiştir( $p=0,061$ ).Katılımcılar “Ücretin düşük olması verimliliğimi olumsuz etkiler”ifadesinekatılıyorum % 39,8 ve kesinlikle katılıyorum % 50yönündeki cevapları doğrultusunda verimlilik için önemli olduğu sonucu elde edilmiştir. İşgücü verimliliği ile ücretin düşük olması verimliliğimi olumsuz etkiler ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,214$ ).“Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler” sorusuna % 37,7’si katılıyorum, % 47,8’i kesinlikle katılıyorum cevaplarını vermişlerdir.Toplamda% 85,5’inin ifadeleri ile eşit işe eşit ücret verilmesinin işgücü verimliliği için gerekli olduğu tespit edilmiştir.Ancak işgücü verimliliği ile eşit ücret değişkeni arasında anlamlılık tespit edilmemiştir( $p=0,079$ ).

“Yaptığım işin, bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır.” İfadesinekatılımcıların % 24,3’ü kararsızım, % 21,6’si katılıyorum, % 20,3’i katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Katılımcılar bu soru karşısında farklı cevaplar vermişler, tek bir cevap üzerinde net bir çoğunluk sağlanamamıştır. İşgücü verimliliği ile yaptığım işin, bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır, ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,001$ ).

“Çalıştığım kurumun kültürüne yabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların % 40,5’i katılıyorum, % 13,5’i kesinlikle katılıyorum yine % 13,5’i katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Katılımcıların cevaplarına göre; büyük ölçüde çalışanların çalıştıkları kurumun kültürüne yabancı olmaları verimliliklerini

olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.İşgücü verimliliği ile çalıştığım kurumun kültürüne yabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,856).

**Tablo11.Katılımcıların Örgütsel FaktörlerdenYönetici Tutumlarının Ve Mesleki Eğitimin İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri**

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Diğer departmanların işlerini doğru yapmaması işimi aksatıp verimliliğimi düşürür	23	34,2	30	44,8	5	7,5	4	6	5	7,5	67	0,007
Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler	21	30,9	25	36,7	7	10,3	8	11,8	7	10,3	68	0,022
Amirlerimin işlerimi yakından kontrol etmesi her an yanımda olması verimliliğimi olumsuz etkiler	7	10,2	19	27,5	16	23,2	19	27,5	8	11,6	69	0,481
Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır.	6	8,8	27	29,7	8	11,8	18	26,5	9	13,2	68	0,011
Hastane genelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür	5	7,5	40	59,7	6	9	13	19,4	3	4,4	67	0,082

Bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler	19	<b>28,8</b>	35	<b>53</b>	6	9,1	1	1,5	5	7,6	66	0,306
Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimimi azaltır	16	<b>23,5</b>	32	<b>47,1</b>	8	11,8	6	8,8	6	8,8	68	<b>0,042</b>
Bölümümdeki personel sayısının yetersizliği iş yükümü arttırır ve verimliliğimi azaltır.	29	<b>43,3</b>	29	<b>43,3</b>	3	4,5	2	3	4	5,9	67	0,059
İşe ve iş yerine alışmak için bir programa tabi tutulmadan işe başlamak stres yaratır ve verimliliğimi olumsuz etkiler	27	<b>39,7</b>	27	<b>39,7</b>	6	8,8	6	8,8	2	3	68	<b>0,003</b>

Katılımcılar “diğer departmanların işlerini doğru yapmaması işimi aksatıp verimliliğimi düşürür” ifadesine % 34,2’si kesinlikle katılıyorum, % 44,8’i katılıyorum, % 7,5’i kararsızım, % 6’sı katılmıyorum ve % 7,5’i kesinlikle katılmıyorum, toplamda ise bu soruya % 79’u cevaplarıyla verimliliğin olumsuz yönünde etkileneceğini ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliği ile iletişim içinde bulunan diğer departmanların çalışma durumu arasında istatistiksel olarak yüksek düzeyde anlamlılık saptanmıştır(**p=0,007**).

“Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların % 36,7’si katılıyorum, % 30,9’u kesinlikle katılıyorum cevaplarını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile yöneticilerle iletişim güçlüğü arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır(**p=0,022**).

“Amirlerimin işlerimi yakından kontrol etmesi her an yakınımda olması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların % 27,5’i katılıyorum, yine %



27,5'i katılmıyorum ve % 23,2'si kararsızım cevapları verilmiştir. İşgücü verimliliği ile kurum içi denetim uygulaması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır( $p=0,481$ ).

“Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır.” İfadesine katılımcıların % 29,7'si katılıyorum, % 26,5'i katılmıyorum ve % 13,2'si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ve otoriter yönetim yaklaşımı arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,011$ ).

“Hastane genelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür”ifadesine katılımcıların % 59,7'si katılıyorum ve % 7,5'i kesinlikle katılıyorum cevabı ile işgücü verimliliği açısından önemli olduğu belirlendi. İşgücü verimliliği ile hastane genelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür, ifadesi arasında anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,082$ ).

“Bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler”ifadesine katılımcıların % 28,8'i kesinlikle katılıyorum, % 53'ü katılıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlılık saptanmamıştır( $p=0,306$ ).

“Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimliliğimi düşürür” sorusuna katılımcıların % 47,1'i katılıyorum ve % 23,5'i kesinlikle katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır. Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükünü arttırıp işgücü verimliliğini düşürdüğü yönünde görüş bildirmişlerdir. İşgücü verimliliği ile niteliksiz elemanın iş yükümü arttırarak verimliliği düşürür, ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir( $p=0,042$ ).

“Bölümümdeki personel sayısının yetersizliği iş yükümü artırır ve verimliliğimi azaltır” ifadesine katılımcıların % 43,3’ü kesinlikle katılıyorum ve % 43,3’ü katılıyorum cevabını verdiler. Toplamda % 86,6’sının cevapları doğrultusunda verimlilik için iş yükünün çok önemli olduğu tespit edildi. İşgücü verimliliği ile personel yetersizliği değişkeni arasında anlamlılık tespit edilmemiştir ( $p=0,059$ ).

“İşe ve iş yerine alışmak için bir programa tabi tutulmadan işe başlamak stres yaratır ve verimliliğimi olumsuz etkiler” şeklindeki soruya katılımcıların % 39,7’si kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum, % 8,8’i kararsızım ve katılmıyorum, % 3’ü ise kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vererek verimlilik üzerine etkili olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. İşgücü verimliliği ile kurumun oryantasyon programı uygulaması ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,003$ ).

Tablo 12. Katılımcıların Çalışma Şekli Ve Koşullarının İşgücü Verimliliği Etkinliğine

Yönelik Görüşleri

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliğimi olumsuz etkiler	54	<b>78,4</b>	13	<b>18,8</b>	1	1,4	0	0	1	1,4	69	0,222
Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür.	35	<b>51,5</b>	21	<b>30,9</b>	6	8,8	1	1,5	5	7,3	68	0,448
Toplam kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler	22	<b>33,8</b>	30	<b>46,2</b>	8	12,3	3	4,6	2	3,1	65	0,301
Yöneticilerin görüş ve önerilerimi dikkate almaması verimliliğimi olumsuz etkiler	35	<b>50</b>	24	<b>34,4</b>	5	7,1	1	1,4	5	7,1	70	0,344
Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi artırır.	41	<b>60,3</b>	17	<b>25</b>	4	5,9	3	4,4	3	4,4	68	0,789

“Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliğimi olumsuz etkiler” değişkenine hemşirelerin cevaplarına göre katılıyorum% 18,8 ve kesinlikle katılıyorum % 78,4 şeklinde verilen ifadelerle verimliliğimin olumsuz etkilediğini belirlendi. İşgücü verimliliği ile uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p=0,222).

“Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliği düşürür” ifadesine katılımcıların %51,5’i kesinlikle katılıyorum, %30,9’u katılıyorum şeklinde verilen ifadelerle verimliliğin olumsuz etkilediğini sonucuna ulaşmıştır. İşgücü verimliliği ile terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliği düşürür, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,448$ ). “Toplam Kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların %46,2’si katılıyorum, %33,8’i kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile toplam kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,301$ ).

“Yöneticilerin görüş ve önerilerimi dikkate almaması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların %50’si kesinlikle katılıyorum, %34,4’ü katılıyorum cevaplarıyla yüksek oranda verimliliğin olumsuz etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. İşgücü verimliliği ile yöneticilerin görüş ve önerilerimi dikkate almaması verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,344$ ).

“Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi artırır” ifadesine katılımcıların %60,3’ü kesinlikle katılıyorum ve %25’i katılıyorum cevaplarıyla işgücü verimliliğini etkileyen faktör olduğu belirlendi. İşgücü verimliliği ile çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi artırır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p=0,789$ ).

**Tablo 13. Katılımcıların Kurum İçi İletişim Ve İş Güvenliğinin İşgücü Verimliliği Etkinliğine Yönelik Görüşleri**

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliğimi olumsuz etkiler	23	<b>33,8</b>	32	<b>47,1</b>	7	10,3	3	4,4	3	4,4	68	0,465
Prosedür ve talimatların sık değişmesi uyum sağlamamı zorlaştırır ve stres yaratır	31	<b>44,9</b>	33	<b>47,8</b>	0	0	2	2,9	3	4,4	69	0,104
Hastanede güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliğimi artırır.	31	<b>45,7</b>	24	<b>35,3</b>	9	13,2	2	2,9	2	2,9	68	0,496
İş kazalarının önlenmesi için alınan önlemler verimliliğimi artırır.	26	<b>37,8</b>	34	<b>49,3</b>	3	4,3	1	1,4	5	7,2	69	0,292
Kullandığım cihazların sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler	28	<b>40,6</b>	34	<b>49,3</b>	2	2,9	2	2,9	3	4,3	69	0,605
Kullandığım bilgisayarın sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler	25	<b>36,2</b>	35	<b>50,7</b>	7	10,2	0	0	2	2,9	69	0,990

Performansının haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu/verimliliğimi azaltır.	4	36,5	2	39,2	5	6,8	29	2,7	27	5,4	67	0,678
---	---	------	---	------	---	-----	----	-----	----	-----	----	-------

Hemşirelerin;“Kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliğimi olumsuz etkiler”ifadesine %33,8’i kesinlikle katılıyorum ve %47,1’i katılıyorum şeklindeki cevaplarıyla işgücü verimliliğini etkileyen faktör olduğuyönünde düşündükleribelirlendi. İşgücü verimliliği ile kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,465).“Prosedür ve talimatların sık değişmesi uyum sağlamamı zorlaştırır ve stres yaratır” ifadesine katılımcıların %44,9’u kesinlikle katılıyorum ve %47,8’i katılıyorum düşüncelerine göre verdiklericevaplar ile çalışanlarınprosedür,talimatların değişmesi stres yaratarak verimliliği düşürdüğübelirlendi. İşgücü verimliliği ile prosedür ve talimatların sık değişmesi uyum sağlamamı zorlaştırır ve stres yaratır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,104).

“Hastanede güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliğimi artırır”ifadesine katılımcıların %45,7’si kesinlikle katılıyorum ve %35,3’ü katılıyorum cevaplarıyla güvenli çalışma koşulları hakkındaki eğitimin verimlilik açısından önemli olduğu tespit edilmiştir. İşgücü verimliliği ile hastanede güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliğimi artırır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,496).“İş kazalarının önlenmesi için alınan önlemler verimliliğimi artırır”ifadesine katılımcıların %37,8’i kesinlikle katılıyorum ve %49,3’ü katılıyorum cevabını verdiler.Yüksek bir oranda katılıyorum cevabıyla iş kazalarının önlenmesinin gerekliliği, belirlendi. İşgücü verimliliği ile iş kazalarının önlenmesi için

alınan önlemler verimliliğimi artırır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,292$ ).

“Kullandığım cihazların sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların %40,6’sı kesinlikle katılıyorum ve %49,3’ü katılıyorum cevabını verdiler. %89,9’u cihazların bozulması durumunda verimliliğinin olumsuz etkilendiği belirlendi. İşgücü verimliliği ile kullandığım cihazların sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,605$ ).

“Kullandığım bilgisayarın sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların %36,2’si kesinlikle katılıyorum ve %50,7’si katılıyorum, %86,9’unun aynı cevabı vermesi ile kullanılan bilgisayarın bozulmasının verimlilik için önemli olduğu sonucuna ulaşıldı. İşgücü verimliliği ile kullandığım bilgisayarın sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,990$ ).

“Performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu/verimliliğimi azaltır” ifadesine katılımcıların %39,2’si katılıyorum, %36,5’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu/verimliliğimi azaltır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,678$ ).

#### 4.7. Ergonomik Faktörlerin İşgücü Verimliliğine Etkisi

**Tablo 14. Katılımcıların Ergonomik Faktörlerden Çalışma Ortamının Fiziki Koşullarının İşgücü Verimliliği Etkisine Yönelik Görüşleri**

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Çalıştığım yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerime uygun olmaması sağlık sorunu yaratmaktadır.	29	40,8	19	26,8	9	12,7	11	15,5	3	4,2	71	0,142
Çalışma alanımın dar olması verimliliğimi olumsuz etkiliyor.	12	17,1	30	42,9	7	10	10	14,3	11	15,7	70	0,103
İşlerimi bitirdiğimde dinlenecek yerim olmaması verimliliğimi olumsuz etkiler.	22	31,5	26	37,1	5	7,1	13	18,6	4	5,7	70	0,206
Dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmak verimliliğimi artırır.	27	39,1	35	50,9	3	4,3	3	4,3	1	1,4	69	0,394
Çalışma alanımın temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler	35	50,9	27	39,1	3	4,3	1	1,4	3	4,3	69	0,087
Çalışma ortamındaki gürültü verimliliğimi olumsuz etkiler.	31	45	32	46,4	2	2,9	3	4,3	1	1,4	69	0,154



Çalıştığım yerdeki aydınlatmanın uygun olmaması gözlerimi yorar ve uyku hali ve dikkatsizliğe sebep olur.	23	33,3	36	52,3	6	8,7	3	4,3	1	1,4	69	0,455
---	----	------	----	------	---	-----	---	-----	---	-----	----	-------

“Çalıştığım yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerime uygun olmaması sağlık sorunu yaratmaktadır” ifadesine katılımcıların %40,8’i kesinlikle katılıyorum ve %26,8’i katılıyorum şeklinde verdikleri cevaplarla işgücü verimliliğinin etkilendiğini düşündükleri belirlenmiştir. İşgücü verimliliği ile iş ortamındaki kullanılan malzemenin uygunluğuarasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,142).

“Çalışma alanımın dar olması verimliliğimi olumsuz etkiliyor” ifadesine katılımcıların %17,1’i kesinlikle katılıyorum ve %42,9’u katılıyorum cevaplarıyla işgücü verimliliğinin etkilendiği tespit edilmiştir. İşgücü verimliliği ile çalışma ortamının fiziki koşulları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,103).

“İşlerimi bitirdiğimde dinlenecek yerim olmaması verimliliğimi olumsuz etkiler”ifadesine katılımcıların %31,5’i kesinlikle katılıyorum ve %37,1’i katılıyorum şeklindeki cevaplarıyla çalışanların dinlenecek yerinin olmasının gerekli olduğu sonucuna varıldı. İşgücü verimliliği ile dinlenme alanlarının bulunmaması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır(p=0,206).

“Dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmak verimliliğimi arttırır” ifadesine katılımcıların %39,1’i kesinlikle katılıyorum ve %50,9’u katılıyorum cevaplarıyla yüksek oranda katılım ile çalışma ortamından uzaklaşmanın verimliliği etkilediğini düşündükleri belirlendi. İşgücü verimliliği ile dinlenmek için çalışma ortamından

uzaklaşmak verimliliğimi arttırır, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,394$ ).

“Çalışma alanının temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler”ifadesine katılımcıların %50,9’u kesinlikle katılıyorum ve %39,1’i katılıyorum cevabını vererek çalışma alanının dağınıklığı ve temiz olmaması durumunda verimlilik olumsuz etkilenir sunucuna varıldı. İşgücü verimliliği ile çalışma alanının temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında anlamlılık saptanmamıştır. “Çalışma ortamındaki gürültü verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların %45’i kesinlikle katılıyorum ve %46,4’ü katılıyorum cevabını vererek gürültülü çalışma ortamının verimlilik üzerinde olumsuz etkileri olduğunu düşündüklerini ifade etmişlerdir.İşgücü verimliliği ile çalışma ortamındaki gürültü arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,154$ ).

“Çalıştığım yerdeki aydınlatmanın uygun olmaması gözlerimi yorar ve uyku hali ve dikkatsizliğe sebep olur” ifadesine katılımcıların %33,3’ü kesinlikle katılıyorum ve %52,3’ü katılıyorum şeklindeki cevaplarıyla verimliliğin etkilendiğini ifade etmişlerdir.İşgücü verimliliği ile çalıştığım yerdeki aydınlatmanın uygun olmaması gözlerimi yorar ve uyku hali ve dikkatsizliğe sebep olur, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,455$ ).

**Tablo 15. Katılımcıların Ergonomik Faktörlerden Çalışma Saatlerinin İşgücü Verimliliği**

**Etkinliğine Yönelik Görüşleri**

	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		TOPLAM	P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Hastaya pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedenim aşırı zorlandığı için sağlık sorunları yaşıyorum	22	<b>31,4</b>	32	<b>45,7</b>	6	8,6	10	14,3	0	0	70	<b>0,001</b>
Gece vardiyasının üst üste iki günden fazla olması verimliliğimi olumsuz etkiler	26	<b>40,6</b>	29	<b>45,3</b>	3	4,7	3	4,7	3	4,7	64	0,362
Gece vardiyasında saat sabah 04'den sonra verimliliğim daha düşük olur	24	<b>38,1</b>	27	<b>42,9</b>	8	12,7	1	1,5	3	4,8	63	<b>0,044</b>
Gece çalışmalarımdaya gündüz çalışmalarımdaya oranla verimliliğim daha düşük olmakta	24	<b>38,1</b>	23	<b>36,5</b>	8	12,7	5	7,9	3	4,8	63	0,154

“Hastaya pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedenim aşırı zorlandığı için sağlık sorunları yaşıyorum”ifadesine %31,4’ü kesinlikle katılıyorum ve %45,7’si katılıyorum cevaplarıyla yaşadıkları sağlık sorunlarının verimliliklerini etkilediğini düşündükleri belirlenmiştir.İşgücü verimliliği ile hastaya pozisyon verirken/bir yük

kaldırırken bedenim aşırı zorlandığı için sağlık sorunları yaşıyorum ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,001$ ).

“Gece vardiyasının üst üste iki günden fazla olması verimliliğimi olumsuz etkiler”ifadesine katılımcıların %40,6’sı kesinlikle katılıyorum ve %45,3’ü katılıyorum şeklindeki görüşleriyle vardiyanın sık olmasının verimliliği etkilediği tespit edildi. İşgücü verimliliği ile gece vardiyasının sık ve fazla olması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,362$ ).

“Gece vardiyasında saat sabah 04'den sonra verimliliğim daha düşük olur” ifadesine %38,1’i kesinlikle katılıyorum ve %42,9’u katılıyorum şeklindeki cevaplarıyla uzun saatler çalışmanın verimliliği düşürdüğünü ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliği ile gece vardiyasında saat sabah 04'den sonra verimliliğim daha düşük olur, ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır( $p=0,044$ ).

“Gece çalışmalarımdaya gündüz çalışmalarımdaya oranla verimliliğim daha düşük olmakta” ifadesine %38,1’i kesinlikle katılıyorum ve %36,5’i katılıyorum cevabını vererek gece vardiyasının verimliliği olumsuz etkilediğini düşündüklerini ifade etmişlerdir. İşgücü verimliliği ile gece çalışmalarımdaya gündüz çalışmalarımdaya oranla verimliliğim daha düşük olmakta, ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır( $p=0,154$ ).

#### 4.8. Sosyo-Demografik Özelliklerin İşgücü Verimliliği Karşılaştırması

Tablo 16. Katılımcıların İşgücü Verimliliklerine Yönelik Verdikleri Puanlar İle Bireysel Ve Mesleki Özellikler Arasındaki İlişki Dağılımı

Bireysel Özellikler	Gruplar	N	Değerler			
			Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	İstatistiksel Test p
Yaş Grupları	18-27	26	2,2308	1,1261	0,1660	F=0,608 p=0,118
	28-37	25	2,3816	1,0072	0,1557	
	38-47	21	2,0952	0,889	0,0675	
	≥48	2	2,0814	1,4142	0,2072	
	Toplam	74	2,1972	1,1091	0,1491	(p>0,05)
Cinsiyet	Bayan	70	3,7386	1,8467	0,1012	p=0,275
	Erkek	4	3,4250	1,5773	0,2886	
	Toplam	74	3,5818	1,712	0,1949	(p>0,05)
Medeni Durum	Evli	50	2,1000	0,8144	0,1132	p=0,254
	Bekâr	24	2,1250	0,8983	0,1823	
	Toplam	74	2,1095	0,8563	0,1477	(p>0,05)
Okul Öncesi Çocuk	Var	17	2,7333	1,0328	0,2666	p=0,093
	Yok	57	2,4496	1,2975	0,1825	
	Toplam	74	2,5915	1,1651	0,2227	(p>0,05)
Eğitim durumu	Lise	17	1,9091	0,9438	0,2845	F=1,547 p=0,018
	Ön lisans	27	2,2308	0,7646	0,1499	
	Lisans	30	2,0357	0,8811	0,1665	
	Toplam	74	2,0585	0,8631	0,2003	(p<0,05)
Meslek Seçimi	Kendi İsteğiyle	39	2,0588	1,1188	0,5118	F=1,332 p=0,565
	Aile İsteğiyle	16	2,2667	0,9724	0,1603	
	İş Olanağı	18	2,1333	1,8338	0,2152	
	Toplam	73	2,1529	1,3083	0,2958	(p>0,05)
Meslekteki Çalışma Süresi	0-2 yıl arası	22	2,0952	1,4192	0,3970	F=0,122 p=0,711
	3-7 yıl arası	18	2,4000	1,2649	0,1333	
	8-12 yıl arası	10	2,1667	1,5718	0,3704	
	≥13 yıl arası	24	2,0625	1,4008	0,3502	
	Toplam	74	2,1811	1,4141	0,3127	(p>0,05)

Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile bireysel ve mesleki özellikleri arasındaki ilişkilerine Tablo 18’da yer verilmiştir. Katılımcıların değerlendirme puanları ile bireysel ve mesleki özellikleri (yaş grupları, medeniyet, eğitim durumları, çalışma yılı, meslek seçimi, okul öncesi çocuk) arasındaki ilişki varyans analizi ve t-testi yardımıyla incelenmiştir.

Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile yaş grupları, cinsiyet, medeni durumları, okul öncesi çocuğa sahip olma durumları, meslek seçimi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmiştir ( $p=0,018$ ). Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile meslekteki çalışma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

## 5.TARTIŞMA

Bütüncül sağlık hizmet süreçlerinde önemli bir yere sahip olan hemşirelik mesleği verimlilik ölçme durumu için değerlendirme sistemlerini en aktif kullanan sağlık ekip üyeleri arasında yer almaktadır. Hemşirelikte işgücü verimliliği ölçümü için performans değerlendirme kriterlerinin görünürlüğünü sağlayarak geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesini, hemşirelerin işgücü verimliliğinin ve dolayısı ile hizmet kalitesinin artırılmasını sağlar. Yapılan birçok çalışmada hemşirelikte iş gücü verimliliğinin önemine ve performans değerlendirme sürecinin gerekliliğinedeğinilmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin bireysel ve mesleki özelliklerin dağılımına Tablo1,Tablo2' de yer verilmiştir.Hemşirelerin yaş ortalaması 32,2olarakbelirlenmiştir. Araştırmadaki erkeklerin yaş ortalaması 27,5, kadınların yaş ortalaması ise 32,5±14'dür.Tablo 2'de çalışmaya katılanların % 67,6'sının evli olduğu görülmektedir.Çalışmaya katılanların % 75,7'sinin okul öncesi çocuğu yokken,% 24,3'ününokul öncesi çocuğu vardır. Okul öncesi çocuğu olan hemşirelerin çocuklarıyla ilgilenmek zorunda oldukları için verimliliklerinin az olacağı düşünülebilir.

Tablo 3'de katılımcıların eğitim durumları içerisinde lisans mezunlarının % 46,5 fazla olduğu, saptanmıştır.Tablo2'de hemşirelerin meslek seçiminde kendi isteğiyle seçenlerin% 52,7daha fazla olduğu,meslekte çalışma yılı1-5 yıl arasının% 32,4 fazla olduğu,aynı kurumda çalışma yılı ≥13 yıl ve üzeri % 32,4 oranında olduğu saptanmıştır. Mesleğini kendi isteğiyle seçenlerin mesleğini kendi isteğiyle seçmeyenlere göre işgücü verimlilikleri daha fazla olabileceği düşünülebilir. Dede ve Çınar'ın(2008)yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin % 47,6'sı yaptıkları işi sevdikleri, % 41,5'u kararsız olduğu, % 10,7'si yaptıkları işi sevmediğini belirtmişlerdir. Çalışmalarında hemşirelerin

büyük çoğunluğu yaptıkları işi sevmeye konusunda kararsız oldukları görülmektedir(39). Çalıştığı birimde isteyerek çalışan hemşirelerin motivasyonu yüksek ve etkin-verimlilik anlamında işlerinde daha başarılı olacakları düşünülebilir.

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu buldukları kurumda uzun süredir çalışmaktadır.Bu durum kuruma uyum sağlamış oldukları ve çalıştıkları kurumdan memnun olduklarını gösterir. Araştırmaya katılan çalışanların büyük kısmı kısmende olsa çalıştıkları kurumun bilgi ve becerilerini arttırdığına inanmaktadırlar. Bu durum çalışanların gelişmeye açık olduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılanların % 90,4'ü eşit işe eşit ücret ödenmesi ve ücretlerin artırılması gerektiğini işgücü verimliliğini arttırmada alınması gereken önlemlerden olduğunu belirtmişlerdir(Tablo 4).Ücrette adil davranılması gerektiği gibi terfilerde de çalışanlar arasında fark gözetilmemelidir.Özkoç(2005) ve Karahan(2008)'nın çalışmasında da verimliliğin artırılması için alınması gereken önlemlerde; ücret ödemelerinde ve terfilerde adil davranılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır(1,3). Hak edene hak ettiği terfinin verilmesi çalışanın verimliliğini artıracak gibi diğer çalışanlar arasında da ayrımcılık yaratmaz. Terfi durumunda hangi kriterlerin ele alındığı açık ve net bir şekilde çalışanlar ile paylaşılırsa kurumda ikilik oluşarak verimlilik düşmez. İnsanların hayatlarını devam ettirebilmeleri için belli bir gelire ihtiyaçları vardır. Zaman zaman çalışanlar sadece maddi olanaklardan ya da maddi yoksunluklarda iş değiştirebilmektedir.Çalışanların severek yaptıkları işlerde bu olanakları bulmaları onların işgücü verimliliğini doğrudan arttıracaktır.Terfi sisteminde liyakat,eleman ihtiyacının giderilmesi,motivasyon,uygun çalışma şartları ve koşullarının oluşturulması gibi faktörlerin de işgücü verimliliğinin artırılmasında önemli gördükleri konular olduğu belirlenmiştir.



Katılımcıların yaklaşık % 90'4'ü ücretlerin arttırılması gerektiğini % 90,4'ü eşit işe eşit ücret verilmesi gerektiğini söylemektedir(tablo 3).Çalışanlar için ücret son derece önemli bir unsurdur. Çalışanların yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten memnun olmaları iş gücü verimliliklerini arttıracakları belirlenmiştir. Şahan Öztürk(2010) "Hemşirelerin iş gücü verimliliği konusundaki tutumlarının belirlenmesi" konulu çalışmada: Hemşirelerin iş gücü verimliliklerini arttırmada en önemli gördükleri konuları sırasıyla ücret artışı, terfi sisteminde liyakate önem verilmesi, eleman ihtiyacının gecikmeden karşılanması, motivasyonu artırıcı önlemlerin alınması, çalışma koşullarının uygun olması, mesleki eğitim, çalışma ortamından uzaklaşıp dinlenmek gibi değişkenlerin işgücü verimliliğini doğrudan etkilediği yönünde sonuçlar bulunmuştur(29).

Araştırma sonucuna göre mesleki eğitimlerin yeterince verilememesi ve iş yoğunluğu işgücü verimliliğini düşürmektedir. Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmamasının iş yükünü arttırıp verimliliği düşürdüğüne katılımcıların % 70,6'sı aynı cevabı vererek işe alınacak personelin nitelikli olmasının verimlilik açısından önemli olduğu belirlendi(tablo5).Şahan Öztürk (2010),"Hemşirelerin işgücü verimliliği konusundaki tutumlarının belirlenmesi" konulu çalışmada da; vardiyalı ve gündüz çalışan hemşireler de mesleki deneyimsizlik ve iş yoğunluğunun hata yapma oranını arttırdığını saptandı(29).

Hemşirelerin yaklaşık % 81'i iletişim araçlarının yetersiz olmasının işgücü verimliliğine olumsuz yönde etki ettiğini, % 90'icihazların sık sık bozulmasının işgücü verimini olumsuz etkilediği yönündeki görüşlerine rağmen verimlilik açısından etkili olduğu söylenemez. % 87'sinin ifadesi ile kullandığı bilgisayarın arıza yapmasının işgücü verimini düşürdüğü belirlendi. Güvenli çalışma koşullarının oluşturulması, iş güvenliğinin sağlanması çalışanların verimliliğini arttırmada önemli bir faktördür.

Özkoç'un (2005), "hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler ve çalışanların işgücü verimliliği konusundaki tutumlarını ölçmeye yönelik özel bir hastanede yaptığı araştırmada" da organizasyonel faktörlerden ücret artışı, eleman ihtiyacının hemen karşılanması, güvenli çalışma koşulları ve iş kazalarının önlenmesi gibi değişkenlerin işgücü verimliliğini etkilediği sonucuna varmıştır(3).

Çalışma listesindeki anlık değişiklikler verimliliği düşürmektedir. Aylık yapılan çalışma çizelgesinin değişmesi durumunda çalışanda motivasyon düşmesine neden olarak verimliliği azaltır. Kurumlara göre işgücü verimliliği ile aybaşıda yapılan çalışma listelerine uyulması değişkeni üniversite diyaliz hemşireleri açısından önemlidir. Katılanların % 86,9'u aynı görüşleriyle her ay yapılan çalışma listesine uyulmasının verimlilik açısından önemli bir faktör olduğu belirlenmiştir.

Büyük bir oranda katılımcılar hasta, hastayakını yada iş arkadaşım hakkındaki duygu ve düşüncelerinin verimliliklerine etki ettiğini kabul etmektedir. Gün içinde çalışma alanından uzaklaşılması ve ortam değiştirilmesi motivasyonu artırır ve verimliliği de yükseltir. İşgücü verimliliği ile çalışanın hasta, hasta yakını yada iş arkadaşım hakkındaki duygu ve düşünceleri arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır ( $p=0,001$ ) (Tablo 8).

Katılımcıların verimlilik ile ilgili görüşlerine bakıldığında en fazla katıldıkları soru % 82,9 oranında "motivasyonum kırıldığı zaman verimliliğimde düşer" sorusuna katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde cevap vererek motivasyonun çalışma ortamının iş temposunu arttırmada önemli bir faktördür sonucuna varılmıştır. Yüksek motivasyona sahip çalışanlar çalışma ortamında daha verimli bir hizmet sunumu sağlarlar. Kanunlartarafından hakları korunan çalışanlar kaygı taşımadan daha rahat çalışırlar, bu da çalışma hayatında işgücü verimliliğini beraberinde getirir.

Katılımcıların %86,6'sı bölümdeki personel sayısının yetersizliğinin iş yükünü arttırıp verimsizliğe neden olduğunu söylemektedir. %80, iş yerine yeni başlayanlara oryantasyon eğitimi yapılmamasının verimi düşürdüğünü ve stresi arttırdığını söylemektedir. İş yerinde yeni başlayan personele oryantasyon eğitiminin yapılması sırasında diğer personelin iş yükünün artmasından dolayı verimlilik olumsuz etkilenir. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda işgücü planlaması merkezin eleman durumuna göre verimliliği arttırıcı yönde yapılmalıdır. "Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimliliğimi düşürür" ifadesine katılımcıların "katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" şeklinde cevaplarıyla verimlilik açısından önemli olduğu belirlenmiştir. Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükünü arttırıp işgücü verimliliğini düşürdüğü sonucu bulunmuştur. İşgücü verimliliği ile yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimliliğimi düşürür, ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir. Özkoç (2005)'un araştırmasında da benzer ifadelerde anlamlı farklılık bulunmuştur(3).

Araştırmaya katılanların %85'i çalışma arkadaşlarıyla iyi iletişimin verimliliği arttırdığını belirtmektedir. İyi bir iletişim ortamının oluşturulması çalışanlarda iyi bir ekip ruhunu oluşturur ve insanların çalışma ortamında rahat etmesini sağlar. Araştırma sonuçlarına göre çalışanlar arasındaki iletişimin işgücü verimliliği üzerinde doğrudan etkili olabileceği ancak istatistiksel anlamlılık sonucuna ulaşılmamıştır. Kurt (2012) "İşgücü verimliliğinin göstergesi olarak iş çıktısı miktarına etki eden faktörlerin belirlenmesi" konulu çalışmasında da; çalışma arkadaşlarıyla olan iletişim, personelin işgücü verimliliğini etkilediği saptanmaktadır. Personeller arasında iyi bir iletişim, işgücü verimliliğini artırırken, kötü iletişimin ise işgücü verimliliğini azaltması beklenebilir(38). Kurumlarda çalışanlarla yönetim arasındaki iş birliği ve iyi iletişim verimliliği arttıran etmenlerdendir.

Sürekli değişen ve gelişen teknolojik gelişmeler yakından takip edilmeli ve çalışma ortamına bu değişimler uyarlanmalıdır. Devamında da çıkan aksaklıklar hemen giderilmeli, sürekli kontrol altında tutulmalıdır. Çalışanlar bu değişim ve gelişim hakkında bilgilendirilmeli, gerekirse çalışanlara mesleki eğitim alanında destek verilmelidir.

Üniversite hastanelerindeki hasta profilinin komplike olması ve iş ortamında temponun yüksekliği motivasyonu olumsuz etkilemektedir. Üç grupta eleman ihtiyacının geciktirilmeden karşılanmasının verimlilik açısından gerekli olduğu savunulmaktadır. Eleman ihtiyacı giderilmediği takdirde çalışanların üzerindeki iş yükü artmaktadır. İş yükünün artması çalışan hemşirelerde hem verimliliği azaltmakta hem de bakım hizmeti sunumunda hata yapma olasılığı artmaktadır. Özel merkezler açısından da iş yükünün artması da; işe gelmeme ve işi bırakma gibi sonuçlar doğurabilmektedir.

Üniversite diyaliz merkezinde gelen hastaların genellikle hastanede yatan hasta ve komplike olması sebebiyle daha çok tedavi ve bakım hizmetine ihtiyaç duyan hastalar olması özel diyaliz merkezlerine nazaran fazla zaman harcanmakta bundan dolayı hemşirelerin dinlenme imkânları azalmaktadır. Bu durum Sürekli aynı yoğunlukta çalışan hemşireler üzerinde tükenmeye neden olarak işgücü verimi azalmaktadır. Kamu kuruluşlarında ise, oturmuş ve işleyen bir yapının bulunması hemşirelerin bakım hizmeti sunumunda kolaylıklar sağlamaktadır. Genel olarak fiziksel yapı her üç grupta da verimliliği olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. “Yaptığım işin, bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır.” İfadesine katılımcılar çeşitli oranlarda farklı cevaplar vermişlerdir. Çalışanın kurumda kendini değersiz hissetmesi işgücü verimliliği ile arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır. Kurum içinde hemşireler arasında rotasyon yapılması farklı hasta popülasyonu ile karşılaşılmaması sebebiyle motivasyon düşüklüğüne, işin farklılaşmasıyla

verim düşüklüğüne neden olabilir.İşgücü verimliliği ile belirli aralıklarla rotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır. Kurumda hemşirelerin uzun yıllar aynı pozisyonda çalışmaları verimliliği olumsuz etkileyebilir.Belli zamandan sonra çalışanda kalıplaşma olabileceği için yetki değişikliği,sorumluluk ilavesi gibi konularda yöneticilerin farkındalıkları olması gerekir ve bu konulara yönelik çalışmaları yapıp uygulanmasıyla verimlilik arttırılabilir.İşgücü verimliliği ile mevcut yetki ve sorumluluklarının arttırılmaması verimliliğimi olumsuz etkiler ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık yüksek düzeyde saptanmıştır.Özkoç(2005) ve Şahan Öztürk (2010)'ün yaptıkları çalışmalarda benzer bulgular saptanmıştır(3,29). “Sürekli aynı tarz işlere/hastalara bakmak verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine çalışanların % 49,3'ü katılıyorum, % 35,8'i katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile kurum içinde aynı iş/hasta değişkeni ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır.Çalışılan yerin diyaliz merkezleri olduğu düşünülürse sürekli kronik hastalara bakmak ve uzun yıllar aynı yerde çalışmak verimlilik üzerine olumsuz etkilediği görülmektedir. Sağlık çalışanları sağlık hizmeti sunarken hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli iletişimde bulunmaları yada empati yapmak zorunda olmaları gibi sayılabilecek birçok etkenden dolayı, bedensel ve zihinsel yorgunluk yaşamaktadır.Bu durum beraberinde iş stresini ve motivasyon düşüklüğü nedeniyle verimliliği azaltır.

“Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler” ifadesine katılımcıların % 36,7'si katılıyorum, % 30,9'u kesinlikle katılıyorum cevaplarını vermişlerdir. İşgücü verimliliği ile hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır.Sorunları rahatlıkla iletebilmek çalışanda güven

duygusunu oluşturarak kurumun benimsenmesini sağlayabilir. Kurum içinde departmanların işlerini doğru ve zamanında yapmaması, tüm kararların üst yöneticiler tarafından alınması, iş yerinde yeni alınan hemşirenin oryantasyon programına tabi tutulmadan işe başlatılması gibi faktörlerin işgücü verimliliği üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların % 40,6'sı kesinlikle katılıyorum, % 45,3'ü katılıyorum cevapları ile vardiyalı çalışma konusunda düzenlemelerin çok önemli olduğunu kabul etmektedirler. İşgücü verimliliği ile gece vardiyasında saat sabah 04'den sonra verimliliğim daha düşük olur, ifadesi arasında istatistiksel anlamlılık saptanmıştır. Abban(2008)'in yaptığı çalışmada da iş yükü, iş stresi, işten ayrılma isteğinin düzensiz vardiyada çalışan hemşirelerde düzenli vardiyalı çalışana göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir(1). Bu sonuçlar bizim çalışmamızda da benzerlik göstermektedir. "Hastaya pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedenim aşırı zorlandığı için sağlık sorunları yaşıyorum" ifadesine % 31,4'ü kesinlikle katılıyorum ve % 45,7'si katılıyorum cevaplarıyla yaşadıkları sağlık sorunlarından dolayı verimliliğin etkilendiği belirlenmiştir. İşgücü verimliliği ile hastaya pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedenim aşırı zorlandığı için sağlık sorunları yaşıyorum, ifadesi arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık saptanmıştır. Özkoç(2005)'un araştırmasında da ergonomik faktörler açısından hastaya pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedenim aşırı zorlanması, çalışanın dinlenme yerlerinin olmaması gibi ifadelerde anlamlı farklılık saptanmıştır(3).

Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile okul öncesi çocuğa sahip olma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlılık eğilimi göstermektedir. Hemşirelerin okul öncesi çocuğa sahip olmaları işgücü verimliliklerini

de etki ettiği tespit edilmiştir. Okul ncesi çocuğu olan çalışanların çocuklarıyla ilgilenmek zorunda oldukları için verimliliklerinin düşük olacağı düşünülebilir.

Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmiştir. Hemşirelerin eğitim durumları işgücü verimliliklerine etki ettiği tespit edilmiştir. Hemşirelerin işgücü verimliliğine ilişkin ankete verdikleri cevaplara göre eğitim düzeyi arttıkcaya verimlilikte doğru orantılı olarak artacaktır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Birçok alanda olduğu gibi sağlık sektöründe de birçok yeni gelişmeler yaşanmaktadır. Sağlık sektöründeki gelişmelerle birlikte diyaliz hasta tedavilerinde ve diyaliz merkezlerinde de gelişmeler yaşanmaktadır. Bu gelişmelere paralel olarak diyaliz merkezlerinde önemli görev ve sorumluluklara sahip diyaliz hemşireleri ön plandadır. Diyaliz hemşirelerinin görev ve sorumluluklarını yerine getirmedeki işgücü performanslarının ölçülmesi ve kontrol altına alınması için çalışmalar yapılabilir.

Bu çalışmada diyaliz hemşirelerinin işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi ile ilgili bir araştırma yapılmıştır. Bu çalışma sonucunda:

➤ Katılımcıların 18-27 yaş aralığındakiler toplam katılımcıların % 35,1'ini oluşturmaktadır. 28-37 yaş aralığındakiler %33,8'ini oluşturmaktadır.

➤ Katılımcıların % 40,5'i lisans, % 36,5'i önlisans, % 23'ü lise mezunu olduğu saptanmıştır.

➤ Katılımcıların % 45,9'u özel, % 40,6'sı kamu hastanesi ve % 13,5'i de üniversite hastanesi diyaliz bölümlerinde çalıştıkları tespit edilmiştir.

➤ Katılımcıların % 52,7'si mesleğini kendi isteyile seçtiği tespit edilmiştir. Katılımcıların % 32,4'ü 1-5 yıl, % 27'si 12-17 Yıl meslekte çalışma deneyimi olduğu; ayrıca katılımcıların % 32,4'ü 13 yıl ve üzeri, % 29,7'si 0-2 yıl arası, % 24,3'ü 3-7 yıl arası bulunduğu kurumda çalıştığı tespit edilmiştir.

➤ İşgücü verimliliği ile çalışma ortamında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi, kurum içinde yöneticilerle rahat iletişim ortamının oluşturulmasının verimlilik için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.



➤ İşgücü verimliliği ile motivasyonu artırıcı önlemler alınması arasında anlamlılık eğilimi vardır. Eleman ihtiyacının karşılanması ve motivasyon artırıcı önlemlerin alınması ile çalışanların işgücü verimliliklerini artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

➤ İşgücü verimliliği ile çalışanların işyerinde uzun süre çalıştıkları için iş değiştirmeyi düşünmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır.

➤ Toplamda % 85,5'inin ifadeleri ile eşit işe eşit ücret verilmesinin işgücü verimliliği için gerekli olduğu tespit edilmiştir. İşgücü verimliliği ile eşit ücret ve ücret artışının sağlanması değişkeni arasında anlamlılık tespit edilmiştir.

➤ İşgücü verimliliği ile kurum içinde aynıtarz hasta/iş bakma değişkeni arasında yüksek düzeyde istatistiksel anlamlılık tespit edilmiştir. Sürekli kronik hastalara bakmak hemşirelerde motivasyonu düşürerek iş verimini azalttığı düşünülmektedir.

➤ İşgücü verimliliği ile çalışma alanının temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler, ifadesi arasında anlamlılık eğilimi tespit edilmiştir.

➤ Katılımcıların işgücü verimliliğine yönelik verdikleri puanlar ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlılık tespit edilmiştir.

Genel olarak gece vardiyalarının işgücü verimliliği üzerinde olumsuz etkisinin olduğu görülmektedir. Çalışmaya katılanların çoğu merkezlerdeki işgücü eksikliğinden dolayı iş yoğunluğunun olduğunu dolayısıyla verimliliğin düştüğünü savunmaktadır. Katılımcıların anket sorularına vermiş oldukları cevaplara göre; çalışanlar sorunlarını yöneticilere iletemediklerinde, alınan kararların sadece yöneticiler tarafından alınması durumunda işgücü verimliliklerinin olumsuz etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılanların ankete verdiği cevaplar değerlendirildiğinde diyaliz hemşirelerinin işgücü verimliliğini etkileyen en önemli faktörün ücret konusu olduğu görülmektedir. Burada kurumlar arası ücret farklılıkları olduğu için çalışanlar arasında eşit işe eşit ücret ilkesi ön plana çıkmaktadır. Hemşirelerin yaptıkları işin karşılığını hakkıyla almaları işgücü verimliliğini olumlu etkileyecektir.

Hemşirelerin görev ve yetki tanımlamalarının yapılması , aylık ya da haftalık yapılan çalışma çizelgelerine bağlı kalınmasının işgücü verimliliğini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.Hemşirelerin görev tanımlamaları yapılırken mesleki eğitimleri, mesleki beceri ve yetenekleri, kişisel özelliklerinin göz önünde bulundurulması işgücünü olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir.Yeni işe alınan hemşirelerin oryantasyon programına tabi tutulması,çevreyialgılayışları,gün içinde çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanının sağlanması,bedensel olarak yapılan uygulamalarda zorlanma ve fiziksel hastalık durumları gibi faktörlerin verimlilik açısından etkilidir sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumlarda prosedür ve talimatların sık sık değişmesinin hemşirelerin motivasyon düşüklüğüne dolayısı ile de işgücünü olumsuz yönde etkilediğitespit edildi.Çalışanların fazla mesai yapmaları durumunda fazla mesai karşılığının ücret olarak verilmesi üniversite diyaliz merkezi hemşireleri açısından önemli bulunmuştur.Mevcut yetki ve sorumluluklarının artırılmamasının iş gücü verimliliklerini azaltacağı belirlendi. Belli aralıklarla rotasyon yapılması konusunda da hemşirelerin görüşleri doğrultusunda verimliliği etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.Bir birimdeki aksaklıkların birbirine bağlı çalışan birimlerdeki çalışmaları da olumsuz etkilemekte ve verimliliği düşürmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre araştırma hipotezleri değerlendirildiğinde:

**1. Hipotez:**Eğitiminve okul öncesi çocuğunun bulunmasının işgücü verimliliği üzerinde etkisi olduğu, ancak yaş ve cinsiyetin işgücü verimliliği üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.Hemşirelerin işgücü verimliliğine ilişkin ankete verdikleri cevaplara göre eğitim düzeyi arttıkça verimlilikte doğru orantılı olarak artacaktır.

**2. Hipotez:**Hemşirelerin görüşleri doğrultusunda çalışma ortamlarınınfiziksel durumunun işgücü verimliliği üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanın çalışma ortamındaki fiziksel iyileştirmeler ve yenilikler yönünde değiştirilmesi işgücü verimliliğini artıracığı düşünülmüştür.Kurumlarınorganizasyonel faktörleri verimlilik açısından önemseyip iyileştirme yaparak verimliliği arttırması yönünde planlamaların yapılmasının önemli olduğu belirlenmiştir.

**3. Hipotez:** Kurum içi iletişim konusunda alınan önlemlerin işgücü verimliliğine olumlu etkide olacağı yönde hemşireler görüş bildirmişlerdir. Kurum içi iletişim iyileştirmeye ve geliştirmeye yönelik alınan önlemlerin işgücü verimliliğini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.İş güvenliği konusunda olumlu ya da olumsuz görüşe ulaşılammıştırEkonomik faktörlerin iş gücü verimliliğine etkisinin olumlu yönde olacağı sonucuna ulaşılmıştır.Diyaliz merkezlerinde de aynı işi yapan hemşirelere ücret konusunda ortak davranılması ve yaptıkları işin karşılığını aldıklarında emin olmaları yani ücretin tatmin etmesi verimlilik açısından önemli olduğu belirlenmiştir.

Yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçlara bazı öneriler belirlendi. Bu öneriler aşağıda belirtilmiştir:

- Ücret düzenlemesinde adil davranılması, eşit işe eşit ücret verilmesi ve fazla mesailerin ücretle veya izinle karşılanması işgücü verimliliğini artırabilir.Ağır iş yükü sebebiyle hemşireler çalışmalarının karşılığını alamadıklarını düşünmektedirler.Bu sebeple yöneticilerin adil davranması ve teşviklerle kişiler ödüllendirilmelidir.

• Kurumlarda aylık yapılan çalışma listesinin sık sık değiştirilmemesi/uyulması hemşirelerin işgücü verimliliğini olumlu yönde etkileyebilir.

• Kurumlarda çalışma ortamlarının fiziksel yapısı çalışanların ve işin durumuna göre hazırlanması, hemşirelerin mesai saatleri içinde dinlenme imkanlarının oluşturulması ve ortamdan uzaklaşılabilmesi iş gücü verimliliği artırabilir.

• Talimat ve prosedürlerin itinayla belirlenip çalışanlarla paylaşılması işlerin düzenli bir şekilde yürümesini, kurum için alınacak kararlarda hemşirelerle paylaşılması sonucunda da çalışanın kuruma bağlılığını sağlayacaktır.

• Kurum yöneticilerinin kurum içinde yatay ve dikey olarak iyi bir iletişim ağı oluşturması, yöneticilerle rahat iletişim sağlanması işgücü verimliliğini artırır.

• Çalışmalarda kullanılan araç ve gereçlerin sürekli kontrol edilmesi, eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir. Merkezlerde kullanılan tüm cihaz ve araç-gereçlerin sık sık kontrol edilmesi, aksaklıkların çalışan ve hastayı mağdur etmeyecek şekilde en kısa sürede giderilmesi gerekmektedir.

• Yöneticilerin iş güvenliği ve iş kazaları konularında önlem almaları ve çalışma koşullarını düzenlemeleri iş gücü verimliliğini artırır. Isı, ışık ve gürültü etmenleri çalışma koşullarına göre düzenlenmelidir. Kullanılan teknolojinin arızalarının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması işlerin aksamasını engelleyeceği için verimliliğin artmasını sağlar.

• Birimlerde meydana gelen eleman ihtiyacının gecikmeksizin karşılanması iş yükünü azaltır ve daha verimli çalışma ortamı sağlar. İşe yeni alınan personelin işe uyum sürecinde desteklenmesi, gerekli bilgi ve eğitimin hızlı bir şekilde verilmesi, çalışan verimliliğini arttıracaktır.

- Çalışanların işlerin işleyişi ile ilgili bilgiye sahip olması, çalışmaların daha iyi ilerlemesini sağlayacaktır.Kurum ya da çalışmalarla ilgili değişikliklerin çalışanlarla paylaşılması, bilgilendirilmesi çalışan işgücü verimliliğini artırabilir.

- Üniversite ve özel diyaliz merkezlerinde ekonomik koşulların iyileştirilmesi, bu kurumlardaki işgücü verimliliğini artırdığı gibi kurumun hizmet kalitesini de artıracaktır. Çalışanları kuruma bağlamanın yani aidiyet duygusunun oluşturulmasının ilk adımı çalışanları ekonomik açıdan memnun etmektir.

## KAYNAKÇA

1. Karahan A, AbaanS.“Hemşirelerin iş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri”, *Türkiye Klinikleri Dergisi*, 2008,1(28): 297-310
2. Mollahaliloğlu S, Hülür Ü, Gençoğlu A, Alkan E, Özkan Ş, Ekinci Ü, Pınar E.*Sağlık Sektöründe İnsan Kaynakları Planlaması: Türkiye’ de Sağlığa Bakış*, Bölük Ofset Yayınları, Ankara, 2007: 32-36
3. ÖzkoçÖ.*Hastanelerde İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma*, YYLT, İstanbul Üniversitesi, SBE, İstanbul, 2012: 102
4. Keser A. *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul, 2006: 51-52
5. CinperÇ.*Diyaliz Hemşireleri İşlevlerinin Profesyonel Yaklaşım Yönünden Değerlendirilmesi*, İstanbul Bilim Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2011: 68-70
6. Schrier RW. *Nefroloji El Kitabı*, (Çeviri Editörü: Süleymanlar G.) Güneş Tıp Kitapevleri, 6. Baskı, Ankara, 2007: 24-25
7. Türk Nefroloji Derneği ve SB. *Türkiye’de Nefroloji, Diyaliz ve Transplantasyon*, Ankara, 2013: 41-44
8. Akdemir N, Akkuş Y, Kapucu Sun S, Karacan Y. “Hemodiyaliz Ünitelerinde Durum Saptama Çalışması”. 5. Ulusal İç Hastalıkları Kongresi Poster Bildirisi, H.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2006, 1(2): 42

9. Şenturan L, Gülseven Karabacak B, Ecevit Alpar Ş, Sabuncu N.“Hemodiyaliz Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi”, *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, İstanbul, 2009,2(2): 26
10. Kenar N.“İşgücü verimliliği nedir?” Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası(TMSS) Vakfı. 2005.<http://www.messegitim.com.tr/ti.asp?eid=582>. Erişim:10.03.2015
11. Timur H.*İş Ölçümü İş Planlanması Verimlilik*, TODAİE Yayınları, Ankara, 1984: 81-83
12. Prokopenko J.(Çev. Baykal O, Atalay N, Fidan E.)*Verimlilik Yönetimi*, MPM Yayınları, Ankara, 2011: 67-69
13. İskender G. *İşletme İçi Çevresel Faktörlerin İş Gücü VerimliliğineEtkileri (Bir İşletme Uygulaması)*, Zonguldak, 2007: 74
14. ArtarA,Baş İM. *İşletmelerde Verimlilik Denetimi*,Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara,1991:156-206
15. Doğan A, Aydın A.*İmalatçı Kamu Kuruluşlarında Maliyet ve Verimlilik Karşılaştırmaları*, MPM Yayınları, Ankara, 1991: 41-43
16. Uza S. “Diyaliz nedir, Nasıl yapılır, Hemodiyaliz ve diyaliz sistemleri nelerdir?”<http://www.bilgiustam.com/diyaliz-nedir-nasil-yapilir-hemodiyaliz-ve-diyaliz-sistemleri-nelerdir/>. Erişim: 10.04.2015
17. BarutçugilİS.*Üretim Sistemi ve Yönetim Teknikleri*, 2. Baskı, Uludağ Üniversitesi Yayınları Yayın No: 3-054-0163, Bursa, 1988: 18-22

18. Soyer Ş. “İş Hayatında Motivasyonun Verimliliğe Etkisi”. 2007.  
<http://www.nuveforum.net/88-genel-ekonomi/30154-hayatinda-motivasyonun-verimliliğe-etkisi/>. Erişim: 02.03.2015
19. GHWA-Küresel Sağlık İş Gücü İttifakı 2013
20. Çelen Ö, Demir C.İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler: TSK Askeri Hastanelerinde Bir Uygulama, *Amme İdaresi Dergisi*, 2010, 4(43): 111-127
21. Göktepe N, Baykal Ü.“Verimliliğe İlişkin Tutum Ölçeğinin Geliştirmesi”, *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, İstanbul, 2012, 2(1): 30-34
22. Gürsoy B.*Verimlilik Üzerine Düşünceler*, Milli Prodüktivite M. Yayınları, Ankara, 1985: 44-48
23. Özsever Ç, Gençoğlu T, Erginel N. “İşgücü verimlilik takibi için sistem tasarımı ve karar destek modelinin geliştirilmesi”. *Dumlupınar Üniversitesi Dergisi*, 2009, 2(4): 12-15.<http://birimler.dpu.edu.tr/>. Erişim: 06.03.2015
24. Özdemir S, Muradova T. “Örgütlerde motivasyon ve verimlilik ilişkisi”, QafqazÜnivertitesi( Kafkas Üniversitesi). 2008.  
[http://journal.qu.edu.az/article\\_pdf/1006\\_70.pdf](http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1006_70.pdf). Erişim: 02.03.2015
25. Göktürk E, Şahin A, Odacıoğlu Y.5. *Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı*, T.C. Osmangazi Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2002: 51-54
26. Ekici D.*Sağlık Bakım Hizmetinin Yönetimi*, Sim Matbaacılık, Ankara, 2013:18-20
27. Yumuşak S.*İş Gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*, Süleyman Demirel Üniversitesi, YYLT, Isparta, 2008: 20-22



28. Ruch W. *Measuring and Managing Individual Productivity içinde Douglas H. Harris, Organizational Linkages: Understanding the Productivity Paradox*, National Research Council (U.S.A.), National Academies Press, 1994: 118
29. Şahan Öztürk N. *Hemşirelerin İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumların Belirlenmesi: Burdur Devlet Hastanesi Örneği*, Ankara Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2010: 99-100
30. Veliöğlü P. *Hemşirelikte Yönetim*, Meteksan Yayınları, Ankara, 1982: 10-12
31. Karahan A. "Demografik Farklılıkların İşgücü Verimliliğine Etkisi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009, 1(21): 269-281
32. Eren E. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, 13. Basım, İstanbul, 2012: 218
33. Güney S. *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007: 32-35
34. Akça Ay F, Ertem ÜT, Ören B, Keser Özcan N, Demir Işık R, Sarvan S. *Temel Hemşirelik Kavramları İlkeler Uygulamalar*, İstanbul Medikal Yayıncılık, İstanbul, 2007: 26
35. Erek E, Serdengeçti K, Ataman R, Dalmak S. *Nefroloji, Diyaliz ve Transplantasyon*, Türk Nefroloji Derneği Yayınları, İstanbul, 1997: 84-86
36. 09.09.2009 tarihli ve 27344 sayılı Resmi gazete de <http://www.saglik.bakanligi>. Erişim: 15.03.2015
37. Yurtsever S, Kuyurtar F. "Hemodiyaliz Hastalarında Yorgunluk Ve Öz Bakım Gücü". *Nefroloji Hemşireliği Dergisi*, İstanbul, 2003, 1(4): 15-16

38. Kurt L.”İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi”, Atılım Üniversitesi, SBE, İşletme Yönetimi ABD, YYLT, Ankara, 2012: 104.

39. DedeM,ÇınarS. “Dahiliye Yoğun BakımHemşirelerinin Karşılaştıkları Güçlükler ve İş Doyumlarının Belirlenmesi”Maltepe ÜniversitesiHemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi,İstanbul, 2008, 1(1): 14.

## **EKLER**

### **Ek 1. Anket Formu**

Değerli katılımcı,

Bu anket Denizli İlinde bulunan kamu, üniversite ve özel diyaliz merkezlerinde çalışan hemşirelerin iş gücü verimliliğini etki eden faktörler ve çalışanların iş gücü verimliliği konusundaki tutumlarını ölçmeye yönelik, bilim uzmanlığı tezi gereği hazırlanmıştır.

Ankette adınızı belirtmeniz gerekmemektedir. Sonuçlar kişilere göre değil istatistiksel olarak elde edilen verilere göre değerlendirilecektir.

Lütfen her soru için kendinize en uygun seçeneği işaretleyiniz.

Anketi doldurarak araştırmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederim.

Asiye KARÇKAY

### **BİLGİ FORMU**

1-Yaşınız: .....

2-Cinsiyetiniz: a)Kadın b)Erkek

3-Eğitim durumunuzu işaretleyiniz

a)İlkokul mezunu b)Ortaokul mezunu c)Lise mezunu

d)Ön lisans mezunu e)Lisans mezunu f)Yüksek lisans (uzmanlık) g)Doktora

4-Medeni durumunuz: a)Evli b)Bekar c)Dul d)Boşanmış

5-Çocuk sayınız:

a)Yok      b)1      c)2      d)3 ve daha fazla

6-Okul öncesi döneminde olan çocuğunuz var mı?

a)var      b)yok

7-Çocuğunuz dışında bakmakla yükümlü olduğunuz kimse var mı?

a)var      b)yok

8-Mesleğiniz: .....

9-Mesleğinizdeki toplam çalışma süreniz:.....yıl.....ay

10-Çalışılan hastanedeki çalışma süreniz:.....yıl.....ay

11-Çalıştığınız bölüm/klinik/servis .....

12-Çalışmakta olduğunuz bölümdeki toplam çalışma süreni:.....yıl.....ay

13-İşyerinizde yönetici göreviniz var mı?

a)Var      b)Yok

14-Şu an çalışmakta olduğunuz birim/klinik/serviste çalışma nedeniniz?

a)Uzmanlık alanım olduğu için /eğitimime uygun

b)Kendi isteğimle görevlendirildiğim için

c)İsteğim dışında görevlendirildiğim için

d)Diğer açıklayınız.....

15-İşyerinde günlük ortalama çalışma saatiniz: .....saat

16-Hastanedeki ek görevleriniz(açıklayınız)

a)Komisyonda görevliyim(hangi komisyon).....

b)Kalite çalışmalarında görevliyim.....

c>Eğitim çalışmalarında görevliyim.....

d)Ek görevim yok

e)Diğer.....

17-Çalıştığınız kurum kişisel bilgi, beceri ve yeteneklerinizi geliştirici olanaklar

sağlıyor mu?

a)Evet

b)Hayır

c)Kısmen

18-Meslek seçimimi:

a)Kendi isteğimle

b)Ailemin isteğiyle

c)İş olanağı sebebiyle

d)Diğer(açıklayınız).....

19-Sizce mesleğiniz size ne derece uygun?

a)Uygun değil

b)Kısmen uygun

c)Uygun

d)Çok

A- İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER							
1-KİŞİSEL FAKTÖRLER	Kesinlikle	Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle	Katılmıyorum
	Çalıştığım birimde çalışma arkadaşlarım a göre dahaverimli olduğum düşünüyorum						
Çalıştığım birimde iş yükü fazla olduğundan işlerimi yetiştirmekte zorlanıyorum							
Gözlemlerime/deneyimlerime göre evlilik iş gücü verimliliğini olumsuz etkiliyor.							
Mesleki deneyimsizlik, iş yoğunluğu ve hataya yapma oranını arttırıyor.							
Bu işyerinde uzun zamandır çalışırken işleri değiştirmeyi düşünmüyorum.							
Sahip olduğum yeteneklerim altında bir pozisyonda çalışmak verimliliğimi düşürür.							
Yöneticilerim davranışları benim davranışlarımın model oluşturur.							
Kişisel değerlerim ile kurumumun değerleri çatışsın kendideğerlerim tercihederim.							
Hasta, hastayakını ya da iş arkadaşım hakkında duyduğum düşüncelerim verimliliğimi etkiler.							
İş tatmini olmazsa hasta ve hastayakınların verdiği hizmetin kalitesi düşer.							
İşimden memnun olmazsam sık sık işi değiştirmeyi ve işe gelmemeyi düşünürüm.							
Kendimi organizasyonun bir parçası olarak görmemek verimliliğimi olumsuz etkiler.							
Gözlemlerime/deneyimlerime göre işi uygun olmayan pozisyonlara getirilenler gereken performansı gösterememektedir.							
Çalıştığım hastanenin değerleri kişisel değerlerimle uyum sağlamadığı zaman iş verimim düşer.							

Hastalarımındurumukötüleştigi zaman acilyapılması gereken işler ortayaçıktığı zaman duygularımı kontroledeemezsem verimliliğim düşer.					
Davranışlarımave verimliliğime etkieden, gerçeklerden çok onları nasıl algıladığımdır.					
Motivasyonum kırıldığı zaman canımı hiç çalışmak istemez.					
<b>2-ORGANİZASYONEL FAKTÖRLER</b>	Kesimlikle	Katılıvorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum
Birimiminuzmanlaştığı konudaki işlere/hastalarabakarken zorlandığı mi için budurumlarda verimliliğim düşük olur.					
Diğer departmanlarını işlerini doğru yapmaması işimi aksatıp verimliliğimi düşürür.					
Hastanemizin en üst yöneticisine kadartüm yöneticiler rahatlık lasorum uiletmiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler					
Amirlerimin işlerimi yakından kontrole etmesi her yakınımda olması verimliliğimi olumsuz etkiler					
Hastanemizdetüm kararların en üst yönetim tarafında alınması verimliliğimi azaltır.					
Hastanegenelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür					
Bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki ilişki verimliliğimi olumsuz etkiler					
Sürekli aynı tarz işlere/hastalarabakmak verimliliğimi olumsuz etkiler					
Belirli aralıklar larotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler					
Mevcut yetki ve sorumluluklarının arttırılmaması verimliliğimi olumsuz etkiler					
Yaptığım işin, bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır.					
Çalıştığım kurumundışarıdaki imajın indeğersiz olması verimliliğimi olumsuz etkiler					
Çalıştığım kurumunkültürüneyabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler					

Yeni işe alınanelemanların işe uygun olmaması iş yükümü artırır ve verimimi azaltır					
Bölümümüzdeki personel sayısının yetersizliği iş yükümü artırır ve verimliliği azaltır.					
İşe ve işyerine alışmak için bir program tabii tutulmadan işe başlamak stres yaratır ve verimliliği olumsuz etkiler					
Ücretin düşük olması verimliliği olumsuz etkiler					
Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliği olumsuz etkiler					

	Kesinlikle Katılıyor	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Aşağıdaki yargıları için size en uygun gelen ifadeyi işaretleyiniz.					
Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliği olumsuz etkiler					
Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilerde dayanması, verimliliği düşürür.					
Performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu/verimliliği azaltır.					
Toplam Kalite Yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliği olumsuz etkiler					
Yöneticilerin görüş ve önerilerini dikkate almaması verimliliği olumsuz etkiler					
Kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliği olumsuz etkiler					
Çalışma arkadaşlarımla ilişkilerimi iyi ve uyumlu olması verimliliği artırır.					
Prosedür ve talimatların sık değişmesi uyumsuz ve sağlıklı olmaz ve stres yaratır.					
Hastane de güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliği artırır.					
İş kazalarının önlenmesi için alınan önlemler verimliliği artırır.					
Kullandığımız cihazların sık bozulması verimliliği olumsuz etkiler.					
Kullandığımız bilgisayarın sık bozulması verimliliği olumsuz etkiler					



	KesinlikleKat ılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	KesinlikleKat ılmıyorum
<b>3.ERGONOMİK FAKTÖRLER</b>					
Çalıştığım yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerime uygun olmaması sağlık sorunuyaratmaktadır.					
Hasta pozisyon verirken/bir yük kaldırırken bedeni maşırızorlandığı için sağlıklı sorunları yaşıyorum					
Çalışma alanımın dar olması verimliliğimi olumsuz etkiliyor.					
İşlerim bitirdiğim dedinlenecek yerim olmaması verimliliğimi olumsuz etkiler.					
Dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmak verimliliğimi arttırır.					
Çalışma alanımın temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler					
Çalışma ortamındaki gürültü sağlığımı ve verimliliğimi olumsuz etkiler.					
Çalıştığım yerdeki aydınlatmanın uygun olmaması gözlerimi yorar ve uykusuzluk ve dikkatsizliğe sebep olur.					
Gece vardiyasının üstüste iki günden fazla olması verimliliğimi olumsuz etkiler					
Gece vardiyasında saat sabah 04'den sonra verimliliğim daha düşük olur					
Gece çalışmalarım da gündüz çalışmalarım a oranla verimliliğim daha düşük olmaktadır.					

**İş Gücü Verimliliği:**Hastalarınıza doğrudan veya dolaylı olarak verdiğiniz hizmetin en doğru, hatasız, hastada memnuniyet yaratacak şekilde ve en az zaman dilimi içinde verilmesidir.

İşgücüverimliliğiniarttırmak için alınması gereken aşağıdaki önlemleri önemsirasına göre sıralayın	
<b>Vardiyalı çalışanlar 1'den 19'akadar (Tüm seçenekler)</b>	<b>1-En Önemli 19-En az önemli</b>
<b>Vardiyalı Çalışmayanlar 1'den 16'yakadar (Son üç seçenek hariç)</b>	<b>1.En önemli 16-En az önemli</b>
Eşit işe eşit ücret anlayışının benimsenmesi	( )
Ücret artışının sağlanması	( )
Terfi sisteminde iyakate önem verilmesi	( )
Organizasyon yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususları düzeltilmesi	( )
Kullanılan teknolojinin arzularının gecikmeksizin giderilmesi için sistem kurulması	( )
Eleman ihtiyacı ortaya çıktığında gecikmeksizin karşılanması	( )
Fazla mesailerin karşılığının para olarak verilmesi	( )
Fazla mesailerin karşılığının izin olarak verilmesi	( )
Motivasyonu artırıcı önlemler alınması	( )
İş göreni ilgilendiren kararlarda fikir alınması ve önemsenmesi	( )
Değişiklikler konusunda bilgi akışının sağlanması ve stresin azaltılması	( )
Çalışma koşullarının uygun ve sağlıklı olması (aydınlık, ısı, gürültü, hava koşulları)	( )
Mesleki eğitim verilmesi	
Günlük çalışma ortamından uzaklaşarak dinlenme imkanı sağlanması	( )
Çalışma ortamındaki şüpheli ilişkilerin iyileştirilmesi	
İş Kanununda işçileri koruyan hükümlerin aktif olarak uygulanması	( )
9'arsaatlık üç vardiyalı şekilde çalışmadüzeni	( )
Ay başında yapılan çalışmalistelerine uyulması	( )
12saatlik iki vardiyalı çalışmadüzeninde 4günden fazla işsiz çalışılmaması	( )

Vakit ayırdığınız için teşekkürler.

## Ek 2.Etik Kurulu Onayı

Toplantı Sayısı:31

Okan Üniversitesi  
Etik Kurulu  
"Kurul Kararları"  
Toplantı Tarihi: 20.03.2014

Toplantıya Katılanlar:

Prof. Dr. Alınur Büyükaksoy	(Başkan)
Prof. Dr. Dilek Şirvanlı Özen	(Üye)
Prof. Dr. Mithat Kıyak	(Üye)
Prof. Dr. Serap Keskin Kızıroğlu	(Üye)
Doç. Dr. Belma Bekçi	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Güliz Muğan	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Uğur Cevdet Panayırıcı	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Nevin Karaaslan Balıkçı	(Üye)

Okan Üniversitesi Etik Kurulu 20.03.2014 tarihinde Prof. Dr. Alınur Büyükaksoy'un Başkanlığında toplandı ve çoğunluk mevcut olduğundan gündeme geçildi.

1-Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü – Hemşirelik Bölümü öğrencisi **Asiye KARÇKAY**'ın "Diyaliz Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İş Gücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarının Belirlenmesi" başlıklı çalışması için başvurusunun görüşülmesi.

2-Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü – Sağlık Yönetimi Bölümü öğrencisi **Hatice DUZ**'un "Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Yönetimsel Kararlara Katılım Düzeyleri ve İş Motivasyonları" başlıklı çalışması için başvurusunun görüşülmesi.



Yapılan görüşmeler sonucunda;

**Karar 1.** Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü – Hemşirelik Bölümü öğrencisi **Asiye KARÇKAY**'ın “**Diyaliz Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İş Gücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarının Belirlenmesi**” başlıklı çalışması için başvuru talebi uygun görülüp oy birliği ile onaylanmıştır.

**Karar 2.** Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü – Sağlık Yönetimi Bölümü öğrencisi **Hatice DUZ**'un “**Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Yönetimsel Kararlara Katılım Düzeyleri ve İş Motivasyonları**” başlıklı çalışması için başvuru talebi uygun görülüp oy birliği ile onaylanmıştır.



Prof. Dr. Alinur Büyükkaksoy  
(Başkan)

Prof. Dr. Dilek Şirvanlı Özen  
(Üye)

Prof. Dr. Mithat Kıyak  
(Üye)

Prof. Dr. Serap Keskin Kızıroğlu  
(Üye)

Doç.Dr. Belma Bekçi  
(Üye)

Yrd. Doç. Dr. Güliz Muğan  
(Üye)

Yrd. Doç. Dr. Nevin Karaaslan Balıkçı  
(Üye)

Yrd. Doç. Dr. Uğur Cevdet Panayırıcı  
(Üye)



### Ek 3. Özgeçmiş

#### Kişisel Bilgiler

Adı	Asiye	Soyadı	Karçkay
Doğum Yeri	Serinhisar/DENİZLİ	Doğum Tarihi	27.03.1972
Uyruğu	T.C.	Tel	0 505 395 25 01
E-Mail	<a href="mailto:asyakarckay@gmail.com">asyakarckay@gmail.com</a> <a href="mailto:akarckay@pau.edu.tr">akarckay@pau.edu.tr</a>		

#### Eğitim Düzeyi

Derece	Alan	Kurum	Yıl
Yüksek Lisans	Sağlık Yönetimi	Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Entitüsü	2012-
Lisans	Hemşirelik	İ. Ü. FlorenceNightingale Hemşirelik Y.O.	1988-1992
Lise		Serinhisar Lisesi	1985-1988

#### İş Deneyimi

Görev	Kurum	Yıl
Diyaliz Merkezi Sorumlu Hemşiresi	Pamukkale Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi	1997-2004 2007-2014
Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yardımcılığı	Pamukkale Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi	2004-2007
Öğretim Elemanı	Pamukkale Üniversitesi Denizli Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu	2014

Yabancı Dil	Okuduğunu Anlama	Konuşma	Yazma	KPDS/YDS Puanı
İngilizce	Orta	Zayıf	Orta	