

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ YÜKÜNÜN
MOTİVASYONA ETKİSİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Çiğdem KAHVECİ

İSTANBUL, 2016

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ YÜKÜNÜN
MOTİVASYONA ETKİSİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Çiğdem KAHVECİ

Öğrenci No:

1207460624

Danışman:

Yrd. Doç. Dr. Bünyamin GÜRPINAR

İSTANBUL, 2016

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Motivasyona Etkisi**” başlıklı bu çalışmamın bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamda kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım 01/09/2016

Çiğdem KAHVECİ



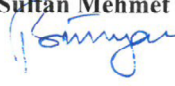
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

10/10/2016

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim Dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1207460624 numaralı **Çiğdem KAHVECİ'nin** "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Motivasyona Etkisi**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20.09.2016 tarih ve 2016/36 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (45.) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Bünyamin GÜRPINAR
(Fatih Sultan Mehmet Üniversitesi)



ÜYE
Yrd. Doç. Dr. Talat FIRLAR
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE
Yrd. Doç. Dr. Erkut ALTINDAĞ
(Beykent Üniversitesi)



Adı ve Soyadı : Çiğdem KAHVECİ
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Bünyamin GÜRPINAR
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2016
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Sağlık Çalışanı, İş Yükü, Motivasyon

ÖZ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ YÜKÜNÜN MOTİVASYONA ETKİSİ

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş yükünün motivasyona etkisinin tespit edilmesidir. Araştırmanın evrenini sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 315 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formları demografik bilgilere ilişkin sorulardan, iş yükü ölçeğinden ve iş motivasyonu ölçeğinden oluşmaktadır. Araştırmanın veri analizi SPSS 16 paket programında yapılmıştır. Veri analizinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerinden ve t testi, ANOVA testi ve pearson korelasyon test istatistiklerinden faydalanılmıştır. İş yükü ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükünün motivasyonu ters yönlü etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü arttıkça sağlık çalışanlarının motivasyon algısı düşmektedir.

Name and Surname : ığdem KAHVECI
Supervisor : Assist. Prof. Dr. Bünyamin GÜRPINAR
Degree and Date : Master 2016
Major : Hospital and Medical Institutions Administration
Key Words : Health Worker, Workload, Motivation

ABSTRACT

MOTIVATION EFFECT OF THE WORK LOAD IN HEALTH WORKERS

The aim of this study is to determine the effect of workload on the motivation of health workers. The population of the study consisted of health professionals. The sample of the study consisted of 315 health care workers. A questionnaire was used as data collection tool. Questionnaires of the questions related to demographic information, consists of a workload scale and work motivation scale. The data analysis was conducted in SPSS 16 software. Data analyzed by frequency, percentage, average and standard deviation as descriptive statistics and t-test, ANOVA and Pearson correlation was utilized in the test statistics. When the relationship between workload and motivation, the motivation has been found to be inversely affect the workload. Workload increases motivation, perception of health workers is decreasing.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	v
ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
KISALTMALAR.....	vii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YÜKÜ

1.1. İş Yükü Kavramı	3
1.2. İş Yükü Fazlalılığının Sebepleri.....	4
1.3. Fazla İş Yükü Sonucunda Görülen Sorunlar.....	7
1.4. Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sayısının İş Yüküne Etkileri.....	8
1.5. Sağlık Hizmetlerinde İnsan Gücü Planlaması.....	20

İKİNCİ BÖLÜM

MOTİVASYON

2.1. Motivasyon Kavramı ve Motivasyonun Önemi.....	22
2.2. Motivasyon Süreci.....	23
2.3. Motivasyon Çeşitleri.....	25
2.3.1. Fiziksel Motivasyon.....	25
2.3.2. Sosyal Motivasyon.....	26
2.3.3. Psikolojik Motivasyon.....	26
2.4. Motivasyonun Faydaları	27
2.5. Motivasyonun Boyutları	28
2.5.1. Psikoloji Boyutu.....	29
2.5.1.1 İçsel Motivasyon	29
2.5.1.2 Dışsal Motivasyon.....	29
2.5.2. Yönetmel Boyut.....	30
2.6. Motivasyonun Amaçları	31
2.6.1. Etkinlik	31
2.6.2. Verimlilik.....	32

2.6.3. Kalite	33
2.6.4. Kârlılık.....	34
2.6.5. Maliyet- Fiyat Uygunluğu	35
2.7. Motivasyonun Ana Unsurları.....	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı	37
3.2. Araştırmanın Hipotezleri	37
3.3. Evren ve Örneklem.....	38
3.4. Veri Toplama Aracı.....	38
3.5. Veri Analizi.....	38
3.6. Bulgular ve Yorum.....	39
3.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	39
3.6.2. İş Motivasyonu ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki.....	40
3.6.3. İş Yükü ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki.....	47
3.6.4. İş Yükü ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişki.....	50
SONUÇ	52
KAYNAKÇA	55
EKLER	59
Ek-1 Anket Formu.....	59
ÖZGEÇMİŞ	

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Türkiye’deki Sağlık Personeli Sayısı.....	9
Tablo 2. Doktor Başına Düşen Kişi Sayısı	11
Tablo 3. Hemşire Başına Düşen Kişi Sayısı	14
Tablo 4. Sağlık Memuru Başına Düşen Kişi Sayısı	17
Tablo 5. Ebe Başına Düşen Kişi Sayısı	18
Tablo 6. Eczacı Başına Düşen Kişi Sayısı	19
Tablo 7. Eczacı Başına Düşen Kişi Sayısı	36
Tablo 8. Cinsiyete İlişkin Bulgular.....	39
Tablo 9. Yaşa İlişkin Bulgular	39
Tablo 10. Medeni Duruma İlişkin Bulgular.....	40
Tablo 11. Kıdeme İlişkin Bulgular.....	40
Tablo 12. Motivasyon Ölçeği Faktör Analizi	41
Tablo 13. Cinsiyet ve Motivasyon İlişkisi t testi.....	43
Tablo 14. Yaş ve Motivasyon İlişkisi ANOVA testi.....	44
Tablo 15. Medeni Durum ve Motivasyon İlişkisi t testi.....	45
Tablo 16. Kıdem ve Motivasyon İlişkisi ANOVA testi	46
Tablo 17. İş Yüğü Ölçeği Faktör Analizi.....	47
Tablo 18. Cinsiyet Ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki.....	49
Tablo 19. Yaş ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki	49
Tablo 20. Medeni Durum ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki.....	49
Tablo 21. Kıdem Durumu ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki	50
Tablo 22. İş Yüğü ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişki.....	50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Toplam İş Yükü Seviyesinin Belirlenmesine Yönelik Araştırma Modeli.....	5
Şekil 2. Türkiye'deki Sağlık Personeli Sayısı	10
Şekil 3. OECD Ülkelerine Göre 1000 Kişiyeye Düşen Doktor Sayısı.....	13
Şekil 4. OECD Ülkelerine Göre 1000 Kişiyeye Düşen Hemşire Sayısı.....	15
Şekil 5. Motivasyon süreci	24



KISALTMALAR

ICN	: Uluslararası Hemşireler Konseyi
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu



GİRİŞ

Konunun Seçimi: İş yükü çalışanlara üstlenmeleri gereken sorumluluktan daha fazla iş verilmesi durumunda oluşmaktadır. İş yükünün fazla olması çalışanın işe karşı olan algısını olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle çalışanın iş yükünün fazla olması motivasyonu üzerinde negatif bir etkiye neden olacaktır. İş yükünün fazlalığı çalışanlar üzerinde baskı yaratmaktadır. Çalışanlara sorumluluklarından daha fazla iş yüklenmesi, onların iş başarısını olumsuz yönde etkileyerek işe karşı olan ilgilerini de düşürecektir. Bu durum çalışanların daha verimsiz şekilde çalışmalarına neden olarak iş motivasyonlarını da olumsuz şekilde etkileyen en önemli faktör olacaktır. Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş yükü sonucunda motivasyon algısı ne şekilde değiştiğinin tespit edilmesidir.

Amaç: Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş yükünün motivasyona etkisinin tespit edilmesidir. Sağlık sektörü, birey ve toplum sağlığının iyileştirilmesi ve korunmasında birinci öncelikte görev almaktadır. Bu açıdan sağlık çalışanlarının verimliliği ve etkinliği önem taşımaktadır. Sağlık çalışanlarının etkin şekilde çalışmaları ise yüksek motivasyon ile mümkündür. Motive olmuş sağlık çalışanlarının sunmuş oldukları sağlık hizmet kalitesi de yüksek olacaktır. Sağlık çalışanlarının motivasyonlarının yüksek olması ise iş yükü ile doğrudan ilişkilidir. İş yükünün yüksek olması sağlık çalışanlarının motivasyonunu olumsuz şekilde etkileyecektir. Ülkemizde özellikle sağlık çalışanının yetersiz durumda olması ve sağlık hizmet talebini karşılamakta zorluk yaşanması, sağlık çalışanlarının iş yükünü fazlaca arttırmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş yükünün fazla olması motivasyon algısını düşürmekte ve çalışanlar üzerinde baskı kurmaktadır. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının iş yükü ile motivasyon algıları arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelenmiştir.

Kapsam: Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş yükü kavramı alt başlıklar halinde incelenmiştir. İş yükü fazlalığının sebepleri, fazla iş yükü sonucunda görülen sebepler incelenerek, özellikle Türkiye’de sağlık hizmetlerinde çalışan personelin iş yükü durumu OECD ülkeleriyle karşılaştırmalı şekilde incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde motivasyon kavramı

incelenmiştir. Motivasyon kavramı, süreci, çeşitleri, faydaları, boyutları, amaçları ve ana unsurları incelenmiş ayrıca inceleme sağlık sektörünü de içine alarak yapılmıştır. Çalışmanın son bölümü olan uygulama bölümünde ise sağlık çalışanlarına yapılan iş yükü ve motivasyon ölçeklerini içeren anket sonuçlarına yer verilmiştir.

Hipotezler: Ana hipotezler şu şekildedir:

H₁: İş motivasyonu ve iş yükü arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

H₂: İş motivasyonu ve demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

H₃: İş yükü ve demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Sınırlılıklar: Araştırmanın sınırlılıkları şu şekildedir:

- Araştırma İzmit Kocaeli'nde çalışan sağlık personeli ile sınırlıdır.
- Araştırma ele alınan anket formu ile sınırlıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YÜKÜ

1.1. İş Yükü Kavramı

İş yerinde personelleri etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Faktörlerin kimi personellere olumlu yansırken kimi de personelin olumsuz etkilenmesine neden olurlar. Bireylerin baskı hissetmeden standart şekilde görevlerini ifa edebilmeleri ancak onları negatif yönde etkileyen faktörlerin tespit edilerek ortadan kaldırılmasıyla mümkün olabilecektir. Çoğunlukla personele baskı oluşturan ve onların iş yetkinliklerini bozan faaliyetler iş yükü biçiminde ele alınmaktadır (Dağdeviren 2005, 518).

Çalışanlara iş faaliyetleri kapsamında üstlenmeleri gereken sorumluluğun üzerinde işler verilmesi iş yükü algısının oluşmasına neden olmaktadır. İş yükü algısı, çalışanlar başına düşen işin çalışanı strese sokması şeklinde de ele alınmaktadır. Bu bağlamda iş yükü kavramı tüm iş gören bireyler için son derece önemli olmaktadır. Özellikle çalışanlarda tükenmişlik sendromunun sebeplerinden biri de iş yükü kavramıdır. Yani iş yükü çalışanları sıkıştırarak onlarda sıklık, bıkkınlık ve stresin oluşmasına neden olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (İldız 2009, 33).

Çalışanların çalıştıkları ortamlar, yapılan işin kapsamı, çalışılan işin bireylerde bir takım rahatsızlıklara neden olup olmadığı gibi unsurlar çalışılan işin yapısını oluşturmakta ve bu yapıda iş yükünün oluşumuna neden olmaktadır. hatırlanacağı üzere iş yükü, çalışanlara kapasitelerinin üzerinde işlerin verilmesi şeklinde açıklanmıştır. Kavramsal olarak yapılması gereken işler kağıda döküldüğünde herkesin yapması gereken iş miktarı genel itibariyle belli olmaktadır. Ancak kağıt üzerindeki rakamların kişilerin yetenek ve kapasiteleriyle uyuşması mümkün olmayabilmektedir ve bu nedenden dolayı iş dağıtımın bireylerin yeteneklerine göre yapılması daha iyi sonuçlar verecektir (Keser 2006, 105).

İş yükünün çalışanlar üzerinde neden olduğu negatif etkilerin sebepleri şu şekildedir (Understanding Ergonomics At Work 2005):

- Görev ve sorumlulukların kapsamının belirlenememiş olması
- İşin yetiştirmesi gereken süreyle alakalı olarak çalışanın sıkıştırılması
- Çalışanın işle alakalı olarak yeterli eğitim alamamış olması
- Çalışana sosyal desteğin olması gerekenden az olmasıdır.

Sağlık çalışanlarının iş yükünün tespit edilmesi amacıyla bazı ölçütlerden yararlanılmaktadır. Bu bağlamda hastane ortamında sağlık çalışanlarının iş yükü tespiti 4 biçimde ele alınmaktadır ve bu 4 ölçüt şu şekildedir (Top vd. 2010, 34):

- Birim düzeyinde: Sağlık başına düşen hasta sayısı gibi kriterlerin değerlendirildiği ölçütlerdir.
- İş düzeyinde: Sağlık çalışanın üstlendiği işin niteliksel olarak değerlendirilmeye alındığı ölçüttür.
- Hasta düzeyinde: Hastanın sağlık ve hastalık durumuyla alakalı olarak değerlendirmelerin yapıldığı ölçüttür.
- Durum düzeyi: Oluşması mümkün diğer düzeylerin sınırlandırılması amacıyla kullanılan bir ölçüttür.

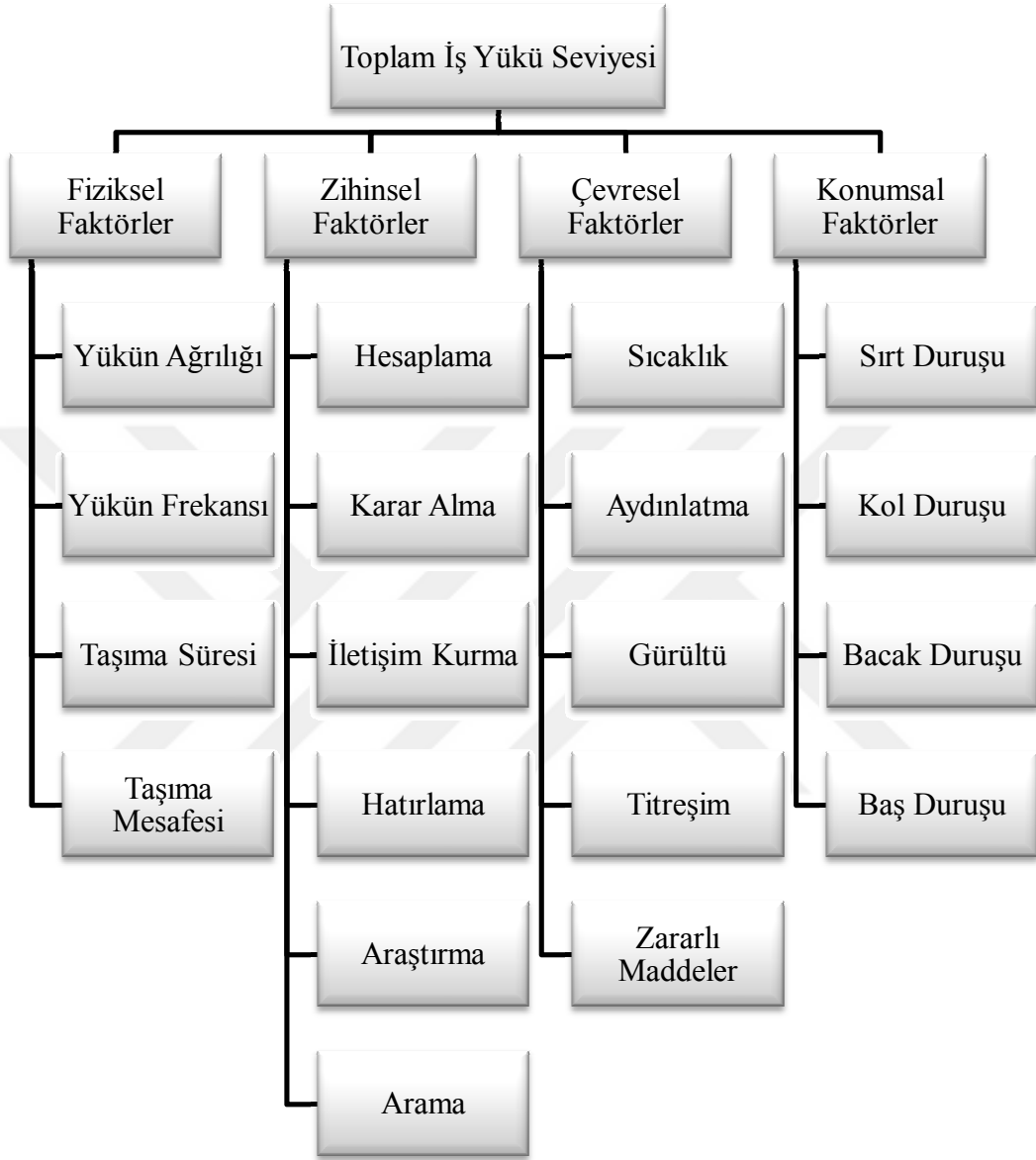
Yukarıda sayılan maddeler ışığında iş yükü hesaplaması işletmeler tarafından yapılabilmektedir.

1.2. İş Yükü Fazlalığının Sebepleri

İş yükü yoğunluğunu oluşumunu tetikleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu tetikleyici unsurlar çalışanların ruh sağlığını ile fiziksel sağlığını bozabilmekte çalışanları çıkmazlara sokabilmektedir. İş yükünün aşırılığı sadece çalışma şartlarındaki sebeplerden dolayı ortaya çıkmayabilmekte aynı zaman çalışılan konum itibariyle de bu aşırılık daha yükselebilmektedir. (Dağdeviren 2005, 518).

İş yükü çalışanlara olumsuz etki ederek çalışanların iş etkinliklerinin düşmesine sebep olmaktadır. İş yükünün tespit edilmesi bu bağlamda önemli bir

konu olarak karşımıza çıkmaktadır. İş yükünün tespit edilmesi için bazı yapılan çalışmalar Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Toplam İş Yükü Seviyesinin Belirlenmesine Yönelik Araştırma Modeli

Kaynak: Ildız Ö. G. 2009, İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi, FBE, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul, s.34.

Görüldüğü gibi iş yükünün belirlenmesinde dört temel unsur bulunmaktadır ki bunlar: fiziksel, çevresel, zihinsel ve konumsal unsurlardır (Dağdeviren 2005, 520).

- **Fiziksel iş yükü:** İşin yapılış şeklinin fiziksel olduğu durumlarda ortaya çıkan iş yüküdür. Fiziksel olarak yapılan taşınması gereken yüklerin ağır olması, ne kadar süre taşındığı, ne kadar süre çalışıldığı gibi unsurlar fiziksel iş yükünün seviyesini oluşturmaktadır. Fiziksel işin zorlu olması çalışanlarda fiziksel hastalıklara ve hasarlara neden olmaktadır. Fiziksel iş yükü çalışanların yaşamları ve sağlıkları bakımından tehlikeli unsurları içinde barındırabilmektedir (İldız 2009, 33).
- **Çevresel iş yükü:** Çalışma koşullarındaki etmenler sebebiyle oluşan iş yükü tipidir. Çalışanların çalışma sırasında maruz kaldıkları zehirli gazlar, solunumla ilgili diğer problemler, yüksek sesler, yüksek sıcaklık şeklindeki olumsuz çevresel etmenlerdir. Çevresel etmenlerin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sahip olduğu açıktır. Burada önemli olan nokta ise çalışanların ne kadar süre bu olumsuz etkilere maruz kaldıkları ve bu olumsuz etkileri azaltıcı araçların kullanıp kullanılmadığıdır. Uzun süreler boyunca olumsuz etkiler altında olan çalışanlarda iş yükü algısının oluşması kaçınılmazdır (Dagdeviren 2005, 520).
- **Konuma bağlı iş yükü:** Çalışanların iş esnasında duruş biçimleri ile konumları çalışanlarda bazı sorunlara yol açabilmektedir. Beden fizyolojisine uymayan şekillerde çalışmaya devam etmek çalışanlarda iş yükünü artıran bir unsur olarak karşımıza çıkar (Dagdeviren 2003, 520).
- **Zihinsel iş yükü:** Karar alma, belirli faaliyetleri planlama, hesap yapma gibi unsurları içeren çalışmalar zihinsel iş yüküne sebep olmaktadır. Zihinsel iş yükü zihinsel faaliyet gerektiren işlerin yoğunluğuyla alakalı olarak artış göstermektedir. Bu kapsam da zihinsel iş gücünde yapılması gereken işlerin kapsamıyla potansiyel olarak yapılabilecek iş miktarının arasındaki fark bu zihinsel iş yükünün ağırlığını belirleyecektir (Jung 2001, 342).

Çalışanların iş yükü algılarının artması neden olan diğer faktörler ise; işin yetişmesi gereken süreyle ilgili olarak çalışanların sıkıştırılması, sorumlulukların tam hatlarıyla belirlenememiş olması ayrıca işle alakalı olarak çalışanların tam anlamıyla eğitilmemiş olması gibi faktörler çalışanlarda iş yükü algısını artırmaktadır. İş yerlerinde artan iş yükü, çalışanların işe olan bakış açılarını olumsuz etkileyerek iş verimliliğin düşmesine neden olmaktadır (Kese 2006, 106).

Çalışmamız açısından konuyu ele aldığımızda sağlık çalışanları üzerinde oluşan iş yükünün nedenlerini dört madde şeklinde değerlendirmemiz mümkündür (Carayon ve Gürses 2008, 1):

- Sağlık çalışana olan talebin çok hızlı yükselmesi
- Sağlık çalışanı talebini karşılayacak kadar sağlık çalışanının arz edilememesi
- Sağlık çalışanı sayının düşürülmesi ve ek mesai yapılması
- Sağlık kurumunda hastaların daha az sürede barındırılmasıdır.

Çalışanlarda iş yükünün artmasıyla birlikte çalışanların işe bağlılıkları düşebilmekte ve bu durum motivasyonlarına olumsuz yansımaktadır. Ayrıca çalışanlarda işe karşı olumsuz düşünceleri oluşması çalışanların kendilerini tükenmiş olarak hissetmelerine neden olabilmektedir.

1.3. Fazla İş Yükü Sonucunda Görülen Sorunlar

Fazla iş yükü çalışanlar üzerinde hem fiziksel hem de ruhsal olumsuzluklara neden olabilmektedir. Sağlık çalışanları genel itibariyle en çok ihtiyaç duyulan çalışanlar arasında olmakla birlikte bu ihtiyaç da her geçen gün daha da artmaktadır. Böyle bir durum sağlık çalışanlarına düşen iş miktarını her gün daha da artırmakta doğal olarak da bu durum sağlık çalışanlarına düşen iş yükünün daha da yükselmesine sebep olmaktadır. Sağlık çalışanları üzerindeki iş yükü sağlık çalışanlarının hizmet sürelerine yansımakta ve sağlık çalışanları uzun süreler boyunca çalışmak zorunda kalmaktadır. Ayrıca artan çalışma saatleri sebebiyle sağlık çalışanları ek mesailerle yüzleşmektedirler. Sağlık çalışan sayısının talepler doğrultusunda arz edilemeyeşi yüzünden her geçen gün daha çok çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Üçüncü dünya ülkelerinin dışındaki gelişmiş ülkelerde sağlık

çalışanların çalışma süreleri belirlenerek, mesai sürelerinin aşılmamasına dikkat edilmektedir (Carayon ve Gürses 2008, 2).

Sağlık çalışanlarının iş yükündeki artışlar sadece sağlık çalışanlarına değil aynı zamanda hastalara da zarar vermektedir. Fazla iş yükü olan sağlık çalışanlarının hata yapma olasılıkları artmakta bu durumun doğal bir sonucu olarak da hastalar zarar görmektedir. Eğer makul seviyede sağlık çalışanı bulunursa istenmeyen olası hatalarda da azalmalar görülecektir (ICN Kılavuzu 2006). İş yükünün fazlalığı sağlık çalışanlarında iş tatminsizliğine yol açmakta bu durumda sağlık çalışanlarının kendilerini tükenmiş hissetmelerine neden olmaktadır (Demir 1999, 42).

1.4.Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sayısının İş Yüküne Etkileri

Sağlık hizmeti başlı başına yaşamsal bir nitelik taşımasından dolayı en fazla üzerinde durulması gereken hizmet gruplarının başında gelmektedir. Sağlık hizmetinin de layıkıyla yerine getirilebilmesi yeterli çalışan sayısının sağlanmasıyla mümkün olacaktır (Aşti ve Acaroğlu 2000, 11). Özellikle sağlık çalışanları başına düşen iş yükünün fazla oluşu günümüzün en büyük sorunlarından birini oluşturmaktadır (Cankul vd. 2006, 246).

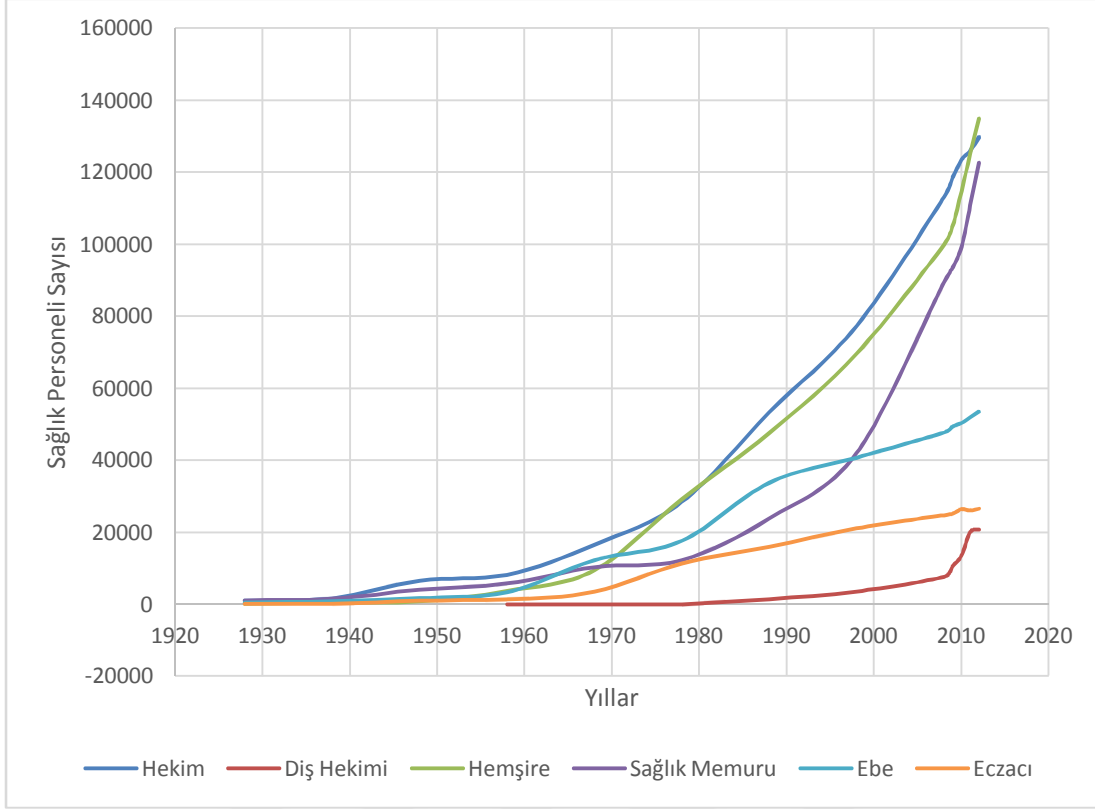
Yıllara göre sağlık çalışan sayıları aşağıdaki verilmiştir:

Tablo 1. Türkiye’deki Sağlık Personeli Sayısı

Yıllar	Hekim	Diş Hekimi	Hemşire	Sağlık Memuru	Ebe	Eczacı
1928	1 078	-	130	1 059	377	108
1938	1 585	-	410	1 493	655	138
1948	6 570	-	787	4 023	1 586	1 047
1958	8 214	1 395	3 658	5 738	3 219	1 390
1968	16 514	3 517	9 436	10 285	12 176	3 477
1978	28 411	7 590	29 243	12 226	17 528	11 390
1988	53 264	10 623	47 540	23 813	33 724	16 002
1998	77 344	13 471	69 607	41 993	40 691	21 119
2008	113 151	19 959	99 910	89 540	47 673	24 778
2009	118 641	20 589	105 176	93 550	49 357	25 201
2010	123 447	21 432	114 772	99 302	50 343	26 506
2011	126 029	21 099	124 982	110 862	51 905	26 089
2012	129 772	21 404	134 906	122 663	53 466	26 571
2013	133 775	22 295	139 544	134 488	53 427	27 012

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 02.03.2016

Sağlık çalışan sayıları Tablo 1’e görüldüğü gibi günümüze kadar artarak gelmiştir. Ama burada dikkat edilmesi gereken husus bu artışın hasta sayısına uygun olup olmadığıdır. Ayrıca sağlık çalışanlarındaki artış giderek azalarak artma eğilimi de göstermektedir.



Şekil 2. Türkiye'deki Sağlık Personeli Sayısı

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 02.03.2016

Ülkemizdeki sağlık çalışan sayısı artışını sürdürmektedir. Fakat Şekil 2.'de de fark edileceği üzere bu artış azalarak artış eğilimindedir. 1960'lı yılların geçilmesiyle birlikte sağlık çalışanı sayısında oldukça hızlı bir artışın olduğu görülmektedir. Buradaki sonuçlar sağlık çalışanı sayısının yeterli olduğu izlenimini yaratabilmektedir. Fakat asıl sorun bu artışların nüfusun büyümesiyle orantılı olarak artan hasta sayısındaki artışı karşılayamamasıdır.

Sağlık çalışanlarının iş yükünün anlaşılması için sağlık çalışanı başına düşen kişi sayısını incelememiz bizim bu konuyu daha iyi anlamamıza yardımcı olacaktır.

Tablo 2. Doktor Başına Düşen Kişi Sayısı

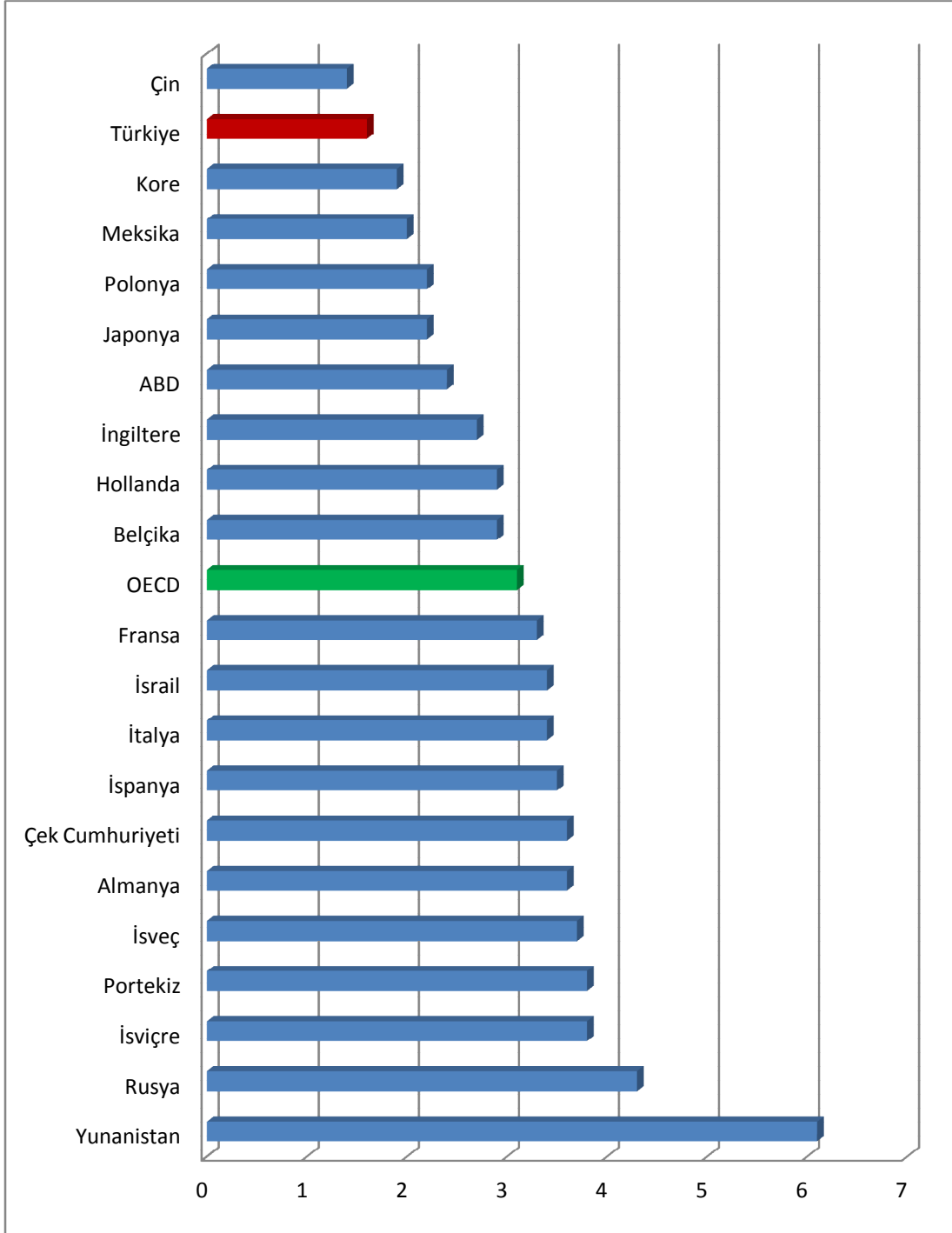
Yıllar	Doktor Başına Düşen Kişi Sayısı
1960	2799
1970	2228
1980	1631
1990	1088
2000	754
2001	725
2002	722
2003	711
2004	700
2005	683
2006	667
2007	651
2008	632
2009	612
2010	597
2011	593
2012	583
2013	573

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 6.3.2016

Tablo 2.'ye dikkat edildiğinde 1960'lı yıllara göre doktor başına düşen hasta sayısının günümüz şartlarına geldikçe oldukça azaldığı görülmektedir. 2000'li yıllara dikkat edersek bu dönem içerisinde doktor başına düşen hasta sayısında büyük değişiklikler söz konusu değildir. Ayrıca 2013 yılında doktor başına düşen 573 hastadır ki bu rakam hala oldukça fazladır. Doktor başına düşen kişi sayısının fazlalığı sağlık hizmetinin kalitesine olumsuz yansıtacaktır.

Doktor başına düşen kişi sayısındaki önemli düşüş, doktorların iş yükünü arttırmaktadır. Bu durum doktorların performansları üzerinde olumsuz etki yaratarak motivasyonlarını negatif yönde etkilemektedir. Sağlık sisteminde en önemli konuma sahip olan doktorların düşük performans sergilemeleri ve düşük motivasyonda çalışmaları birey ve toplum sağlığını olumsuz yönde etkileyecektir. Bu nedenle kişi başına düşen doktor sayısının yükseltilmesi adına çeşitli devlet politikaları uygulanabilir.

Ülkemizde doktor başına düşen hasta sayısı OECD ülkelerindeki doktor başına düşen oranına göre oldukça fazladır.



Şekil 3. OECD Ülkelerine Göre 1000 Kişiye Düşen Doktor Sayısı

Kaynak: Health at a Glance, OECD Indicators 2011, www.oecd.org/els/health-systems/Health-at-a-Glance-2011.pdf, Erişim Tarihi: 07.03.2016

Yukarıda görüldüğü gibi ülkeler açısından doktor başına düşen kişi sayısı ülkemizde diğer ülkelere göre oldukça yüksektir. Bu da ülkemizdeki doktorlarının diğer ülkelerdeki doktorlara göre iş yükünün ne kadar fazla olduğunu göstermektedir.

Ülkemizde Hemşire başına düşen kişi sayısı ise Tablo 3.'de görülmektedir

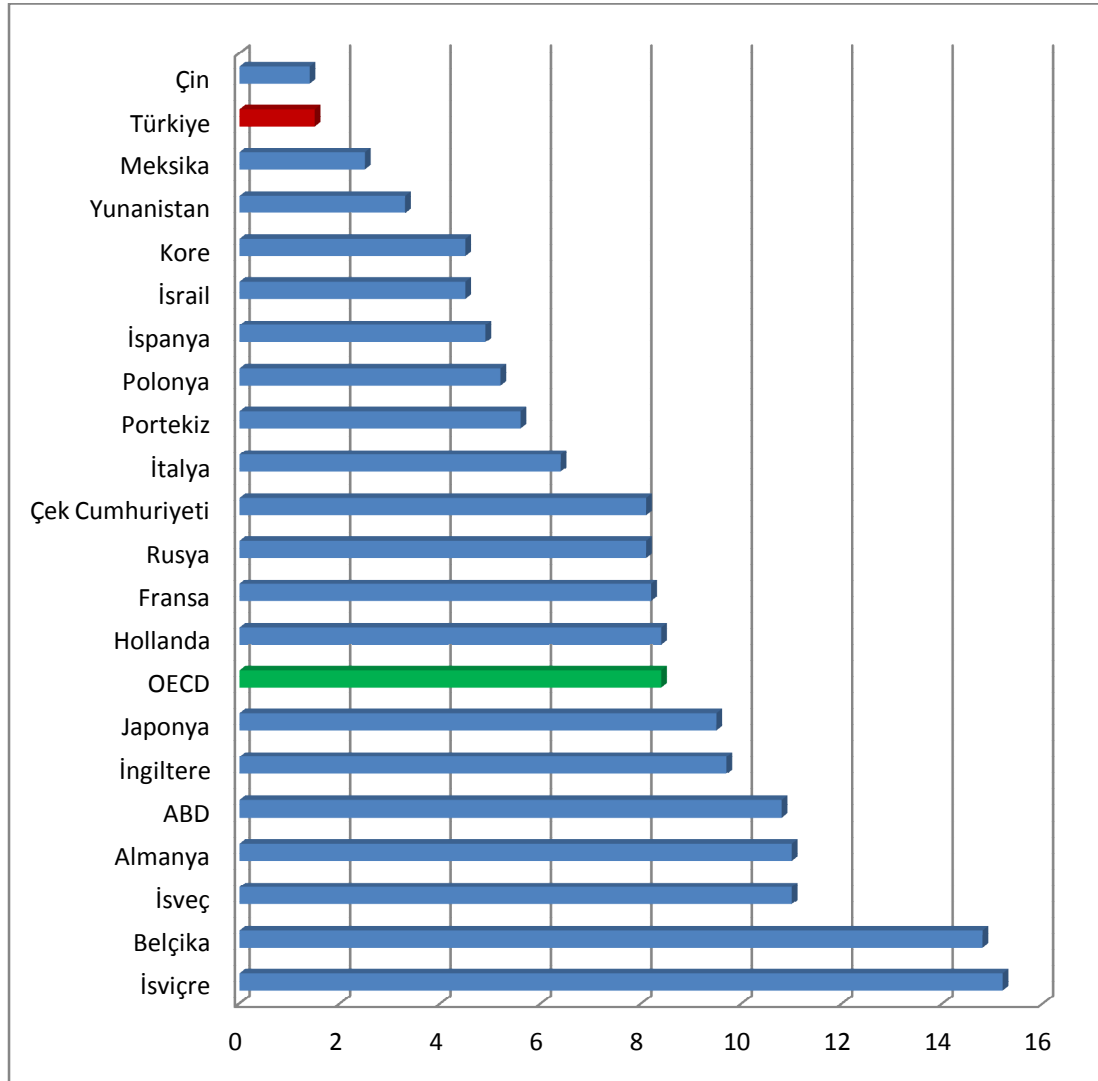
Tablo 3. Hemşire Başına Düşen Kişi Sayısı

Yıllar	Hemşire Başına Düşen Kişi Sayısı
1960	11366
1970	4016
1980	1653
1990	1225
2000	924
2001	897
2002	917
2003	902
2004	898
2005	881
2006	844
2007	746
2008	716
2009	690
2010	642
2011	598
2012	561
2013	549

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016

Hemşire başına düşen hasta sayısı incelendiğinde ise 1960 yılında hemşire başına düşen kişi sayısı 11366 kişi iken 2013 yılına gelindiğinde ise hemşire başına 549 kişi düşmektedir. Görüldüğü gibi hemşire başına düşen kişi sayısı oldukça düşmüştür ki ama bu sayı hala yüksektir.

Şekil 4.'de ise ülkemiz ile OECD ülkeleri bakımından hemşire başına düşen kişi oranları ele alınmıştır.



Şekil 4. OECD Ülkelerine Göre 1000 Kişiye Düşen Hemşire Sayısı

Kaynak: Health at a Glance, OECD Indicators 2011, www.oecd.org/els/health-systems/Health-at-a-Glance-2011.pdf, Erişim Tarihi: 07.03.2016

Görüldüğü gibi Şekil 4.'de 1000 kişi başına düşen hemşire sayısı ülkemizde OECD ülkelerine göre oldukça düşüktür. Yani ülkemizdeki hemşirelerin OECD ülkelerindeki hemşirelere göre iş yükü daha fazladır. Bu durum doktorların taşıdığı iş yüküyle benzer sonuçlar ortaya koymaktadır.

Türkiye'de sağlık sektöründe çalışan doktor ve hemşirelerin iş yükü Avrupa standartlarının üzerindedir. Bu durum Türkiye'de sağlık sektöründe performansın düşük olduğunu ve çalışanların düşük motivasyonla iş yaptığının bir kanıtı olarak öne sürülebilir. Doktor ve hemşirelerin iş yükünün fazla olması, hastalarla daha az ilgilenmelerine neden olarak hasta sağlığına verilen önemi düşürmektedir. Doktor ve hemşireler daha kısa zamanda daha fazla hastayla ilgilenmek zorunda olduklarından, hastalara yönelik vermiş oldukları hizmet kalitesi de düşmektedir. Ayrıca doktor ve hemşirelerin aşırı iş yükü, kendilerine ve ailelerine zaman ayıramamalarına neden olarak onların iş motivasyonunu da olumsuz yönde etkileyecektir. Tüm bu durum birey ve toplum sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecektir.

Tablo 4. Sağlık Memuru Başına Düşen Kişi Sayısı

Yıllar	Sağlık Memuru Başına Düşen Kişi Sayısı
1960	7071
1970	3548
1980	3810
1990	2558
2000	1238
2001	1229
2002	1325
2003	1170
2004	1116
2005	1110
2006	1033
2007	889
2008	799
2009	776
2010	742
2011	674
2012	617
2013	570

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016

Tablo 4. İncelendiğinde 1960 yılında sağlık memuru başına düşen kişi sayısı 7071 iken bu sayı 2013 yılına gelindiğinde 570'e kadar inmiştir (TÜİK, 2016). Dikkat edilirse sağlık memuru başına düşen kişi sayısı yıllar itibariyle düşmektedir. Bu düşüşün olumlu yansımalarının olması kaçınılmazdır ama bilinmelidir ki 2013 yılındaki ulaşılan rakamın iş yükü bakımından rahatlatıcı bir düzeye ulaşmış olduğu kesin bir şekilde söylenemeyecektir.

Tablo 5. Ebe Başına Düşen Kişi Sayısı

Yıllar	Ebe Başına Düşen Kişi Sayısı
1960	8799
1970	3120
1980	3810
1990	1812
2000	1545
2001	1562
2002	1601
2003	1613
2004	1573
2005	1582
2006	1568
2007	1496
2008	1500
2009	1470
2010	1464
2011	1440
2012	1414
2013	1435

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016

Tablo 5. İncelendiğinde 1960 yılında ebe başına 8799 kişi düşmekteyken bundan 2013 yılında bu sayı 1435 kişiye inmiştir. Ayrıca 1960'lı yıllardan 1970'li yıllara gelindiğinde ise ebe başına düşen kişi sayısının oldukça düştüğü de gözlenmektedir (TÜİK, 2016).

Bir diğer sağlık çalışanı olan eczacılar başına dűřen kiři sayısı da aşağıdaki gibidir:

Tablo 6. Eczacı Bařına Dűřen Kiři Sayısı

Yıllar	Eczacı Bařına Dűřen Kiři Sayısı
1960	19563
1970	11731
1980	3685
1990	3490
2000	2930
2001	2945
2002	2979
2003	3003
2004	3008
2005	3026
2006	3013
2007	2944
2008	2886
2009	2879
2010	2781
2011	2864
2012	2846
2013	2838

Kaynak: TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Dűřen Kiři Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Eriřim: 06.03.2016

Yukarıda görüldüğü gibi 1960 yılında eczacı başına 19563 kişi düşerken bu sayı 2013'e gelindiğinde ise 2838 kişiye kadar inmiştir. Ayrıca dikkat edilirse, 1980'li yıllardan sonra eczacı başına düşen kişi sayısında büyük değişimler yaşanmayarak birbirine yakın sayılar görülmüştür (TÜİK, 2016). Bu bağlamda 1980'li yıllardan sonra eczacıların iş yükünde büyük değişimlerin yaşanmadığı söylenebilir.

Türkiye'de tüm sağlık sektörü paydaşlarının iş yükü yüksektir. Bu durum aslında Türkiye'de sağlık personeli yetiştirilmesinde yetersiz kalındığının bir göstergesi niteliğindedir. Doktor, hemşire, sağlık memuru, ebe, eczacı sayısının yetersizliği, sağlık hizmet kalitesinin düşmesindeki en büyük etkenlerden biri olarak görülebilir. Ayrıca iş yükü fazla olan çalışanların düşük motivasyonda çalışmaları, hasta iyiliği açısından olumsuz bir durumdur.

1.5.Sağlık Hizmetlerinde İnsan Gücü Planlaması

Sağlık hizmetlerinin istenilen düzeyde verilebilmesi için belirli kişinin istihdam edilmesi zorunludur. Belirlenen kişi sayısının korunması hem sağlık hizmetlerin kalitesini etkilerken hem de sağlık hizmetlerindeki olası aksakların oluşmasını engelleyecektir.

Bu bağlamda işgücü planlaması ihtiyaç olunan çalışan sayısının belirlenmesi, aynı zamanda hangi özelliklere sahip sağlık çalışanlarına ihtiyaç olduğunun ortaya konulması demektir. İşgücü planlamaları sağlık kurumlarının özelliklerine ve kurum kültürüne göre oluşturulmaktadır (Uyer 1995, 82).

Sağlık personeli insan gücü gereksiniminin belirlenmesi konusunda, pek çok yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemler (Yıldırım 2002, 58):

- “Klasik yöntem,
- Hasta sınıflandırma sistemleri,
- Trend yöntemi,
- Bakım kriterleri yöntemi
- İş yükü analizi temelli insan gücü gereksinimi saptama yöntemi”

Yukarıdaki bu yöntemlerde klasik yöntem ile trend yöntemi için sağlık kurumundaki hasta sayısı ile yatak sayısını ele alınırken, bakım kriterleri, hasta sınıflandırma sistemleri ve iş yükü analizi temelli insan gücü belirleme yöntemi ile bakım kriterleri yönteminde iş yükleriyle beraber hastaların bağımlılık düzeyleri ele alınır.



İKİNCİ BÖLÜM

MOTİVASYON

2.1. Motivasyon Kavramı ve Motivasyonun Önemi

Dilimizde güdülenme, isteklendirme, eyleme geçme manalarında kullanılan motivasyon kelimesi, köken olarak Fransızca ile İngilizce olan “motive” sözcüğünden türemiştir (TDK, 2000). Motivasyon kelimesi incelendiğinde literatürde bu kelimeyle alakalı birçok kullanımın olduğu görülecektir.

Motivasyon bireylerin hedeflerine yönelik olarak durmadan eylem içerisinde olmaları ve bu eylem için çaba göstermeleri demektir (Ertürk 1995, 42). Motivasyon dürtülerin kişileri tetiklemesiyle birlikte kişilerin eyleme geçmeleridir. Bu eyleme geçme hareketi kişinin amaçlarına yönelik edimleri içerir (Cüceloğlu 1996, 248).

Bireylerin bir iş faaliyetini tamamlamaları sağlamak amacıyla onlara nüfus etmek ve birçok kişinin aynı amaçlar doğrultusunda eyleme geçmelerini sağlamak maksadıyla yapılan fiillerin toplamı motivasyon olarak karşımıza çıkmaktadır (Başaran 1984, 147).

Genel itibariyle aynı hedefe yönelik tutumlarla alakalı olan motivasyon, insanların belirledikleri hedeflere doğru yol almasını sağlar. Bireylerin kendilerine inanmaları ve hayattan doyum almaları için bir takım işleri başarmaları gerekmektedir. bu ihtiyaçların giderilmesi ancak motivasyon kavramıyla mümkün olabilmektedir. Bu bağlamda bireyler çeşitli doyumlara ulaşabilmek adına çeşitli edimler ortaya koyacaklardır. Ortaya konan edimler bireylerin içsel doyumlarını ve gayelerini gerçekleştirebilmek adına atılan adımlar şeklinde gerçekleşecektir (Şahin 2004, 525).

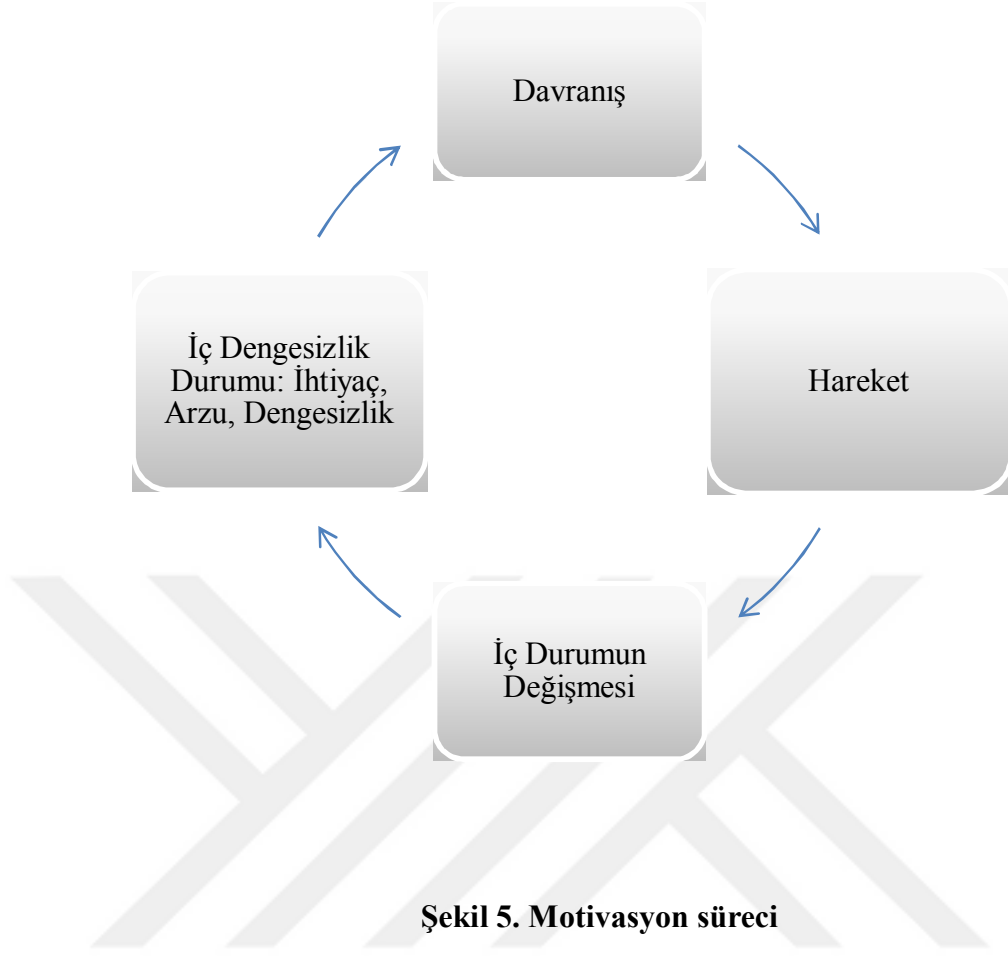
Görüldüğü gibi motivasyon bireylerin eyleme geçmeleri sağlayan bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle bu unsur bireylerin hedefledikleri noktalara hareket edebilmeleri sağlamaktadır. Bu bağlamda motivasyonu bireylerin hedeflerine ulaşmalarını sağlayan tetikleyici bir güç olarak görebiliriz.

2.2. Motivasyon Süreci

Bireylerin veya çalışanların motive olmasını sağlamak adına yapılan tutumların, kişi veya çalışanların eylemlerinin devamlılığını sağlayıcı nitelikleri taşıması ve kişilerde bazı arzular uyandırması gerekmektedir. Kurumların verimlilikleri aslında kurum çalışanlarının ne kadar motive olduklarıyla alakalıdır. Bu bağlamda motivasyon yalnız bireysel başarılarında değil aynı zamanda kurumsal başarılarında tetikleyici bir unsurdur.

Bireylerin takındıkları her tutumun belirli bir sebebinin olduğu ve bu bağlamda bireylerin bir amaç doğrultusunda hareket ettikleri çalışmalarda kabul edilen bir ortak görüş olarak karşımıza çıkmaktadır. Yani eylemlerin kaynağında bir ihtiyacın bulunması söz konusudur. İhtiyaçlar bazı durumlarda fiziksel olabilirken bazı durumlarda ise ruhsal veya toplumsal biçimlerde karşımıza çıkarlar. Bireylerin amaçları doğrultusunda eylemlerinin bir nedeni olan motivasyonun dört aşaması vardır ki bu aşamalar şu şekildedir (Eroğlu 2007, 247):

- a) İhtiyaç: Bireylerin belirlediklere hedefe yönelmeleri için bunu ihtiyaç şeklinde hissetmeleri gereklidir.
- b) Davranış: Kişilerin hedeflerine varabilmeleri için bir takım eylemler ortaya koymalıdır.
- c) Amaç: Hedef noktasına erişmek demektir.
- d) İç Durumun Değişmesi: Hedefe ulaşılmasıyla birlikte elde edilen tatmin ve içsel doyum ve geri beslemedir.



Şekil 5. Motivasyon süreci

Kaynak: Eroğlu F., Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, Ekim 2007, s.247.

Motivasyonun başlangıç noktası gereksinim veya ihtiyaçların ortaya çıkmasıdır. İhtiyacın ortaya çıkışıyla beraber kişiler bu ihtiyacı gidermek isterler ve bu maksatla bazı eylemlere girişirler. Eylemlerin sonucunda ise varılmak istenen hedefe ulaşılmışsa kişiler tatmin olurlar (Cüceloğlu 1996, 260). Bu bağlamda bireylerin hedeflerine ulaşması önemli olmaktadır. Bireyler hedeflerine ulaşmazlarsa içsel doyuma da ulaşamamış olurlar ki bu da bireylerde huzura neden olur. Bu rahatsızlıkların boyutunu kişilerin ruhsal durumları belirler. Bu durum kurumlar açısından ele alındığında ise, kurumlar çalışanların motive olmasını sağlayacak belirli arzu unsurları sunmalıdırlar ki çalışanlar bu noktaya harekete geçebilsinler. Ayrıca çalışanların hedeflere ulaşmalarından sonra yeni hedeflerle motive edilmeleri gerekmektedir.

2.3. Motivasyon Çeşitleri

Bireyler birbirlerinden farklı özellikler taşıması itibariyle onlara etki edebilecek motivasyon kaynakları da farklılık gösterecektir. Motivasyon temel olarak bireylerin harekete geçmelerini sağlayan dürtüdür. Bu bağlamda kişileri eyleme yönlendiren ve kişileri kıyaslama yapmaya iten ruhsal etkilere güdü denilmesi mümkündür. Bireylerin tercihlerini şekillendiren güdüler, bireyler üzerinde oluşan olumlu ya da olumsuz etkilerden kaynaklanmaktadır. Yani bu etkiler birer ruhsal bir tetikleme şeklindedir (Sabuncuoğlu 1987,97).

Bireylerin eylemlerine neden olan ya da bu eylemlerin ne şekilde olacağını belirleyen, bireylerin bakış açıları, düşünceleri, arzuları güdü başlığının içerisine dahil olmaktadır (Başaran 1992,31). Bireylerin ihtiyaçları sahip oldukları güdüler neticesi ortaya çıkarlar. Bu bağlamda bireylerin ihtiyaçlarını belirleyen güdüler bireylerin tutumlarının yapısını belirleyen yegane unsur olarak karşımıza çıkar.

Bireylerin hedefleri ya da düşünceleri sonucu bireyleri eyleme sürükleyen arzu, istek ya da ihtiyaçların hepsi güdülerden oluşur. Güdüler bazı durumlarda istekli şekilde ortaya konabilirken bazı durumlarda ise fark edilmeden ortaya çıkarlar. Motive etme kavramı, bir kişinin bir amaca ulaşması için kişinin ihtiyacı olduğu güdülerinin kişiye sağlanmasıdır (Büyükemirusta 2007,5).

2.3.1. Fiziksel Motivasyon

Bireyler gereksinimlerini çoğunlukla fiziksel aktiviteler sayesinde giderirler. Bu bağlamda fiziksel aktivite hayatı devam ettirmenin temel unsuru olarak karşımıza çıkar. Bunlar literatürde çokça karşılaştığımız Maslow'un ihtiyaç piramidinin de temelini oluşturmaktadır. Hatırlayacağımız gibi bu piramidin alt basamaklarında beslenme, güvenlik, barınma şeklinde ihtiyaçlar yer almaktaydı (Sabuncuoğlu 1998,100).

Fiziksel ihtiyaçlar temel olarak hayatın devamlılığını sağlaması veya hayatın daha huzurlu geçirilmesi sağlaması yönü sebebiyle önemli bir özelliğe sahip olmaktadır. Genel olarak insanların fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması, bireylerin daha huzurlu hissedebilmelerine sebep olmakta bu da bireylerin motivasyonunun artmasını sağlamaktadır.

İnsanların fiziksel ihtiyaçlara olan gereksinimleri kişiden kişiye bağlı değişiklik göstermektedir. Burada önemli olan aslında fiziksel ihtiyacın giderilmesi olmaktadır. Çalışma şartları altında personellerin ilk karşılanması gereken ihtiyaçları fiziksel ihtiyaçlarıdır ki fiziksel motivasyonun temeli fiziksel ihtiyaçların karşılanmasıdır.

2.3.2. Sosyal Motivasyon

İnsanlar topluluk halinde yaşayan canlılar olması sebebiyle sosyal yaşam sürdürmek zorunda olan canlılardır. Bu bağlamda bireyler de bir topluluğun parçası olması sebebiyle sosyal güdülere sahip olmaktadır.

Sosyal güdüler fiziksel ihtiyaçlardan daha farklı özellikler içerisinde barındırmaktadır. Bireyler bir topluluğun parçası olduklarında, topluluk tarafından kabul görmek, topluluğa bağlanma hissi, diğer topluluk üyeleri tarafından beğenilme isteği gibi farklı güdülere sahip olmaktadır. Bu gibi bireylerdeki içsel istekler sosyal yaşamın bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır (Sabuncuoğlu 1998, 101).

Bireylerin sosyal yaşamın parçası olmalarından kaynaklanan içsel ihtiyaçları aslında bireylerin buldukları topluluk içerisinde ne kadar mutlu olabilecekleri belirlemektedir. Ayrıca bireyler ve bireylerin buldukları toplumun özellikleri sosyal ihtiyaçlarda değişimlere sebep olacak dolayısıyla bu da sosyal motivasyonunda farklılaşmalara neden olacaktır. Bu bağlamda bireylerin özellikleri ile toplumun özellikleri sosyal motivasyonda ön plana çıkmaktadır.

2.3.3. Psikolojik Motivasyon

Bireylerin davranış ile tutumlarını etkileyen en önemli öğelerden biri de bireylerin psikolojisidir. Bireylerin psikolojilerinde olan değişiklikler direkt olarak bireylerin davranışlarına yansımaktadır. Ayrıca bireylerin psikolojik öğeleri ancak bireylerin davranışsal olarak bu içsel durumları ortaya koymaları sonucunda belirlenebilecek özellikler barındırmaktadır.

Psikolojik ögelerin kişiden kişiye çok farklılık göstermesi bu ögelerin ne gibi özellikler barındırdığının tespit edilmesini de zorlaştırıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik ögelerin içerdiği bu özellikler psikolojik motivasyon ile psikolojik motivasyon kaynaklarının tespit edilmesini zorlaştırmaktadır. (Sabuncuoğlu 1998, 102).

Bireyler arasında en fazla değişkenlik gösteren yapılardan biri de psikolojik özelliklerdir. Kişi sayısı kadar psikoloji sayısından bahsetmemiz yanlış olmayacaktır. Bireylerin sıkıntı, hoşnutsuzluk, sevgi ya da diğer hisseler ne kadar sahip oldukları psikolojilerini etkileyen temel etkidir. Bireylerin hangi hisselerinde daha yoğun olduklarının tespit edilmesi bu bağlamda güçleşmektedir. Tüm bu anlatılanlar ışığında bireyleri motive eden psikolojik ögelerin tespiti de karmaşık bir hal almaktadır. Ayrıca psikolojik ögelerin bireylerde farklılık göstermesi psikolojik motivasyonun da bireylerde farklılaşmasına neden olmaktadır.

2.4. Motivasyonun Faydaları

Bireylerin işe adapte olmalarının sağlanmasının dışında bireylerin verimliliğinin artırılması bireylerin motivasyonundan geçmektedir. İş yaşamı boyunca çalışanlar birçok aktivite içine girmektedir. Bu yapılan aktivitelerin bazıları yapısal özellikleri bakımından motivasyona ihtiyaç duymazken bazıları ise motivasyon gerektirmektedir (Büyükemirusta 2007,7).

Bu bağlamda işletmeler ya da kurumlar belirledikleri hedeflere varabilmeleri için çalışanlarını motive etmek zorundadırlar. Kurum hedeflerine ulaşılması için çalışanları ikna eden, onları teşvik eden veya daha çok çalışmaya itmeye iten her şey motivasyon unsuru olarak karşımıza çıkar (Sapançalı 1993, 55).

Tüm bu anlatılanlardan hareketle motivasyonun kurumlar ile çalışanlar açısından faydalarını şu şekilde özetlemek mümkündür (Şimşek vd. 2003, 130):

- Kurumun hedefleriyle çalışanların hedeflerini birleştiren motivasyon sayesinde kurumlar daha da etkin bir hal almaktayken çalışanlar ise daha etkin olmalarından kaynaklan bir mutluluğa kavuşmakta ve içsel olarak tatmin olmaktadır.

- Dünyanın hızla gelişmesi ve artan rekabet şartları kurumların ön plana farklı adımlar atmalarına sebep olmaktadır. Bu bağlamda şirketler farklı motivasyon türleriyle bu adımların atılmasını sağlamaya çalışmaktadır.
- Şirket bünyesinde çalışanlara sunulan motivasyon unsurları çalışanların pozitif olarak birbirleriyle rekabete girmelerini sağlamakta ve böylelikle şirket genel bir motivasyon havasına girmektedir.
- Motivasyon sayesinde çalışanlar arasında yeni liderler ortaya çıkmaktadır.
- Motivasyon, şirketin ve çalışanların verimliliğini artırarak piyasa koşullarındaki diğer şirketlerle rekabet edebilmeleri sağlamakta böylelikle şirketi ve bireyleri finansal olarak geliştirmektedir.
- Motivasyon personelin gelişmesini sağlayacak unsurların önceden tespit edilmesine de olanak vermektedir.
- Motivasyon sayesinde çalışanlar sosyal ihtiyaçlarını karşılayarak toplumda birer yer kazanmaktadırlar.
- Motivasyon çalışanların mali açıdan daha fazla kazanç elde edebilmesi sağlayarak mali açıdan çalışanları daha iyi konuma taşıyabilmektedir.
- Motivasyon kurumları daha çok verimliliğe teşvik ederek kurumların daha fazla gelir elde edebilmesine, daha fazla yatırımlar yapabilmesine neden olmaktadır.
- Motivasyon sayesinde kurumlar yapılması gereken işleri daha kısa zamanlarda yapabilmekte, böylece kurumlar daha çok üretim yapabilmektedir.

2.5. Motivasyonun Boyutları

Bu bölümde motivasyonun boyutlarından bahsedilecektir. Motivasyon boyutları iki başlık altında ele alınmaktadır. İlk başlık psikoloji boyutudur ki psikoloji boyutu ise kendi içerisinde dışsal ve içsel motivasyon olarak incelenmektedir. İkinci başlık ise yönetsel boyuttur.

2.5.1. Psikoloji Boyutu

Bireylerin ya da çalışanların motive olmasında etkili olan etmenlerin başında psikoloji boyutu gelmektedir. Psikoloji boyutu, bireylerin belirli hedefler doğrultusunda ilerlemesini sağlayan unsurlar ile bu unsurlar sayesinde bireylerin doyum sağlaması sürecini açıklamaktadır. Psikoloji boyutunu bazı zamanlarda içsel bazı zamanlarda dışsal unsurlar sebebiyle ortaya çıkabilmektedir. İçsel ve dışsal unsurlar sebebiyle motivasyon olan bireyler doyuma hedeflerine doğru ilerken ya da hedefe vardıldıktan sonra ulaşabilmektedirler. (Başaran 1991, 162-163).

2.5.1.1 İçsel Motivasyon

Toplumda kimi insanlar bazı durumlar içerisindeyken belirli noktalara ulaşmak için gayretle çalışmaya devam ederler. Bu tür insanlara dışarıdan hiçbir müdahale olmadığı halde çalışmayı gayretle ve azimle sürdürürler. Bu tarz kişilerin içsel bir dürtü sonucu hareket ettiği açıktır. Bireyler ya da çalışanlar içsel bu dürtü ya da güdü sayesinde güç bulmakta ve hedeflerine bu dürtü sayesinde hareket etmektedirler. İçsel motivasyon tamamen kişinin ne istediğiyle ve kendiyile alakalı bir süreçtir.

Kişilerin içsel motivasyon sonucu elde edecekleri de içsel arzuyla alakalıdır. Yani bireyler içsel motivasyonla her sarf ettikleri emekle zaten içsel tatmine erişmektedirler. İçsel motivasyonla çalışma bireyler için birer mutluluk kaynağıdır. Dolayısıyla çalışanlar ya da bireyler sonuca ulaşmak için yapılan her eylemden zevk duymaktadırlar. İçsel motivasyonla yapılan eylemler sonuç odaklıdan çok emek odaklı süreçlerdir (Newstorm 1993,130).

2.5.1.2 Dışsal Motivasyon

Çalışanların dışsal bir takım etkilerle motive edilmeye çalışılması dışsal motivasyon kaynaklarını oluşturmaktadır. dışsal motivasyon genel olarak ödül sistemi üzerine kuruludur. Çalışanlara bir işi başarırlarsa bir takım ödüller vaat edilir. Bunun sonucu bireyler sonuç odaklı çalışmaya başlamaktadırlar.

İş başarımları takdirinde ise motivasyon kaynağı olan ödüle kavuşmaktadırlar. Yani bireylerin doyumunu çalışma esnasında değil istenilen sonuca ulaştıktan sonra olmaktadır. çalışanları dışsal motive etmek için kullanılan

yöntemlerin arasında prim, izin, tatil gibi unsurlar bulunmaktadır (Büyükemirusta 2007,6).

2.5.2. Yönetmel Boyut

Bireyler temel ihtiyaçlarını karşılayabildikleri sürece bu ihtiyaçlara erişebilmek adına motivasyon geliştirememekte ya da bu unsurlar motivasyon aracı olarak dış unsurlarla kullanamamaktadır. Bu nedenle temel ihtiyaçların motivasyon aracı olarak yönetmel manada kullanılması mümkün olamamakta ve çalışanların temel ihtiyaçlar doğrultusunda motive edilmesi olanaksız olmaktadır.

Çalışanlar belirli bir çalışma süresinin ardından çalışma düzeyi olarak yapabileceklerinin altında seviyelerde çalışmakta ve potansiyellerini kullanmamaya başlamaktadırlar. Yönetmel boyut ise bunun sebeplerini ortaya koymaya çalışmaktadır.

Çalışanlar iyi koşullarda çalışma, yüksek maaş olanakları gibi birçok unsura sahip olmalarına karşın potansiyellerinin hepsini kullanmaya yönelmemektedir. Bunun nedeni ise bireylerin ya da çalışanlarının temel ihtiyaçlarının gideriliyor oluşu çalışanların başka motivasyon alanlarına yönelmesine sebep olmaktadır. Yani çalışanların fiziksel gereksinimlerinin sağlanması çalışanları sosyal ya da psikolojik motivasyona yönlendirmektedir. Bu bağlamda çalışma şartları fiziksel ihtiyaçların giderilmesine yönelik motivasyon kaynaklarından çok sosyal ve psikolojik motivasyon sağlayıcı unsurları içermelidir. Bu şartların sağlanamaması durumunda ise çalışanlarda motivasyon artmasından çok motivasyon düşüşleri olacaktır. Yani işletmelerin yönetmel boyutta fiziksel motivasyon kaynaklarından sosyal ve psikolojik motivasyon kaynaklarına yönlendirmeleri gerekmektedir (Büyükemirusta 2007,7).

İşletme yönetimleri çalışanların motivasyonlarına yönelik alanlar oluşturduklarında çalışanlarının verimliliklerinin de artacağını göreceklerdir. Ayrıca motivasyonun arttığı çalışma şartlarında kurum kültürü daha kolay da oluşmaya başlayacaktır.

Motivasyonun kurum bünyesinde yükselmesiyle birlikte kurum hedeflerine doğru daha hızlı adımlar atılmaya başlanacaktır. Bu bağlamda kurum yönetimlerinin motivasyonu denetim, planlama gibi unsur olarak değerlendirmesi gerekmektedir (Dalton 1971, 2).

2.6. Motivasyonun Amaçları

Hızla ilerleyen koşullar altında kurumlar varlıklarını sürmek için çeşitli uygulamalar yapmak zorundadır. Ayrıca artan rekabet koşulları da kurumların diğer kurumlardan ayrılmalarını sağlayacak adımlar atmalarını gerektirmektedir. Kurumların varlıkları da bir nevi çalışanlarına bağlıdır. Bu bağlamda kurumların çalışanlarından temelli hareket etmeleri kurumların menfaatine olacaktır. Çalışanların motivasyonu bu açıdan bakıldığında ise kurumun varlığıyla yakından ilintili olmaktadır. Bu nedenden ötürü şirketlerin motivasyon oluşturu yapılar kurmaları son derece önemlidir.

Motivasyon sayesinde kurum amaçları ile çalışan amaçları birleştirilse de bireylerin kendilerine has gereksinimleri oldukları unutulmamalıdır. Bireylerin kendilerine has gereksinimlerin giderilmesi durumunda bireyler motive olabilecekler ve kurumun amaçlarına adapte olabileceklerdir. Böylelikle verimlilik, kar gibi unsurlarda motivasyonun artmasıyla birlikte artacaktır.

Kurumlar ile çalışanları ortak amaçlar doğrultusunda hareket etmeye teşvik eden tüm yöntemler aslında motivasyonun birer parçası durumundadır. Yani motivasyon amaç olarak kurumlarla birlikte çalışanların da arzuların giderilmesine yöneliktir. Bu bağlamda kurumlar varlıklarını çalışanlarının motivasyonu sayesinde sürdürebilecek ve etkinliklerini de bu sayede artıracaklardır (Göksu 2007, 194). Tüm bu anlatılanlar ışığında motivasyonun kurumlar açısından kullanım amaçlarını; etkinlik, verimlilik, kalite, karlılık ve maliyet- fiyat uygunluğu altında incelenecektir.

2.6.1. Etkinlik

Şirketlerin malları ya da ürünleri verimli şekilde ortaya koymaları şirketlerin varlıklarını sürdürebilmesi için tek başına yeterli değildir. Şirketler aynı zamanda etkinlik unsuruyla bu süreci desteklemeleri gerekmektedir. Etkinlik bu bağlamda

şirketlerin amaçları doğrultusunda sunulan hizmet yada ürünlerin amaçlarla uyuşup uyuşmadığının tayin edilmesi şeklinde açıklanabilir (Şimşek 2003, 170).

En geniş ifadeyle açıklamak gerekirse etkinlik; üretim için kullanılan girdilerin işletme amaçlarına ne kadar yakın seviyede neticelere sebep olacağının belirlenmesini amaçlayan etkinlik; üretimde sebep sonuç ilişkisi kurmak yerine sebeplerin nasıl sonuçları ortaya koyduğunu değerlendirmektedir (Özer 2005, 115). Bir diğer açıdan etkinlik işletmelerin amaçlarına ulaşma seviyelerini gösteren bir olgudur.

İşletmeler şirket yapılarını oluştururken etkinliği ön planda tutarak işletmenin sürekliliğini sağlarlar. Etkinlik sağlayan işletmeler diğer işletmelerle kolayca rekabet edebilmekte, çalışanlarının motivasyonunu kolayca sağlayabilmekte ve hedeflerine doğru daha kolayca ilerleyebilmektedirler. Etkinliğin olmadığı işletmeler ise sadece kısa dönemli hedeflere yönelmekte ve dolayısıyla uzun dönemde varlıklarını sürdürememektedirler (Şimşek 2003, 171).

Günümüz şartları her türlü kurum ve işletme için etkinlik kavramını zorunlu hale getirmiştir. Hatta günümüzde etkinlik olgusu devletler için bile kullanılması zorunlu haldedir. Devlet bünyesinde ya da devlet kurumlarında asıl amaç kardan çok kamu yararı olması nedeniyle bu gibi kurumlarda verimlilik yerine ölçüt olarak etkinlik kavramı kullanılmaktadır (Arslan 2009,3). Artık günümüz şartlarında kamu kurumlarının kontrolü, bazen siyasi görüşler sebebiyle olumsuzluklara neden olsa da etkinlik kavramı gözetilerek yapılmaya başlamıştır (Özer 2005, 16).

2.6.2. Verimlilik

Kurumlarda ya da işletmelerde üretim ya da hizmet için kullanılan girdilerin verimli biçimlerde kullanılıp kullanılmadığının ölçeklendirilmesi için verimlilik kavramı kullanılmaktadır. Çoğunlukla verimlilik en az kaynağın en etkili biçimde kullanılarak en çok çıktının elde edilmesi şeklinde anlaşılmaktadır.

Verimlilik üretim girdilerinin çeşitli biçimlerde kullanılması sonucu çıktıların elde edilme sürecinde girdi ve çıktı arasındaki ilişkiyi gösteren bir ölçüttür

(Sabuncuoğlu 2003, 26). İşletmeler hedefsel olarak üretim girdilerinin optimum seviyelerde değerlendirilmesiyle kazanç sağlamayı düşünürler.

Devletler ya da kamu kurumları ise optimum seviyede kullanılan kaynaklarla kar maksimizasyonu sağlamak yerine kaynakları verimli kullanarak insanların sosyal ihtiyaçlarının en iyi şekilde giderilmesini amaçlarlar. Günümüzde işletmeler kar amacı doğrultusunda hareket etmelerinden dolayı kamu kurumlarına nazaran kaynakları daha verimli kullanmaktadırlar (Özer 2005, 118).

Üretim girdilerinin en iyi şekilde kullanılması verimliliğin sağlanmasında tek başına yeterli bir unsur değildir. üretim sadece hammadde, makine veya teçhizattan oluşmamaktadır. Üretimi ya da hizmeti ortaya koyan insan faktörüdür. Bu bağlamda çalışanların motivasyonu verimliliğin oluşmasında çok önemlidir (Sabuncuoğlu 2003, 31). Zaten üretim unsurlarını kullanan da insanlardır ki üretim unsurlarının verimli kullanılmasında insanlara ihtiyaç vardır.

Tüm bu sebepler çalışan motivasyonunun verimliliğin temel koşulu olmasına neden olmaktadır. Hızla artan rekabet şartları artık işletmelerin verimli üretim yapmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu şartlar altında çalışanların motivasyonu, işletmelerin sürekliliği için vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunu farkında olan işletmeler ise insan üzerine yatırım yapmayı tercih etmektedirler.

Açıklamalar doğrultusunda verimliliği şu şekilde formüle etmemiz mümkündür (şimşek 2003,166):

(Verimlilik = Sonuçta ortaya çıkan fayda/ Kullanılan toplam değer)

(Verimlilik= Üretim Çıktıları/ Üretim Girdileri)

2.6.3. Kalite

Çalışanların motivasyonu ürün ya da hizmetin kalitesi etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkar. Motive edilmiş çalışanlar daha kaliteli ürünler ortaya çıkarabileceklerdir. Bu bağlamda işletmelerin ya da kurumların ürünlerin kalitesini yükseltebilmesi çalışanlarının motivasyonlarını ne kadar artırabildiklerine bağlıdır. Ürün ya da hizmetin kaliteli olması demek ürünlerin ya da hizmetlerin tüketiciler

tarafından daha çok tercih edilir olması demektir. Tabi bu durum firmaların karlarına yansıtacaktır (Sabuncuoğlu 2003,32)

Kaliteli ürünlerin ya da hizmetlerin ortaya konabilmesi çalışanların yetilerinin gelişmesine bağlıdır. Çalışanların kendilerini geliştirme isteğinde olması ise çalışanların kendilerini motive hissetmelerine bağlı olmaktadır. Motivasyonu yüksek olan çalışanlar yeni beceriler kazanacak ve bu kazançları üretime ya da hizmete yansıtacaktır (Özer 2005, 120).

Üretim faktörlerinden biri olan emek yani çalışanlar işletmeleri ayakta tutan en önemli öğelerdendir. Bu bağlamda çalışanların kendileri geliştirme isteğinde olmaları kalitenin oluşmasına zemin hazırlayacaktır. Çalışanların kendini geliştirme arzusunda olmaları ise motivasyon öğesinin işletmelerce ne kadar iyi kullanıldığına bağlı olmaktadır (Şimşek 2003, 175).

2.6.4. Kârlılık

Şirketlerin kuruluş amaçlarının başında karlılık gelmektedir. Devlet ya da kamu kuruluşlarının dışında hiçbir işletme kar etme amacı olmadan oluşmazlar. Günümüz şartlarında pazarda birçok işletme bulunması işletmelerin karlılık oranlarının düşmesine sebep olmaktadır. Şirketlerin de yegane amacı olan kar maksimizasyonunu gerçekleştirebilmesi için pazardaki diğer firmalardan farklı ürünler ortaya koyabilmelerini gerektirmektedir (Sabuncuoğlu 2003, 35)

İşletmelerin ürün ya da hizmetlerde farklılık ortaya koyabilmesi için teknolojik değişmelere açık olması gereklidir. Teknolojinin sistemlerde ya da ürünlerde uygulanabilmesi yine çalışan faktörüne bağlıdır ki burada yine çalışanların kendilerini geliştirme hissiyatı içinde olmaları önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda çalışanların motivasyonu gelişim sürecini tetikleyen bir unsur olmaktadır (Özer 2005, 121).

Bunun dışında motivasyon sayesinde çalışanlar daha kısa süreler içinde daha çok üretim yaparak firmaların karlılıklarını artıracaktır. Üretim artışları aynı zamanda çalışan maaşlarını da artırabilmekte bu da çalışanlara ek bir motivasyon kaynağı olabilmektedir.

2.6.5. Maliyet- Fiyat Uygunluğu

İşletmeler kar maksimizasyonunu maliyet fiyat uygunluğu kriterini gözetererek sağlamaya çalışırlar. Bu bağlamda en düşük karla en yüksek gelirin elde edilmesi işletmelerin ana amaçları olmaktadır. Bu koşulların sağlanabilmesi ne kadar üretim yapılması gerektiğinin en iyi şekilde hesaplanmasına bağlıdır.

Maliyetleri yükseltecek seviyelerde üretim yapılması maliyetleri artıracak dolayısıyla artan maliyetler fiyatlara yansıyacaktır. Fiyatların artması ise tüketim miktarını düşürebilecektir. Bu bağlamda ise motivasyon çalışan verimliliğini artırmasından dolayı maliyetlerin azalmasını sağlayan bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumda dolayısıyla ürün fiyatlarına olumlu yansımakta ve böylelikle ürünün veya hizmetin talebi olumsuz etkilenmemektedir (Sabuncuoğlu 2003, 37).

2.7. Motivasyonun Ana Unsurları

Literatürde çalışanların motivasyonu ile alakalı olarak farklı görüşler söz konusudur. Ama genel olarak çalışanların motivasyonu iki başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklardan birinci çalışan motivasyonunun dışsal etkenler vasıtasıyla sağlanmasıyken ikinci başlık ise içsel motivasyon unsurlarıdır. Tabi bu iki başlığın ne biçimlerde çalışanlara kazandırılacağı ise farklılık göstermektedir (Dündar vd. 2007, 107-108).

Motivasyon süreci farklı unsurlardan etkilenebilmektedir. Çalışma şartlarında ise çalışanların motivasyon sürecinin etkileyen üç unsurdan söz edilmektedir. Bu üç unsur kişisel özellikler, iş özellikleri ve iş çevresinin özellikleri olarak ele alınmaktadır (Dündar vd. 2007, 107-108).

Tablo 7. Eczacı Başına Düşen Kişi Sayısı

Kişisel Özellikler	İş Özellikleri	İş Çevresinin Özellikleri
<ol style="list-style-type: none">1. İlgili olunan konular2. Davranışlar ya da tutumlar<ul style="list-style-type: none">➤ Diğer çalışanlara➤ İşe bağlı davranışlar➤ İşin çeşitli unsurlarına bağlı3. Gereksinimler<ul style="list-style-type: none">➤ Güvenlik gereksinimi➤ Sosyal gereksinimler➤ Başarı Gereksinimi	<ol style="list-style-type: none">1. İçsel ödüller2. İşte bağımsızlık sınırları3. Ortaya konan işlerin değerlendirilmesi4. Vazife yelpazesi	<ol style="list-style-type: none">1. İş çevresi<ul style="list-style-type: none">➤ Çalışma arkadaşları➤ Patronlar ve yöneticiler2. Şirket Uygulamaları<ul style="list-style-type: none">➤ Ödül uygulaması➤ Verilen ödüller➤ Kişilere yönelik verilen ödüller➤ Örgüt iklimi

Kaynak: Dündar S., Öztutku H. ve Taşpınar F., İçsel Ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme. Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2007 (2), s.107.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarında iş yükünün motivasyona etkisinin tespit edilmesidir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H₁: İş motivasyonu ve iş yükü arasında ilişki mevcuttur.

H₂: İş motivasyonu ve demografik özellikler arasında ilişki mevcuttur.

H₂₁: İş motivasyonu ve cinsiyet arasında ilişki mevcuttur.

H₂₂: İş motivasyonu ve yaş arasında ilişki mevcuttur.

H₂₃: İş motivasyonu ve medeni durum arasında ilişki mevcuttur.

H₂₄: İş motivasyonu ve kıdem arasında ilişki mevcuttur.

H₃: İş yükü ve demografik özellikler arasında ilişki mevcuttur.

H₃₁: İş yükü ve cinsiyet arasında ilişki mevcuttur.

H₃₂: İş yükü ve yaş arasında ilişki mevcuttur.

H₃₃: İş yükü ve medeni durum arasında ilişki mevcuttur.

H₃₄: İş yükü ve kıdem arasında ilişki mevcuttur.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İzmit Kocaeli'nde çalışan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 315 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

3.4. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formları demografik bilgilere ilişkin sorulardan, iş yükü ölçeğinden ve iş motivasyonu ölçeğinden oluşmaktadır.

İş motivasyonu ölçeği: Öztürk ve Dündar'ın (2003) "Örgütsel Motivasyon ve Kamu İşgörenlerini Motive Eden Faktörler" adlı çalışmadan yer alan, motivasyon ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Psikososyal Motivasyon Araçları, Örgütsel ve Yönetimsel Motivasyon Araçları ve Ekonomik Motivasyon Araçları olmak üzere 3 boyutu bulunmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,88 olarak tespit edilmiştir.

İş yükü ölçeği: Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe 'ye adapte edilen iş yükü ölçeği maddelerinden esinlenerek ve ilgili literatür taraması yapıp öğretmen görüşleri alınarak 17 maddelik iş yükü algısı ölçeği geliştirilmiştir. İş yükü ölçeği tek boyutludur. Çalışmamızda iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,72'dir. Ölçeklerin güvenilir olması için Cronbach's Alpha değerinin 0,60'dan büyük olması gerekmektedir. Ele alınan her iki ölçekte bunu sağlamaktadır.

3.5. Veri Analizi

Araştırmanın veri analizi SPSS 16 paket programında yapılmıştır. Veri analizinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerinden ve t testi, ANOVA testi ve Pearson korelasyon testi istatistiklerinden faydalanılmıştır.

3.6. Bulgular ve Yorum

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular bu bölümde yer almaktadır.

3.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Tablo 8. Cinsiyete İlişkin Bulgular

	Frekans	%
Kadın	174	55,5
Erkek	141	44,5
Toplam	315	100,0

Araştırmaya katılanların %55,5'i kadın ve %44,5'i erkektir.

Tablo 9. Yaşa İlişkin Bulgular

	Frekans	%
20-30	85	26,8
31-40	119	38,1
41-50	61	19,4
51+	50	15,8
Toplam	315	100,0

Araştırmaya katılanların %26,8'i 20-30 yaş arasında, %38,1'i 31-40 yaş arasında, %19,4'ü 41-50 yaş arasında ve %15,8'i 51 yaş ve üzerindedir.

Tablo 10. Medeni Duruma İlişkin Bulgular

	Frekans	%
Evli	217	69,0
Bekar	98	31,0
Toplam	315	100,0

Araştırmaya katılanların %69'u evli ve %31'i bekaardır.

Tablo 11. Kıdeme İlişkin Bulgular

	Frekans	%
1-5 yıl	66	21,0
6-10 yıl	76	24,8
11-15 yıl	50	15,8
16-20 yıl	61	19,4
21-25 yıl	42	13,9
26 ve üzeri yıl	16	5,2
Toplam	315	100,0

Araştırmaya katılanların %24,8'i 6-10 yıldır, %15,8'i 11-15 yıldır, %19,4'ü 16-20 yıldır, %13,9'u 21-25 yıldır ve %5,2'si 26 ve üzeri yıldır çalışmaktadır.

3.6.2. İş Motivasyonu ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki

Bu bölümde motivasyon ve demografik değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Öncelikle motivasyon ölçeğinin alt boyutları faktör analizi ile

saptanmıştır. Faktör analizinin güvenilirliği KMO ve Barlett's testleri ile sağlanmıştır. Araştırmada KMO değeri 0,829 ve Barlett's istatistiği anlamlıdır ($p<0,05$).

Tablo 12. Motivasyon Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Ölçek
1.Astların, kararların alınmasında söz sahibi olmaları üstün otoritesini yıpratmakta ve kararların zamanında alınmasını engellemektedir		0,72		Örgütsel ve yönetsel motive
2. Genellikle, astlar, üstlerince denetlenmedikleri sürece işlerini ihmal ederler ve kötü yaparlar	0,78			Psikososyal motive
3. Çalışanlar parasal ödüllerle, manevi ödüllerden daha çok önem verirler			0,92	Ekonomik motive
4.Kişiler, bir işi tek başlarına yapmayı, başkalarıyla birlikte yapmaya tercih ederler ve yalnız başlarına çalışırken daha mutlu olurlar		0,82		Örgütsel ve yönetsel motive
5.Üstleri vermek isteseler bile, astlar genellikle sorumluluk almaktan kaçınırlar	0,71			Psikososyal motive
6.Yükselme olanaklarının, yönetimin kolladığı kişilere açık olması diğer görevlilerin çalışma hevesini kırmaz	0,88			Psikososyal motive
7. Yapılan işin takdir edilmesi, çalışanlarda derin bir tatmin duygusu yaratır	0,81			Psikososyal motive
8. Görevliler, üstlere gerek kalmadan, kendi kendilerini denetleyebilir	0,79			Psikososyal motive
9. Ancak tecrübesiz yöneticiler, herhangi bir karar alırken başkalarına danışma ihtiyacı duyarlar		0,81		Örgütsel ve yönetsel motive
10.Kişilerin tek tek ödüllendirilmesi çalışanlar arasında huzursuzluk yaratır. Bu nedenle grupların ödüllendirilmesi tercih edilmelidir.		0,88		Örgütsel ve yönetsel motive
11.Birlikte çalışan insanlar, tek başına çalışan insanlardan daha üretken daha yaratıcı olurlar		0,89		Örgütsel ve yönetsel motive

12.Yöneticiler, astların sorumluluk alabilmeleri için onlara, yaptıkları işleri kontrol edebilmelerine yarayacak bilgiler vererek, yardımcı olmalıdırlar	0,84			Psikososyal motive
13.Ödüllendirme kişilere yönelik olarak yapılmalıdır. Böylece kişiler arası yarışma durumu ortaya çıkacak. Çalışma temposu artacaktır	0,76			Psikososyal motive
14.Kurumlarda işinde başarılı olanlar takdir edilmelidir	0,84			Psikososyal motive
15.Kurumlarda işinde başarılı olanlara yükselme olanakları açık olmalıdır	0,81			Psikososyal motive
16.Kurumlarda çalışanlar yaptıkları işlerin bir değeri olduğuna inandırılmalıdır	0,85			Psikososyal motive
17.Kurumlarda yeterli ve adil bir ücret dağılımı olmalıdır			0,81	Ekonomik motive
18.Tüm çalışanların yönetime ve alınan kararlara katılabilmeleri sağlanmalıdır		0,84		Örgütsel ve yönetsel motive
19.Kişinin saygınlığına değerine ve gelişmesine önem verilmelidir	0,81			Psikososyal motive
20.Astlar üstleriyle her konuda kolayca konuşabilmelidirler	0,88			Psikososyal motive

Araştırma sonucunda elde edilen alt ölçeklerin güvenilirlik analizi Cronbach Alpha ile test edilmiştir. Buna göre Psikososyal motive ölçeği için 0,87, Örgütsel ve Yönetsel motive ölçeği için 0,85 ve ekonomik motive için 0,86 olarak tahmin edilmiştir.

Tablo 13. Cinsiyet ve Motivasyon İlişkisi t testi

		\bar{x}	t	p.
Psikososyal motive	Kadın	37,48	1,124	0,412
	Erkek	35,64		
Örgütsel ve Yönetsel motive	Kadın	13,84	0,628	0,556
	Erkek	13,36		
Ekonomik motive	Kadın	8,74	0,684	0,521
	Erkek	8,36		
Genel Motive	Kadın	59,44	0,570	0,684
	Erkek	56,69		

Cinsiyet ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 14. Yaş ve Motivasyon İlişkisi ANOVA testi

		\bar{x}	F	p.
Psikososyal motive	20-30	35,48	1,681	0,201
	31-40	32,63		
	41-50	37,77		
	51+	46,85		
Örgütsel ve Yönetsel motive	20-30	13,63	0,637	0,563
	31-40	12,21		
	41-50	12,63		
	51+	12,85		
Ekonomik motive	20-30	8,66	1,851	0,192
	31-40	6,74		
	41-50	7,63		
	51+	8,12		
Genel Motive	20-30	57,55	1,361	0,317
	31-40	50,36		
	41-50	58,51		
	51+	68,63		

Yaş ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 15. Medeni Durum ve Motivasyon İlişkisi t testi

		\bar{x}	t	p.
Psikososyal motive	Evli	38,28	0,634	0,532
	Bekar	36,66		
Örgütsel ve Yönetmel motive	Evli	14,81	0,841	0,488
	Bekar	13,23		
Ekonomik motive	Evli	9,95	1,106	0,321
	Bekar	8,23		
Genel Motive	Evli	62,85	1,321	0,220
	Bekar	57,61		

Medeni durum ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetmel motive, ekonomik motive ve genel motive ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 16. Kıdem ve Motivasyon İlişkisi ANOVA testi

		\bar{x}	F	p.
Psikososyal motive	1-5 yıl	36,21	1,214	0,699
	6-10 yıl	35,63		
	11-15 yıl	34,21		
	16-20 yıl	32,41		
	21-25 yıl	32,84		
	26 ve üzeri yıl	38,21		
Örgütsel ve Yönetmel motive	1-5 yıl	13,95	1,324	0,621
	6-10 yıl	14,54		
	11-15 yıl	12,66		
	16-20 yıl	13,21		
	21-25 yıl	11,21		
	26 ve üzeri yıl	12,33		
Ekonomik motive	1-5 yıl	8,54	0,412	0,882
	6-10 yıl	8,84		
	11-15 yıl	7,71		
	16-20 yıl	8,52		
	21-25 yıl	7,66		
	26 ve üzeri yıl	8,12		
Genel Motive	1-5 yıl	55,30	1,621	0,361
	6-10 yıl	54,18		
	11-15 yıl	53,66		
	16-20 yıl	52,21		
	21-25 yıl	50,84		
	26 ve üzeri yıl	51,81		

Kıdem ve motivasyon ilişkisi incelendiğinde psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile kıdem arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Motivasyon ile demografik özellikler arasında hiçbir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu durum sağlık çalışanlarının demografik özellikleri önemli olmaksızın benzer işleri üstlenmelerinden kaynaklı olarak motivasyon algılarının da benzer olmasına neden olmaktadır.

3.6.3. İş Yükü ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki

Bu bölümde iş yükü ve demografik değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Öncelikle iş yükü ölçeğinin alt boyutları faktör analizi ile saptanmıştır. Faktör analizinin güvenilirliği KMO ve Barlett's testleri ile sağlanmıştır. Araştırmada KMO değeri 0,812 ve Barlett's istatistiği anlamlıdır ($p<0,05$).

Tablo 17. İş Yükü Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör 1	Ölçek
Alanım dışındaki hastalarla ilgilenmek zorunda kalıyorum.	0,81	İş Yükü
İş saattim bittikten sonrada yapmam gereken işler oluyor.	0,78	İş Yükü
Yöneticimin görevimle doğrudan ilgili olmayan istek ve ricalarını(<i>hastanenin bürokratik işleri vb.</i>) geri çeviremiyorum.	0,82	İş Yükü
Yöneticimin mesai saatleri dışında düzenlediği toplantılara katılmak zorundayım.	0,88	İş Yükü
Hastanenin proje gibi etkinliklerinde gönüllü olmasam da görevlendiriliyorum.	0,71	İş Yükü
İşim gereği haftasonları ve geceleri çalışıyorum	0,88	İş Yükü

Hastane içindeki kimi çalışmalar geç saatlere kadar çalışmamı gerektiriyor.	0,81	İş Yüğü
İzinde olduğum zamanlarda da gerek duyulduğunda işe çağrılıyorum.	0,79	İş Yüğü
İdari işlerde gerek duyulduğu zaman yardımcı oluyorum.	0,78	İş Yüğü
Diğer sağlık personeline hastalarla ilgilenme konusunda yardımcı oluyorum.	0,82	İş Yüğü
Dinlenme aralarını kendime ayıramıyorum.	0,81	İş Yüğü
İşle ilgili hazırlıklarımı evde yapıyorum.	0,84	İş Yüğü
Sorumlu olduğum projeler nedeniyle hastalarla ilgilenmekte zorluk yaşıyorum.	0,76	İş Yüğü
Özel gün ve milli günler sebebiyle hastalarımı detaylı ilgilenemiyorum.	0,84	İş Yüğü
Hastaların tedavilerini hızlı bir şekilde gerçekleştiriyorum	0,81	İş Yüğü
Sağlık ekipmanlarının hazırlanmasının zamanında yetiştirebiliyorum.	0,85	İş Yüğü
Sağlık ekipmanlarıyla ilgili hazırlıkları hastanede halledebiliyorum.	0,87	İş Yüğü

Araştırma sonucunda iş yükü ölçeği tek faktör olarak bulunmuştur. Ölçeği Cronbach's Alpha katsayısı 0,821'dir.

Tablo 18. Cinsiyet Ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

		\bar{x}	t	p.
İş Yükü	Kadın	51,42	1,312	0,184
	Erkek	55,33		

Cinsiyet ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 19. Yaş ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

		\bar{x}	F	p.
İş Yükü	20-30	52,25	1,523	0,321
	31-40	51,65		
	41-50	54,28		
	51+	55,31		

Yaş ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 20. Medeni Durum ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

		\bar{x}	t	p.
İş Yükü	Evli	52,52	1,031	0,351
	Bekar	51,64		

Medeni durum ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 21. Kıdem Durumu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

		\bar{x}	F	p.
İş Yükü	1-5	52,42	1,811	0,361
	6-10	51,28		
	11-15	53,71		
	16-20	51,34		
	21-25	55,65		
	26 ve üzeri	56,71		

Kıdem ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile kıdem arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır ($p>0,05$).

3.6.4. İş Yükü ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişki

İş yükü ve iş motivasyonu arasındaki ilişki Tablo 22’de incelenmiştir.

Tablo 22. İş Yükü ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişki

		İş Yükü
Psikososyal motive	r	-0,041
	p	0,000
Örgütsel ve Yönetsel motive	r	-0,062
	p	0,000
Ekonomik motive	r	-0,085
	p	0,000
Genel Motive	r	-0,074
	p	0,000

İş yükü ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükünün motivasyonu ters yönlü etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü arttıkça sağlık çalışanlarının motivasyon algısı düşmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulguları şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Cinsiyet ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Yaş ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Medeni durum ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Kıdem ve motivasyon ilişkisi incelendiğinde psikososyal motive, örgütsel ve yönetsel motive, ekonomik motive ve genel motive ile kıdem arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Cinsiyet ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Yaş ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Medeni durum ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- Kıdem ve iş yükü arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükü ile kıdem arasında istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamıştır
- İş yükü ve motivasyon arasındaki ilişki incelendiğinde, iş yükünün motivasyonu ters yönlü etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü arttıkça sağlık çalışanlarının motivasyon algısı düşmektedir.

SONUÇ

Sağlık sektörü, toplum sağlığının vazgeçilmez sektörlerinden biridir. Sağlık sektörünün etkin bir şekilde işlemesi, sağlık çalışanlarının etkin çalışmalarıyla yakından ilişkilidir. Sağlık çalışanlarının verimli bir şekilde çalışmaları, toplum sağlığını olumlu yönde etkileyebilecek faktörler arasındadır. Yüksek motivasyonlu çalışanlar işlerine daha fazla emek harcar ve bu durum sağlık hizmet kalitesini olumlu yönde etkiler. Çalışanların motivasyonlarının yüksek olmasının sağlanması ise birçok faktöre bağlı olmakla beraber en önemli faktörlerden biri de iş yüküdür. Sağlık sektöründe iş yükünün fazla olması, sağlık personelinin bir hasta için daha kısa zaman ayırmasına neden olmakta ve bu durum sağlık hizmet kalitesini ve verimliliği düşürmektedir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının iş yükü ve motivasyon algıları arasındaki ilişki incelenmiştir. İnceleme nicel olarak yapılmış ve elde edilen veriler yorumlanmıştır.

Araştırmada demografik özellikler ile hem motivasyon algısı hem de iş yükü algısı ile karşılaştırmalar yapılmıştır. Demografik özellikler ve motivasyon ile iş yükü algıları arasında istatistiksel bir anlamlılık araştırılmış ancak ilişki tespit edilememiştir. Demografik özelliklere göre motivasyon ve iş yükü algısı farklılık göstermemektedir. Bu durum sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine bağlı olmaksızın benzer işler yapmalarından ve benzer olaylarla karşılaşmalarından kaynaklı olabilir. Sağlık çalışanlarının hastaya karşı müdahale şekilleri farklılık gösterse de işin gerekliliklerinin yerine getirilmesinde harcanan performansın farklılık göstermemesi, motivasyon ve iş yükü algılarını da değiştirmemektedir.

Araştırma kapsamında iş yükü ve motivasyon algısı arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelenmiş ve anlamlı farklılık tespit edilmiştir. İş yükü ve motivasyon algısı birbirlerini ters yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir. İş yükü arttıkça motivasyon algısı düşmekte, tersi olarak da iş yükü azaldıkça motivasyon algısı artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının iş yükünün fazla olması, hastalara ayırdıkları zamanı azaltmakta, kendilerine ayırabilecekleri zamanı kısıtlamakta, sağlık personelini stres altına sokmaktadır. Tüm bu durumlar sağlık çalışanlarının motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir. Sağlık personeli işini gerekliliklerini yerine getirememekte ve iş verimliliği düşmektedir.

Sağlık sektöründe sağlık personeli başına düşen hasta sayısının fazlalığı, personelin üzerine önemli yükler yüklemektedir. Sağlık personeli daha kısa zamanda daha fazla hastayla ilgilenmek durumunda kalmakta ve bu durum sağlık personelinin psikolojik algısını olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca sağlık personelinin psikolojik durumunun olumsuz yönde etkilenmesi, personelin hastalara karşı olan tutum ve davranışlarının da olumsuz yönde değişmesine sebebiyet verebilir. Bu durum sunulan sağlık kalitesini düşürerek, hastaların tedavi almalarına rağmen iyileşmemesine neden olarak hastanın tekrar sağlık kuruluşuna başvurmasına sebebiyet verecektir. Sağlık kurumlarına daha fazla hastanın başvurması iş yükünün daha da artmasına neden olacaktır. Tüm bu durumlar toplum sağlığını olumsuz yönde etkileyecektir.

İş yükü ve motivasyon algısının ters ilişkide olması, çalışanın etkinliğinde iş yükünün önemli bir belirleyici olduğunu göstermektedir. İş yükünün fazlalığı sağlık personelinin motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir. Düşük motivasyona sahip sağlık personelinin verimliliğinin düşmesi ve buna bağlı olarak sağlık hizmet kalitesinin düşmesi olası bir sonuçtur.

Araştırmada öneriler şu şekildedir:

Araştırmada sağlık çalışanlarının iş yükü algısı ile motivasyon algısının ters yönlü olduğu tespit edilmiştir. İş yükü arttıkça motivasyon algısı düşmektedir. Sağlık çalışanlarının iş yükünü azaltmak için getirilecek önlemler çalışan motivasyonunu arttıracaktır. Sağlık çalışanlarının motivasyonlarının artması sağlık hizmet kalitesini arttırarak daha sağlıklı bir toplumun yaratılmasında bir adım olacaktır.

Sağlık personelinin iş yükünü azaltmak adına devletin sağlık alanındaki yatırımlarını arttırması ve bu konuda gerekli politikaların yerine getirilmesi önemli

olacaktır. Devlet politikalarının yanı sıra hastane stratejileri de bu konuda önemlidir. Özellikle hizmetiçi eğitim konusunda hastanelerin strateji geliştirmeleri gerekmektedir. Sağlık personeline yönetim tarafından çeşitli hizmetiçi eğitimler sağlanarak motivasyon algıları yükseltilebilir. Çalışanlara iş yükü ile baş etmelerini sağlayabilecek çeşitli eğitimler verilebilir. Sağlık personelinin iş yükünü azaltmak adına uygun çalışma ortamı hazırlanabilir. Daha teknolojik cihazlar kullanılarak sağlık personelinin verimliliği yükseltilebilir.

Sağlık kurumlarında personelin az olduğu birimlere devletin personel atamalarını etkin şekilde gerçekleştirmesi veya sözleşmeleri personel alımlarının hızlı bir şekilde yapılması önemlidir. Ayrıca yeni işe başlayan personele oryantasyon eğitiminin verilmesi iş verimliliği açısından önemlidir. Sağlık personelinin motivasyonunu arttırmak adına ücret politikaları revize edilebilir. İkramiye, prim gibi çeşitli teşvikler sağlanabilir. Sağlık kurumlarında yönetimin etkin şekilde insan kaynaklarını yönetmesi, çalışan motivasyonu açısından önemlidir. Çalışanların motivasyonlarını arttırmak adına çeşitli etkinlikler düzenlenebilir. Sağlık kurumlarında yönetiminin, iş yükü konusunda etkin şekilde stratejiler üretmesi önemle gereklidir. Bunun için devletle ortak çalışmalar yürütülebilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Başaran, İ. E., Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü, Kadioğlu Matbaası, Ankara, 1991.
- Başaran, İ. E., Yönetimde İnsan İlişkileri. Ankara: Gül Yayınevi, 1992.
- Carayon, P., Gürses, A. Nursing Workload and Patient Safety - A Human Factors Engineering Perspective. Agency for Healthcare Research and Quality U.S. Department of Health and Human Services. In R. G. Hughes (Eds.), Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses. AHRQ Publication:Rockville 2008.
- Cüceloğlu D., İnsan Davranışı; Psikolojinin Temel Kavramları, 6.Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996.
- Eroğlu F., Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, Ekim 2007.
- Ertürk M., İşletmelerde Yönetim Ve Organizasyon, Beta Basım Yayın, İstanbul, 1995.
- Göksu T., “Örgütsel Davranış”, Yönetim Ve Organizasyon, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Mayıs 2007.
- Keser A. Çalışma Yaşamında Motivasyon. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları 2006.
- Özer M. A., Yeni Kamu Yönetimi; Teoriden Uygulamaya, Platin Yayınları, Ankara, 2005.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., Örgütsel Psikoloji. Bursa: Alfa Yayınları, 1998.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci T. ve Çelik A., Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış. Konya: Adım Matbaacılık, 2003.
- Şimşek, M. Ş., İşletme Bilimlerine Giriş, Yelken Basım-Yayım, Konya, 2003.

Top, M., Ünalın, D., Gider, Ö. Hastane Sektöründe İş Performansını Etkileyen Örgütsel Değişkenlerin (Faktörlerin) İncelenmesi: Kayseri ve Kocaeli İllerindeki Hemşireler Üzerine Bir Alan Araştırması. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı, Cilt: 2, ed. KIRILMAZ, H., Antalya, 2010.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü, Tdk Yayınları, Ankara, 2000.

Uyer, G. Hemşirelik ve Yönetim. Ankara: Hürbilek Matbaacılık, 1995.

Sürelı Yayınlar

Aşti, T. ve Acaroğlu, R. "Hemşirelikte Hatalı Uygulamalar". Cumhuriyet Üniversitesi H. Y. O. Dergisi, Cilt:4, Sayı:2 2000, s.10-12.

Cankul, H.B., Şahin, B., Demir, C. "Hastanelerde İnsangücü Planlaması: İşyükü Analizine Dayalı Bir Çalışma". Amme İdaresi Dergisi, Cilt:39, Sayı:4 2006, s.245-266.

Dağdeviren, M., Eraslan, E., Kurt, M. "Çalışma duruşlarının ergonomik analizi", Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, Cilt:18, Sayı:3 2005, s. 73-84.

Dağdeviren, M., Kurt, M., Akay, D."Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması", Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, Cilt:20, Sayı:4 2003, s.517-525.

Demir, A. "Hemşirelerin Tükenmişlik(Burnout) Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi". Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt:6, Sayı:1 1999, s.34-44.

Dündar S., Öztutku H. ve Taşpınar F., İçsel Ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme. Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2007 (2), 105-119.

Jung, H., S. “Establishment of overall workload assessment technique for various tasks and workplaces”, International Journal of Industrial Ergonomics, Cilt:28, Sayı:1 2001, s341-353.

Kese, A. “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyiyle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:11, Sayı:1 2006, s.100-119.

Sapancalı F., Çalışanların Güdülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar. Verimlilik Dergisi, Mpm Yayınları, 22 (4), 1993, 55-74.

Diğer Yayınlar

Arslan, M., “Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik Ve Denetim”, Maliye Dergisi, <http://www.Bayar.Edu.Tr/~İibf/Sakinc/Kamumaliyesi/Ahmetarslan.Pdf> 2009, Erişim Tarihi: 07.03.2016.

Büyükemirusta, H., Kamuda Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Unsurlar; SAÜ, SEDAŞ Ve Sakarya İl Emniyet Müdürlüğü Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, Ekim 2007.

Dalton G. W., “Motivation And Control In Organizations”, Motivation And Control In Organizations, Edited By Gene W. Dalton And Paul D. Lawrence, Richard D. Irwin Inc. And The Dorsey Press, 1971, S. 1-5.

Health at a Glance, OECD Indicators 2011, www.oecd.org/els/health-systems/Health-at-a-Glance-2011.pdf, Erişim Tarihi: 07.03.2016.

Health at a Glance, OECD Indicators 2011, www.oecd.org/els/health-systems/Health-at-a-Glance-2011.pdf, Erişim Tarihi: 07.03.2016.

ICN. Safe Staffing Saves Lives. Information and Action Tool Kit. 2006. Erişim:<http://www.icn.ch/indikit2006.pdf> Erişim Tarihi: 7.3.2016.

Ildız Ö. G. 2009, İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi, FBE, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.

- Sabuncuoğlu B., “Hizmet Sektöründe Örgütsel Kariyer Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003.
- Şahin A., “Yönetim Kuramları Ve Motivasyon İlişkisi”, SÜ SBED, S.11, Konya, 2004.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 02.03.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 02.03.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 6.3.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016.
- TÜİK, Sağlık Personeli Sayısı ve Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1095, Erişim: 06.03.2016.
- Understanding Ergonomics At Work, www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf 2005, Erişim: 7.2.2016.
- Yıldırım, F. Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Sosyal Psikoloji Programı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2002.

EKLER

Ek-1 Anket Formu

1.KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Katılımcı,

Aşağıda verilen “ Kişisel Bilgi Formu” na ve ekteki iki ölçğe vereceğiniz yanıtlar bir yüksek lisans tezi için kullanılacaktır. Bu nedenle hiçbir soruyu atlamaksızın tüm soruları içtenlikle doğru olarak yanıtlamanız önemlidir. Katkınız için şimdiden çok teşekkür ederim.

1. Cinsiyetiniz

Kız Erkek

2. Yaş

20 -30

31 -40

41-50

51+

3. Medeni Durumunuz:

Evli Bekar Başka

4. Kıdem

1 -5 Yıl

6 -10 Yıl

11 -15 Yıl

16 -20 Yıl

21 -25 Yıl

26 yıl ve yukarısı.

2. İŞ MOTİVASYONU ÖLÇEĞİ

<i>Aşağıda örgütsel bağlılık ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtiniz.</i>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
1.Astların, kararların alınmasında söz sahibi olmaları üstün otoritesini yıpratmakta ve kararların zamanında alınmasını engellemektedir					
2. Genellikle, astlar, üstlerince denetlenmedikleri sürece işlerini ihmal ederler ve kötü yaparlar					
3. Çalışanlar parasal ödüllerle, manevi ödüllerden daha çok önem verirler					
4.Kişiler, bir işi tek başlarına yapmayı, başkalarıyla birlikte yapmaya tercih ederler ve yalnız başlarına çalışırken daha mutlu olurlar					
5.Üstleri vermek isteseler bile, astlar genellikle sorumluluk almaktan kaçınırlar					

6.Yükselme olanaklarının, yönetimin kolladığı kişilere açık olması diğer görevlilerin çalışma hevesini kırmaz					
7. Yapılan işin takdir edilmesi, çalışanlarda derin bir tatmin duygusu yaratır					
8. Görevliler, üstlere gerek kalmadan, kendi kendilerini denetleyebilir					
9. Ancak tecrübesiz yöneticiler, herhangi bir karar alırken başkalarına danışma ihtiyacı duyarlar					
10.Kişilerin tek tek ödüllendirilmesi çalışanlar arasında huzursuzluk yaratır. Bu nedenle grupların ödüllendirilmesi tercih edilmelidir.					
11.Birlikte çalışan insanlar, tek başına çalışan insanlardan daha üretken daha yaratıcı olurlar					
12.Yöneticiler, astların sorumluluk alabilmeleri için onlara, yaptıkları işleri kontrol edebilmelerine yarayacak bilgiler vererek, yardımcı olmalıdırlar					
13.Ödüllendirme kişilere yönelik olarak yapılmalıdır. Böylece kişiler arası yarışma durumu ortaya çıkacak. Çalışma temposu artacaktır					
14.Kurumlarda işinde başarılı olanlar takdir edilmelidir					
15.Kurumlarda işinde başarılı olanlara yükselme olanakları açık olmalıdır					
16.Kurumlarda çalışanlar yaptıkları işlerin bir değeri olduğuna inandırılmalıdır					
17.Kurumlarda yeterli ve adil bir ücret dağılımı olmalıdır					
18.Tüm çalışanların yönetime ve alınan kararlara katılabilmeleri sağlanmalıdır					
19.Kişinin saygınlığına değerine ve gelişmesine önem verilmelidir					
20.Astlar üstleriyle her konuda kolayca konuşabilmelidirler					

3.İŞ YÜKÜ ÖLÇEĞİ

<i>Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtiniz.</i>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.Alanım dışındaki hastalarla ilgilenmek zorunda kalıyorum.					
2.İş saattim bittikten sonrada yapmam gereken işler oluyor.					
3. Yöneticimin görevimle doğrudan ilgili olmayan istek ve ricalarını(<i>hastanenin bürokratik işleri vb.</i>) geri çeviremiyorum.					
4.Yöneticimin mesai saatleri dışında düzenlediği toplantılara katılmak zorundayım.					
5.Hastanenin proje gibi etkinliklerinde gönüllü olmasam da görevlendiriliyorum.					
6. İşim gereği haftasonları ve geceleri çalışıyorum					
7. Hastane içindeki kimi çalışmalar geç saatlere kadar çalışmamı gerektiriyor.					
8.İzinde olduğum zamanlarda da gerek duyulduğunda işe çağrılıyorum.					
9.İdari işlerde gerek duyulduğu zaman yardımcı oluyorum.					
10.Diğer sağlık personeline hastalarla ilgilenme konusunda yardımcı oluyorum.					
11.Dinlenme aralarını kendime ayıramıyorum.					
12.İşle ilgili hazırlıklarımı evde yapıyorum.					
13.Sorumlu olduğum projeler nedeniyle hastalarla ilgilenmekte zorluk yaşıyorum.					
14.Özel gün ve milli günler sebebiyle hastalarımınla detaylı ilgilenemiyorum.					
15.Hastaların tedavilerini hızlı bir şekilde gerçekleştiriyorum					
16.Sağlık ekipmanlarının hazırlanmasının zamanında yetiştirebiliyorum.					
17.Sağlık ekipmanlarıyla ilgili hazırlıkları hastanede halledebiliyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Ç İ Ğ D E M K A H V E C İ

GSM : 0532 068 41 26

e-posta :crocus-2013@hotmail.com

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi: 17.04.2016

Doğum Yeri: ESKİŞEHİR

Adres: Alikahya Fatih Mah. Yaşar Doğu Cad. No: 45/2 B Blok D: 4 İzmit /KOCAELİ

EĞİTİM GEÇMİŞİ

2012 – Devam : **T.C. BEYKEN ÜNİVERSİTESİ** – *Hastane ve Sağlık Kurumlar Yönetimi*

2006-2010 : **HALIÇ ÜNİVERSİTESİ** – *Hemşirelik Meslek Yüksek Okulu*

2008-2012 : **ESKİŞEHİR ANADOLU ÜNİVERSİTESİ** – *Sağlık Kurumları İşletmeciliği*

2002-2005 : **ESKİŞEHİR CUMHURİYET LİSESİ** – *Sayısal Bölümü*

İŞ TECRÜBESİ

17.09.2016 – Devam : **KOCAELİ DERİNCE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ**

17.01.2012- 01.09.2015 : **HAMİDİYE ŞİŞLİ ETFAL EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ**

01.10.2010- 17.01.2012 : **ESKİŞEHİR ACIBADEM HASTANESİ**

01.07.2010- 30.09.2010 : **ESKİŞEHİR BSK ANADOLU HASTANESİ**

YABANCI DİL

İngilizce : Orta Düzeyde (Okul ve Kurs Eğitimi)

BİLGİSAYAR ve OFİS EKİPMANLARI

Genel Bilgisayar Kullanımı: İyi Düzey

MS Office Programları : İyi Düzey