

# Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde Görev Yapan Çalışanların İş Memnuniyeti

Murat YENİSU<sup>a</sup>, Ahmet ÖZTÜRK<sup>b</sup>, Murat BORLU<sup>c</sup>, Ferhan ELMALI<sup>b</sup>,  
Gökmen ZARARSIZ<sup>b</sup>, Mehmet KÖPRÜ<sup>b</sup>, Yusuf ÖZKUL<sup>d</sup>

<sup>a</sup>Erciyes Üniversitesi, Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Bilgi İşlem Merkezi, Kayseri

<sup>b</sup>Erciyes Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Biyoistatistik ve Tıp Bilişimi Anabilim Dalı, Kayseri

<sup>c</sup>Erciyes Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Dermatoloji Anabilim Dalı, Kayseri

<sup>d</sup>Erciyes Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Tıbbi Genetik Anabilim Dalı, Kayseri

**Özet:** Giriş ve Amaç: Kurum ve kuruluşlarda, fiziksel alt yapı, teknolojik donanım ve finansal kaynaklar gibi imkanların yanı sıra hizmet verenlerin iş yerlerindeki memnuniyeti ve motivasyonu da son yıllarda önem kazanmaya başlamıştır. Sağlık hizmetlerini etkin ve kaliteli kılmak için, çalışanların çalışma koşullarını ve çalıştığı kurumdaki memnuniyet durumunun sürekli araştırılması önemlidir. Memnuniyet duygusu çalışanın başarısını dolayısıyla kurumun başarısını direkt ilgilendiren bir konu olmakla beraber müşteri memnuniyetini de beraberinde getirecektir. Bu çalışmada, Kayseri Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanelerinde çalışan yardımcı sağlık ve idari personelinin iş memnuniyeti durumunu belirlemeyi amaçladık. **Gereç ve yöntem:** Kesitsel tipteki bu çalışma, 2010 yılının Nisan-Mayıs aylarında Erciyes Üniversitesi hastanelerinde görev yapan personeller (Hemşire, hastabakıcı, sağlık teknisyeni, teknik personel, büro memuru ve diğer) üzerinde yapıldı. Araştırmada veri toplama aracı olarak, kişisel bilgi ve memnuniyet durumunu belirlemek için 1102 kişiye likert tipinde hazırlanmış 67 sorudan oluşan bir anket kullanılmıştır. Verilerin analizinde Kikare, bağımsız iki örnek t testi ve tekyönlü varyans analizi kullanılmıştır. **Bulgular:** Bilgi ve yeteneklerime uygun iş yapma, işi sevmek, problemleri üstte anlatma, problem olduğunda arkadaş yardımı, geçim sıkıntısı çekme puanları ortalaması erkekler de yüksek iken, ulaşım, sosyal ve internet erişim hizmetlerinden memnun olma puanları ortalaması bayanlarda anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Haftalık mesai saatinden fazla çalışanla çalışmayanların işi sevmek, yöneticinin adiliyeti, yöneticinin desteği ve problemleri üst makamlara anlatma puanlarının karşılaştırılmasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Çalışanların eğitimi, görev süresi, Kadro ve unvan durumlarının memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulundu ( $p<0.05$ ). **Sonuç:** Sağlık personelinin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu durumlara karşı önlemler alınması verilen hizmetin etkinliğini ve kalitesinin artmasına katkıda bulunacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Hizmeti; İş Memnuniyeti; Kalite

## Sorumlu Yazarın Adresi

Uzman, Murat YENİSU. Erciyes Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Bilgi İşlem Merkezi,  
Kayseri/ TÜRKİYE  
E-posta: myenisu@erciyes.edu.tr