

# Sağlık ocaklarında çalışan sağlık personelinin mesleki doyumu

Said BODUR

S.Ü.T.F. Halk Sağlığı Anabilim Dalı, KONYA

## ÖZET

**Amaç:** Bu çalışma, sağlık ocaklarında çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeylerini ve iş doyumunu etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapıldı. **Materyal ve metod** Çalışma, bir kesit araştırması olup 1997 yılında Konya ilinde yapıldı. Küme örnekleme yöntemiyle belirlenen 21 sağlık ocağındaki 153 sağlık personeline Minnesota İş Doğum Ölçeğinin kısa formu uygulandı. İş doyum puanı ortalaması genel olarak ve demografik özelliklere göre hesaplandı. Ayrıca, iş doyumunu oluşturan her konu için 'hoşnut' olanların oranları hesaplandı. **Bulgular:** Genel olarak sağlık ocağı personelinin % 59.5'inin işinden hoşnut olduğu belirlendi ve iş doyum puanı ortalaması 3.75'ti. İş doyumunun yaş, cinsiyet, evlilik durumu, görev süresi ve görev yerinden etkilenmediği belirlendi. Ebelerin hoşnutluk oranı diğerlerinden daha düşük bulundu. Sağlık personelinin iş doyumunu olumsuz yönde etkileyen en önemli etkenler çalışma şartları ve aldıkları ücretti. **Sonuç:** Bu çalışmanın bulgularına göre sağlık ocağı personelinin iş doyum düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır. Başta çalışma şartları ve ücret olmak üzere iş doyumunu olumsuz etkileyen faktörler düzeltilmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** İş doyum, sağlık personeli, pratisyen hekim, ebe, hemşire, sağlık memuru, sağlık ocağı

## SUMMARY

### Job satisfaction of health staff working at public health centers

**Objective:** This paper was aimed to identify job satisfaction and its sources among health staffs (general practitioners, midwife, nurse, health functionary) working at public health centers. **Materials and methods:** In 1997, a self-administered questionnaire (Short form of Minnesota Satisfaction Questionnaire) was used for 153 health staffs who were working at 21 public health centers selected with cluster sampling in Konya province. Global satisfaction score was calculated generally and according to demographic features. For each item which is constituted job satisfaction the ratio of health staff 'satisfied' was calculated. **Results:** The percentage of health staff satisfied was 59.5% and the average of global satisfaction score was 3.75. There was no relation between global satisfaction score and person's age, gender, marital status, location of practice and job duration. The midwives were less dissatisfied than the others. The working environment and income were the most important factors of dissatisfaction. **Conclusion:** According to the results health staffs working at public health center have low satisfaction score. The working condition and income salaries should be improved and the other matters which originates dissatisfaction must be considered.

**Key Words:** Job satisfaction, health staff, general practitioner, midwife, nurse, health functionary, public health center.

İş doyum, kişinin işine karşı genel tutumuyla ilgili bir terim olup işle bağlantılı arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütününden oluşan bir tatmin durumudur (1,2). Kavramsal olarak işe karşı olumlu tutum iş doyumuna, olumsuz tutum iş do-

yumsuzluğuna karşılık olup genelde işinden memnun olanların hamarat olacağı, aksi durumda da işlerini aksatacakları düşünülür (3). Yüksek statüye sahip mesleklerde iş doyumunun daha yüksek olacağına inanılır ancak, hem hastanede hem de sağlık ocağı

ve dispanserlerde çalışan hekimlerin uzman olsun, pratisyen olsun mesleki tatmin sorunlarının olduğu bir gerçektir (4-6).

Konuya, birinci basamak sağlık hizmetleri, özellikle sağlık ocaklarında çalışan hekim ve diğer sağlık personeli açısından bakıldığında, konu yabancı literatürde yer almakta ise de ülkemizde hastane ve dispanserlerde çalışan pratisyen hekimlerle ilgili yalnız bir çalışma yapılmış (5); sağlık ocağında çalışan diğer sağlık personeli ile ilgili bir yanına rastlanmamıştır.

Mesleki doyumun yaş, cinsiyet, öğrenim düzeyi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra yapılan işin içeriği, işin devamlılığı, iş isteği, ücret, yönetim politikası, çalışma koşulları, iş arkadaşları, yükselme imkanı gibi örgütsel ve çevresel etkenlerden etkilendiği belirtilmektedir (7-10). Buna göre meslek yaşamının çeşitli bileşenleri dikkate alınarak iş doyumunun ölçümü için çeşitli ölçek ve anketler geliştirilmiştir (11-13).

Genel olarak pratisyen hekimlerin iş doyumlarının düşük olup giderek azaldığı (5,14,15); hekim dışı sağlık personelinin iş doyumunun ise hekimlerden daha yüksek olduğu (16) bildirilmiştir.

Bu çalışma, sağlık ocaklarında görev yapan hekim, sağlık memuru, hemşire ve ebelerin iş doyum düzeylerinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

## MATERYAL VE METOD

Çalışma, bir kesit araştırması olup 1997 yılında Konya ilinde yapıldı. Coğrafi olarak ilin çok geniş olması sebebiyle küme örnekleme yapıldı ve ildeki tüm sağlık ocaklarında çalışan personelin yüzde onuna ulaşılması planlandı. Örneğe çıkan coğrafi kümede 21 sağlık ocağındaki (sekizi il merkezi, onüçü ilçe ve köylerde) 153 sağlık personeli ile görüşüldü (il mevcudunun % 10.9'u) (Tablo 1).

Veriler, 'Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin 20 soruluk kısa formunun (12) Türkçesi kullanılarak yüz yüze görüşmesiyle elde edildi. Ankette mesleki yaşamın çeşitli alanlarına karşılık gelen konuların seçeneklerinde 5'li Likert ölçeği kullanıldı. Demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, evlilik durumu, görev yeri, görev süresi) göre iş doyum puanı ortalamaları ve genel tatmin veya genel hoşnutluk

oranı (ortalama puanı 3.67 ve daha yüksek olanlar (11)) hesaplandı. Ayrıca, iş doyumunu oluşturan her konu için 'tatmin olan' ve 'tatmin olmayan'ların oranları belirlendi.

Elde edilen veriler yüzde, ortanca ya da ortalama  $\pm$  standart sapma şeklinde ifade edildi. Ortalamaların karşılaştırılmasında t testi ve F testi (Tukey HSD ile birlikte); oranların karşılaştırılmasında ise Ki-kare testi kullanıldı. İstatistiki çözümlerinde SPSS for Windows 7.5 paket programından yararlanıldı.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan 153 sağlık ocağı personelinin 50'si hekim, 33'ü sağlık memuru, 31'i hemşire ve 39'u ebe idi. Görüşülenlerin yaş ortalaması  $29.3 \pm 6.9$ , görev süresi  $7.8 \pm 6.7$  idi (Tablo 1)

Sağlık ocağı personelinin genel iş doyum puanı  $3.75 \pm 0.50$  idi. İş doyum puanı ortalaması cinsiyet, evlilik durumu, görev yeri, yaş ve görev süresine göre farklılık göstermezken ( $P > 0.05$ ); ebelerde hekim, sağlık memuru ve hemşirelere göre daha düşük bulundu ( $P < 0.05$ ) (Tablo 2).

Sağlık personelinin % 59.5'i genel olarak işinden hoşnuttu. Ayrıca iş doyumunu oluşturan her konuda tatmin olan ve tatmin olmayanların (veya hoşnut olan ve olmayanların) oranları belirlendi. Buna göre en çok tatmin olunan konu insanlar için bir şeyler yapabilme, en çok tatmin olunmayan iki konu ise çalışma şartları ve ücret idi (Şekil 1).

İş doyum puanına benzer şekilde genel hoşnutluk oranı da ebelerde diğerlerinden düşük bulundu ( $\chi^2=21.51$ ,  $sd=3$ ,  $P=0,000$ ).

Bu farklılığın kaynağını oluşturan iş doyumunu ile ilgili konular ve bu konularda mesleğe göre hoşnutluk oranları karşılaştırıldı. Toplam 20 konunun 6'sında ebelerin tatmin oranı diğerlerinden düşük bulunurdu. Bunun yanında 'saygınlık' konusunda ebe ve hekimlerin, 'amirlerin davranışı' konusunda ebe ve hemşirelerin hoşnutluk oranı diğerlerinden düşük iken; 'ilk amirinin karar yeteneği' konusunda sağlık memurlarının hoşnutluk oranı daha yüksekti (Tablo 3).

## TARTIŞMA

Bu çalışmanın verilerine göre, sağlık ocağı personelinin iş doyum oranı düşük (% 59.5) bulundu. İzmir'de yapılan bir çalışmada (5) pratisyen hekimlerde iş doyumunun düşük olduğu saptanmıştır.

**Tablo 1.** Örneğe çıkan sağlık ocaklarında görüşülen sağlık personelinin demografik özelliklere göre yüzde dağılımı

Değişken	Sağlık Personeli				Toplam	
	Hekim (n=50)	Sağ. Memuru (n=33)	Hemşire (n=31)	Ebe (n=39)	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	52.0	100.0	-	59	38.6
	Kadın	48.0	-	100.0	94	61.4
Evlilik durumu	Bekar	38.0	42.4	41.9	58	37.9
	Evli	62.0	57.6	58.1	95	62.1
Görev yeri	Kırsal	38.0	39.4	48.4	64	41.8
	Kentsel	62.0	60.6	51.6	89	58.2
Yaş grubu*	27	36.0	30.3	64.5	70	45.8
	28	64.0	69.7	35.5	83	54.2
Görev süresi*	5	62.0	45.5	48.4	74	48.4
	6	38.0	54.5	51.6	79	51.6

\* Gruplama ortancaya göre yapılmıştır.

Bulunan hoşnutluk oranı, aile hekimlerinde bulunan % 65.0'lik hoşnutluk oranı (7) ile de uyumludur. İşinden tatmin olanların oranının az oluşu kamuda ve full-time çalışmadan kaynaklanabilir (6,17). Ayrıca, temel sağlık hizmetlerinde çalışan hekimlerde diğerlerine göre iş doyumunun düşük olduğu (18) ve giderek azaldığı (19) ileri sürülmüştür. Bu bilgilere karşın hekim dışı sağlık personelinin çoğunun işinden hoşnut (20,21), iş doyumlarının hekimlerden daha iyi (16) ve hatta iş doyumlarının oldukça yüksek (% 89.0) (22) olduğunu bulan çalışmalar vardır.

Bu çalışmada olduğu gibi cinsiyetin iş doyumunda etkili olmadığı sonucunu elde eden çalışmalar (11,5) olduğu gibi, hekimler arasında erkeklerin (8,14) ya da bayanların (9,10,19) daha yüksek iş doyumuna sahip olduğunu bildirenler olmuştur.

Evlilik durumu sağlık personelinin iş doyumunu etkilememektedir. Bu durum, iş doyumunun kişisel özelliklerden ziyade mesleğin içeriği ve çalışma koşullarından etkilendiği savı ile uyumludur (23). Bu bulguyu destekleyen bir çalışma (5) da vardır.

Görevin kırsal ya da kentsel alanda yapılması iş doyumunu etkilememektedir. Hem hekimlerde hem de hemşirelerde kırsalda görev yapmanın iş doyumunu etkilemediğini vurgulayan çalışmalar (11,21)

**Tablo 2.** Sağlık ocağı personelinin demografik özelliklere göre iş doyum puanı (Ortalama±Standart Sapma)

Değişken	İş doyum puanı	Gruplar arası fark	P
Cinsiyet		t=1.52	0.132
Erkek	3.83±0.48		
Kadın	3.70±0.51		
Evlilik durumu		t=0.59	0.554
Bekar	3.67±0.48		
Evli	3.79±0.50		
Görev yeri		t=-1.41	0.161
Kırsal	3.72±0.54		
Kentsel	3.77±0.48		
Yaş grubu*		t=-0.46	0.650
27≥	3.74±0.53		
≥28	3.77±0.48		
Görev süresi*		t=-0.40	0.688
5≥	3.73±0.55		
≥6	3.76±0.46		
Meslek		F=8.15	0.000*
Hekim	3.76±0.54		
Sağ. Mem.	3.91±0.40		
Hemşire	3.93±0.41		
Ebe	3.45±0.48		

\*Gruplama ortancaya göre yapılmıştır.

•Ebelerin iş doyum puanı diğerlerinden daha düşüktür (Tukey HSD test, P<0,05)

vardır. Buna karşılık kırsalda görev yapan hemşirelerin iş doyumunun kenttekilere göre bazı konularda daha düşük olduğu ileri sürülmüştür (24).

Çalışmada yaş ve görev süresinin iş doyumunu etkilememesi, grubun bu iki değişken yönünden homojen oluşuna bağlanabilir. Türkiye’de ve yurt dışında yapılan bazı çalışmalarda (20,21,25,26) yaş ve görev süresi arttıkça iş doyumunun arttığından bahsedilmektedir. Yalnızca yaşın iş doyumuna katkısının olduğunu (5,27) ya da olmadığını (11) gösteren yayınlar da mevcuttur.

Ebelerin iş doyumunu düşük bulunmuştur. Oysa ebe ve hemşirelerin mesleki zorluk düzeyinin aynı derecede olduğu ifade edilmiştir (20). İstanbul’da yapılan bir çalışmada hemşirelerin düşük bir iş doyumuna sahip olduğu gösterilmiştir (28). Sağlık memurlarının iş doyumunun daha yüksek olması,

Türkiye’deki mevzuata göre ocak yönetimindeki statüsünün daha iyi olmasından kaynaklanabilir.

Sağlık personelinin doyum düzeyinin en düşük olduğu konular; çalışma şartları ve ücret hususudur. Diğer çalışmalarda da (4,12) ücret ve çalışma şartları, işinden memnuniyetsizlik sebebi olarak gösterilmiştir. Sosyal destek ve iş denetimlerinin iş doyumunu artırdığı ileri sürülmektedir (29).

Sonuç olarak, sağlık ocaklarında görev yapan personelin iş doyum düzeyi düşüktür. Özellikle ebeler belirgin olarak mesleki doyumsuzluk içindedir. Genel olarak doyumun en düşük olduğu hususlar; çalışma şartları ve aldıkları ücrettir. Buna göre, sağlık personelinin iş doyumunu hizmet kalitesine doğrudan yansıtacağı için, başta ücret ve çalışma şartları olmak üzere doyumsuzluk kaynağı olan hususlar or-

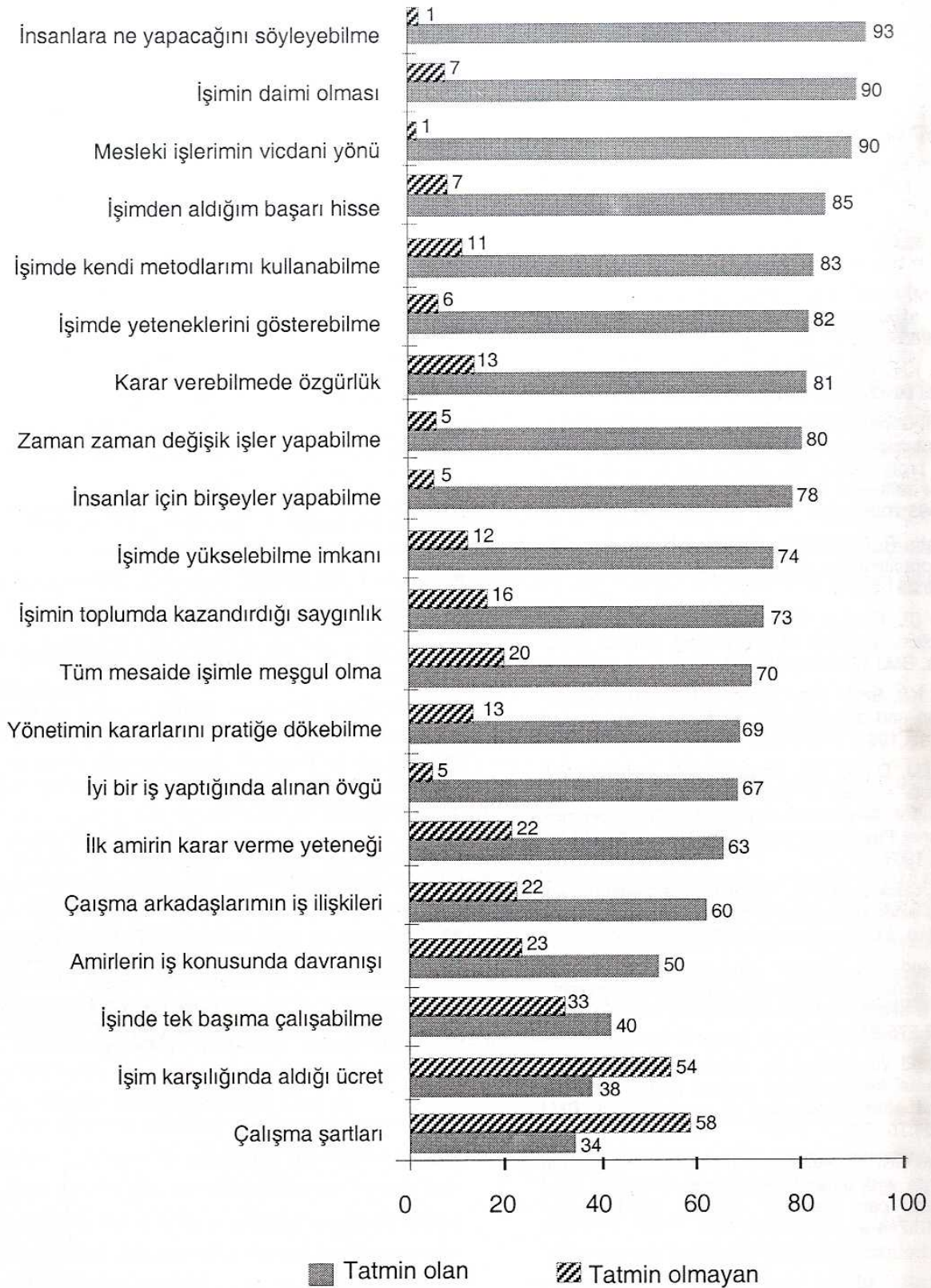
**Tablo 3.** Sağlık ocağı personelinin iş doyumunu ile ilgili konularda mesleğe göre tatmin olma yüzdeleri#

KONU	Hekim	Sağ.Memuru	Hemşire	Ebe
Tüm mesaiye işiyle meşgul olma	66.0	75.8	80.6	61.5
İşimde tek başına çalışabilme	32.0	48.5	54.8	30.8
Zaman zaman değişik işler yapabilme	86.0	87.9	77.4	69.2
İşimin toplumda kazandırdığı saygınlık	72.0*	75.8	80.6	66.7*
Amirlerin personele davranışı	62.0	60.6	38.7*	35.9**
İlk amirinin karar verme yeteneği	56.0	81.8*	67.7	53.8
Mesleki işlerinin vicdani yönü	88.0	93.9	96.8	84.6
İşinin daimi olması	88.0	93.9	96.8	84.6
İnsanlar için bir şeyler yapabilme	76.0	84.8	83.9	71.8
İnsanlara ne yapacağını söyleyebilme	96.0	100.0	100.0	89.7
Yeteneklerini gösterebilme	80.0	84.8	87.1	76.9
Yönetimin kararlarını pratiğe dönebilme	68.0	93.9	74.2	43.6**
İşin karşılığında aldığı ücret	42.0	48.5	51.6	12.8**
İşinde yükselebileme imkanı	66.0	84.8	87.1	64.1
Karar verebilmede özgürlük	88.0	90.9	80.6	64.1*
İşinde kendi metodlarını kullanabilme	92.0	87.9	87.1	64.1**
Çalışma şartları	28.0	54.5	35.5	23.1
Çalışma arkadaşlarının iş ilişkileri	64.0	81.8	64.5	33.3**
İyi bir iş yaptığında aldığı övgü	70.0	66.7	87.1	46.2*
İşinden aldığı başarı hissi	86.0	87.9	90.3	76.9

# İstatistiki analizde kararsızlar ve tatmin olmayanlar dikkate alınmıştır

\* P<0.05

\*\* P<0.01



**Şekil 1.** Sağlık ocağı personelinin iş doyumu ile ilgili konularda tatmin durumuna göre yüzde dağılımı (Kararsızlar dikkate alınmış fakat şekilde gösterilmemiştir)

## KAYNAKLAR

1. Yukl GA, Wexley KN. Organizational behavior and personal psychology. New York: Oxford University Press; 1971.
2. Şimşek L. İş tatmini. Verimlilik Derg 1995;2:91-109.
3. Erkan N. Ergonomi. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi yayın no 373, 1988.
4. Musal B, Elçi ÖÇ, Ergin S. Uzman hekimlerde mesleki doyum. Toplum ve Hekim 1995;68:2-7.
5. Musal B, Ergin S. Pratisyen hekimlerde mesleki doyum ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi. Toplum ve Hekim 1993;8:22-5.
6. Kirwan M, Armstrong D. Investigation of burnout in a sample of British general practitioners. Br J Gen Pract 1995;45:259-260.
7. Wexley KN, Yukl GA. Organizational behavior and personal psychology. Illinois: Irwin Inc., 1984.
8. Hojat M, Gonnella JS, Xu G. Gender comparisons of young physicians' perceptions of their medical education, professional life, and practice: a follow-up study of Jefferson Medical College graduates. Acad Med 1995;70:305-12.
9. Chambers R, Campbell I. Gender differences in general practitioners at work. Br J Gen Pract 1996;46:291-3.
10. Cooper CL, Rout U, Faragher B. Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners. BMJ 1989;298:366-70.
11. Skolnik NS, Smith DR, Diamond J. Professional satisfaction and dissatisfaction of family physicians. J Fam Pract 1993; 37:257-63.
12. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquise LH. Minnesota studies in Vocational rehabilitation: 22, Manual for Minnesota Satisfaction Questionnaire. Vocational Psychology Research, University of Minnesota, 1967.
13. Warr P, Cook J, Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. J Occup Psychol 1979;52:129-48.
14. Sutherland VJ, Cooper CL. Identifying distress among general practitioners: predictors of psychological ill-health and job satisfaction. Soc Sci Med 1993;37:575-81.
15. Sutherland VJ, Cooper CL. Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of new contract. BMJ 1992;304:1545-8.
16. Freebom DK, Hooker RS. Satisfaction of physician assistants and other non-physician providers in a managed care setting. Public Health Rep 1995;110:714-9.
17. Stamps PL. Physicians and organizations: an uneasy alliance or a wellcome relief? J Fam Pract 1995; 41:27-32.
18. Hojat M, Gonnella JS, Erdmann JB, Veloski JJ, Xu G. Primary care and non-primary care physicians: A longitudinal study of their similarities, differences, and correlates before, during and after medical school. Acad Med 1995;70(1 Suppl):S17-28.
19. Lewis JM, Nace EP, Barnhart FD, Carson DI, Howard BL. The lives of female physicians. Tex Med 1994;90:56-61.
20. Wheeler H, Riding R. Occupational stress in general nurses and midwives. Br J Nurs 1994;3:527-34.
21. Coward RT, Hogan TL, Duncan RP, Horne CH, Hilker MA, Felsen LM. Job satisfaction of nurses employed in rural and urban long-term care facilities. Res Nurs Health 1995;18:271-84.
22. Kurata JH, Nogawa AN, Phillips DN, Hoffman S, Werblun MN. Patient and provider satisfaction with medical care. J Fam Pract 1992;35:176-9.
23. Irvine DM, Evans MG. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. Nurs Res 1995;44:246-53.
24. Juhl N, Dunkin JW, Stratton T, Geller J, Ludtke R. Job satisfaction of rural public and home health nurses. Public Health Nurs 1993;10:42-7.
25. Bodur S, Güler S. Sağlık yöneticilerinde iş doyumunu. Genel Tıp Derg 1997;7:12-4.
26. Brantwaite A, Ross A. Satisfaction and job stress in general practice. Fam Pract 1988;5:83-93.
27. Schulz R, Girard C, Scheckler WE. Physician satisfaction in a managed care environment. J Fam Pract 1992;34:298-304.
28. Aksayan S. Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkilerinin irdelenmesi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (Doktora tezi), 1990.
29. Johnson JV, Hall EM, Ford DE, Mead LA, Levine DM, Wang NY, et al. The psychosocial work environment of physicians. The impact of demands and resources on job dissatisfaction and psychiatric distress in a longitudinal study of Johns Hopkins Medical School graduates. J Occup Environ Med 1995;37:1151-9.