



T.C.

BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİZMET
İÇİ EĞİTİM TUTUMU İLE İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

İzzet DEMİR

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Gökhan ABA

Bandırma 2023

T.C.

BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİZMET
İÇİ EĞİTİM TUTUMU İLE İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

İzzet DEMİR

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Gökhan ABA

Bandırma 2023



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Bu çalışma, 20.01.2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışması ile elde edilmemiş bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

(20/01/2023)

İzzet DEMİR

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Günümüzde, hayati önemi haiz insan sağlığı için hizmet veren hastaneler gerek teknolojik gelişmeler açısından gerekse kalite ve verimlilik gereği sürekli bir gelişime ve iyileştirmeye ihtiyaç duyarlar. Bu gelişim ve iyileştirme sürecine, organizasyonların iyi adapte olmaları gerekir. Adaptasyonun sağlanmasıyla birlikte sağlık çalışanlarının almış oldukları hizmet içi eğitimlerinin iş tatminlerini etkileme durumundan dolayı araştırma konusunun önemli olduğu düşünülmektedir.

Sağlık personellerinin almış olduğu hizmet içi eğitimin etkileri düşünüldüğünde hastane maliyetlerinin azaltılması, israfın önlenmesi, uzmanlık gerektiren cihazları kullanacak personellerin yetiştirilmesi, sürekli güncellenen mevzuat hızlı bir şekilde anlaşılıp uygulamaya konulması gibi ortaya çıkan durumlar hizmet içi eğitimin önemini ortaya koymakta olup başarıların sürdürülebilirliği açısından ise iş tatmininin sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

Tezin hazırlanmasında emeği geçen, kendisine her zaman ulaşabildiğim ve desteğini aldığım danışmanım, çok kıymetli hocam, Doç. Dr. Gökhan ABA' ya,

Tezin istatistiklerinde yardımını esirgemeyip bana yol gösteren değerli Öğr. Gör. Dr. Ferhat ÜNAL hocama ve

Bu seviyeye gelinceye kadar, şahsıma emeği geçen tüm hocalarıma, manevi desteklerini her daim hissettiğim biricik evladım Necmeddin Erbakan DEMİR'e ve eşime sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İzzet DEMİR

Bandırma 20/01/2023

ÖZET

SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM TUTUMU İLE İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin araştırılmasıdır. Veriler, Tanıtıcı Bilgi Formu, Hizmet İçi Eğitim Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeğinin yer aldığı anket formu uygulanarak toplanmıştır. Tarama yönteminin kullanıldığı bu çalışmada; evren Ankara Şehir Hastanesinde çalışan 11974 personelden oluşmaktadır. Çalışma, tabakalı örnekleme yöntemine göre belirlenen sayının üzeri olarak 412 kişilik örneklem üzerinde yürütülmüş, SPSS 26 ve SPSS AMOS 26 programları kullanılarak analiz yapılmıştır. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler, Doğrulamalı Faktör Analizi, Kruskal Wallis Testi, Bağımsız Örneklem t Testi, Pearson Korelasyon Analizi ve Regresyon analizi kullanılmıştır. Bulgulara göre; sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatminleri arasında zayıf düzeyde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumundaki 1 birimlik artışın iş tatminini 0,305 birim arttırdığı sonucuna varılmıştır. Sonuç olarak sağlık personellerinin iş tatminlerini artırmaya yönelik; hizmet içi eğitimlerin her yıl güncellenerek eğitimlerin farklı kişiler tarafından farklı yöntemlerle verilmesi yoluna gidilebilir, eğitimlerin nasıl verilmesi gerektiğine dair sağlık personellerinin görüşleri alınabilir, sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri mevzuat çerçevesinde karşılanmaya çalışılabilir.

Anahtar Sözcükler: Hizmet İçi Eğitim, İş Tatmini, Sağlık Kurumları, Sağlık Personeli.

ABSTRACT

EVALUATION OF IN-SERVICE TRAINING ATTITUDES AND JOB SATISFACTION LEVELS OF PERSONNEL WORKING IN HEALTH INSTITUTIONS

The aim of the research is to investigate the in-service training attitude and job satisfaction levels of the personnel working in health institutions. Data were collected by applying a questionnaire including Introductory Information Form, In-Service Training Scale and Job Satisfaction Scale. In this study, in which the screening method was used the universe consisted of 11974 personnel working in Ankara City Hospital. The study was carried out on a sample of 412 people, above the number determined according to the stratified sampling method, and the analysis was carried out using SPSS 26 and SPSS AMOS 26 programs. Descriptive statistics, Confirmatory Factor Analysis, Kruskal Wallis Test, Independent Sample t Test, Pearson Correlation Analysis and Regression analysis were used in the analyzes. According to the findings, it has been determined that there is a weak relationship between the in-service training attitudes of health personnel and their job satisfaction. In addition, it was concluded that an increase of 1 unit in the in-service training attitude of health personnel increases job satisfaction by 0,305 units. As a result, in order to increase the job satisfaction of health personnel, in-service trainings can be updated every year and training can be given by different people in different ways, opinions of health personnel can be obtained on how the training should be given and the needs and expectations of health personnel can be tried to be met within the framework of the legislation.

Keywords: In-Service Training, Job Satisfaction, Health Institutions, Health Personnel.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
TEZ ONAYI	
BEYAN	i
ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ	xi
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Hizmet İçi Eğitim	4
2.1.1. Hizmet içi eğitimin önemi	4
2.1.2. Eğitimin türleri	7
2.1.2.1. Hizmet öncesi eğitim	7
2.1.2.2. Hizmet içi eğitim	7
2.1.2.2.1. İş başında eğitim yöntemleri	8
2.1.2.2.1.1. İşe alıştırma (oryantasyon eğitimi)	8
2.1.2.2.1.2. İş değiştirme (rotasyon)	9
2.1.2.2.1.3. Staj	10
2.1.2.2.2. İş dışı eğitim yöntemleri	10
2.1.2.2.2.1. Anlatım yöntemi	11
2.1.2.2.2.2. Örnek olay (vaka) yöntemi	11
2.1.2.2.2.3. Seminerler	11
2.1.2.2.2.4. Rol oynama yöntemi	12
2.1.2.2.2.5. Sanal eğitimler	12
2.1.2.2.2.6. Panel (açık oturum, yuvarlak masa toplantısı)	13
2.1.3. Hastanelerde hizmet içi eğitim	13

2.2. İş Tatmini	19
2.2.1. İş Tatmininin Önemi	20
2.2.2. İş Tatmini Teorileri	22
2.2.2.1. Kapsam teorileri	22
2.2.2.1.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi	22
2.2.2.1.2. Alderfer'in V-İ-G teorisi	23
2.2.2.1.3. Herzberg'in ikili etmen teorisi	24
2.2.2.1.4. McClelland'ın ihtiyaçların yönlendirilmesi teorisi	24
2.2.2.2. Süreç teorileri	25
2.2.2.2.1. Beklenti teorisi	25
2.2.2.2.2. Eşitlik (denkserlik) modeli	26
2.2.2.2.3. Amaç modeli	26
2.2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	27
2.2.3.1. Bireysel faktörler	28
2.2.3.2. Örgütsel faktörler	28
2.2.4. Hastanelerde İş Tatmini	29
3. GEREÇ VE YÖNTEM	31
3.1. Araştırmanın Amacı ve Türü	31
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman	31
3.3. Araştırmanın Önemi	31
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	31
3.5. Veri Toplama Araçları	34
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	35
3.7. Araştırmada İncelenecek Bağımlı-Bağımsız Değişkenler	35
3.8. Verilerin Analizi	35
3.8.1. Geçerlik ve Güvenirlik Analizi	36
3.9. Etik İlkeler	39
4. BULGULAR	40
4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	40
4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi	51
4.3. İş Tatmini Düzeyi Üzerindeki Etkili Değişkenlerin Belirlenmesi	52
5. TARTIŞMA	53

6. SONUÇ VE ÖNERİLER	58
7. KAYNAKLAR	61
8. EKLER	67
9. ÖZGEÇMİŞ	77



TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 3.1. Tabakalı Örneklem Yöntemine Göre Örneklem Girecek Personel Tablosu	33
Tablo 3.2. Madde Analizinden Elde Edilen Bulgular	37
Tablo 4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı	40
Tablo 4.2. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeği Maddelerine Verdikleri Cevapların Dağılımı	41
Tablo 4.3. Katılımcıların İş Tatmini Ölçeği Maddelerine Verdikleri Cevapların Dağılımı	42
Tablo 4.4. Katılımcıların HİE Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği Puan Dağılımları ve İç Tutarlılık Katsayıları	43
Tablo 4.5. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Cinsiyet Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	43
Tablo 4.6. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Medeni Durum Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	44
Tablo 4.7. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Yaş Grupları Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	45
Tablo 4.8. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Hastane Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	46
Tablo 4.9. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Kurum Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	47
Tablo 4.10. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Unvanları Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	48
Tablo 4.11. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Eğitim Düzeyleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	49
Tablo 4.12. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarını Yeterli Bulmalarının Unvan Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	50
Tablo 4.13. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitimlerden Duydukları Memnuniyetin Unvan Açısından Farklılıklarının İncelenmesi	51

Tablo 4.14. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumları İle İş Tatmini Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Değeri	51
Tablo 4.15. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	52



ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2.1. Ankara Şehir Hastanesi Eğitim Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması	14
Şekil 2.2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	23
Şekil 3.1. Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin DFA Modeli	38



KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ

AMOS	: Analysis of Moment Structures
CCN SAĞLIK	: Construction & Concession Nexus (Kamu-Özel iş birliği modeliyle kurulan entegre sağlık kampüsü hizmeti sağlayan şirketin adı)
CFI	: Comperative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
CMIN/sd	: Chi-square Fit Statistics/Serbestlik Derecesi (Ki-kare Uyum İyiliği İndeksi)
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Goodness-of-Fit Index (Uyum İyiliği İndeksi)
HİE	: Hizmet İçi Eğitim
RMR	: Root Mean Square Residual (Kök Artık Kareler Ortalaması)
RMSEA	: Root Mean Square Error Of Approximation (Tahmini Kök Hata Kareler Ortalaması)
SKS	: Sağlıkta Kalite Standartları
SPSS	: Statistical Package For Social Sciences
SRMR	: Standardized Root Mean Square Residual (Standartlaştırılmış Kök Artık Kareler Ortalaması)
TDK	: Türk Dil Kurumu
VIF	: Variance Inflation Factor (Varyans Enflasyon Faktörü)
WHO	: World Health Organization

1.GİRİŞ

Günümüzde sosyal, ekonomik ve teknolojik değişimlerde hızlı bir artış yaşanmaktadır. Yaşanan bu hızlı artış karşısında değişim ve gelişim ihtiyacı doğmaktadır. İnsanlar, kurumlar ve ülkeler bu değişim ve gelişime adapte olmak zorundadırlar. Bundan dolayı zamanın gerektirdiği şartlara adapte olmak için yoğun bir rekabet halinde olurlar. Bu rekabete ayak uydurabilmenin yolu da eğitimle sağlanabilmektedir. Sistem dâhilindeki eğitim programlarıyla insanlar, kurumlar, toplumlar ve ülkeler zamanın gerektirdiği şartları karşılayıp sağlıklı bir örgüt yapısına ulaşırken diğer taraftan sürdürülebilirliklerini ortaya koyacaklardır. Değişimi yakalayabilmenin temel şartlarından biri olan eğitimler özel ve kamu sektörleri tarafından personellerine sürekli olarak verilmektedir. Bu anlamda her iki kesimde personellerinin geliştirilmesi ve zamanın gerektirdiği şartlara uygun çalışılması gerektiğinin farkındadırlar. Özel ve kamu sektörü tarafından çağın yenilikleri personellere verilen sistemli eğitimler yoluyla aktarılmaktadır. Personeler bilgi ve beceri kazandırmak hizmet içi eğitimden geçmektedir (Peker, 2010). Eğitim, çalışanın iş performansını olumlu yönde etkiler. Ayrıca iş verimliliğini artırır ve kurumun başarısına katkıda bulunur. Dünya çapında hiçbir kuruluştaki eğitimin önemi göz ardı edilemez. Eğitim, çalışanın işe yönelik bilgisini artıran bir motivasyon unsurudur. Eğitimler sayesinde çalışanlar işlerinde uzmanlaşırlar ve daha iyi sonuçlar verebilir hale gelirler (Saeed ve Asghar, 2012, s. 12180).

İşletmelerde personellerden beklenen, işine başladığı yerde işletmenin çıktı sürecine pozitif katkıda bulunarak istikrarlı ve kalıcı olmasıdır. Bu amacın gerçekleşebilmesi için gerekli olan en önemli faktörlerden biri ise eğitimidir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 216). Eğitim, kamu yönetiminde hayati bir rol oynar. Eğitim, sadece yönetimin verimliliğini sağlamak için değil, aynı zamanda çalışanların vizyonunu genişletmek için de gereklidir. Eğitim tam olarak öğretir, kişiyi kendine güvenen ve bağımsız yapar ve ondaki karar verme ve yargılara varma kapasitesini geliştirir. Bu nedenle eğitim, sürekli devam eden bir süreç olarak tanımlanmıştır. Eğitim bir çalışanın kendisini yeni durumlara adapte etmesini ve çalıştığı kurumun amaçlarını ve değerlerini anlamasını sağlar (Sokoh, 2021, s. 83-84).

Kurumlar çevresel faktörlerden rakipleri ile olan mücadeleyi kurumun amaçlarına yönelik önemli bir içsel faktör olan çalışanları ile verirler. Çağdaş yönetim anlayışında iş görenler kurumların amaçları açısından birer iç müşteri olarak görülürler. İç müşterilerde dış müşteriler gibi kendilerine yönelik yapılan yatırımlar sonucu değişim gösterirler. Şirketin çalışanları işlerinin geleceği olduğunu görmek, kurumda çalıştıkları sürece kendilerine değer verildiğini hissederek ve düşünerek işlerini sevmek isterler. Dolayısıyla insan kaynakları çalışanların bu talepleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli iş ve işlemleri yapmakla yükümlüdür. İnsan Kaynakları Birimi çalışanlarına değerli olduklarını hissettirip nihayetinde hem bireysel hem de kurumsal fayda elde etmek için çalışır. Bu çalışmaların sürdürülebilir değerlere ulaşması sürecinde eğitim hizmetleri insan kaynakları biriminin en önemli yol göstericisidir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 216).

Ülkemizde işletmeler eğitimi, elemanları ve şartlarıyla bütünleşmiş sistem dahilindeki bir fonksiyon olarak görmeye başlamışlardır. Bu yüzden işletmelerde eğitim birimleri, diğer birimlerden ayrı bir birim olarak hizmet vermektedir. Eğitimler kurumun ya da işletmenin misyon, vizyon ve amaçlarıyla aynı doğrultuda verilmelidir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 233).

Yaşam süresinin önemli bir kısmını işyerinde geçiren bir çalışanın iş tatmini düzeyi, işyeri dışındaki yaşamını ve sağlığını pozitif ya da negatif olarak etkilemektedir. İş tatmini düzeyinin yüksek olması çalışanların mutluluğuna katkı yaparken düşük olmasının ise, çalışanın işinden soğumasına neden olduğu sonuç olarak işe olan ilgisizliğin ve iş ortamına uyumsuzluğun ortaya çıktığı genel kabul gören bir fikirdir (Akıncı, 2002, s. 7).

İş tatmini bireyin işine karşı sergilediği genel tutum ve davranışları olup çalışanın işi ile ilgili olarak yaşadığı huzuru ve duyduğu memnuniyeti ortaya koyan bir durumdur. İşe karşı mevcut bakış açısının pozitif olması durumu “İş Tatmini” iken, negatif olması durumu ise “İş Tatminsizliği”ni ifade eder. Çalışan kişi işinde ortaya koyduğu çalışmalarının karşısında beklentilerinin karşılanmasını ve mizacına uygun bir iş ortamında çalışmak ister. Çalışanların beklentileri ile çalışanlara verilenler ne kadar örtüşürse iş tatmini de o kadar artar (Üçüncü, 2016, s. 7).

Çalışanların iş tatminsizliğinin, çalışanlar ve organizasyonlar açısından olumsuz sonuçları vardır. Çalışan açısından olumsuz sonuçlar bireysel performansın

azalması ve yaşam tatmininin olumsuz yönde ilerlemesi iken, organizasyonlar açısından sonuçları ise; işgücü devir oranının artması ve işe gelmedeki devamsızlıkların artmasıdır (Mamatoğlu, 2019, s. 98). Yetenekli çalışanları kurumda daha uzun süre kalmalarını sağlamanın yollarından biri etkili verilen eğitimidir. Eğitim, etkili bir şekilde kullanılırsa iş tatminini ve örgütsel bağlılığı artırabilir ve çalışanlar kurumda daha uzun süre kalma eğiliminde olurlar. Bilgi, beceri ve yetenek ihtiva etmesi açısından eğitim, hem kurum için hem de çalışan bireyler için değerlidir (Chen, 2014, s. 356).

İş organizasyonlarının etkililiği ve verimliliği söz konusu olduğunda iş tatmini, etkililik ve verimliliğin başlıca etkenlerinden biri olarak kabul edilebilir. Aslında, çalışanlara öncelikle onların kendi istekleri, ihtiyaçları, kişisel arzuları doğrultusunda insan fitratına uygun olarak davranılması ve çalışanların değerlendirilmesi gerektiğini vurgulayan yeni yönetsel model çağdaş şirketlerde iş tatmine verilen önemin en iyi göstergesidir. İş tatmini değerlendirildiğinde mantık olarak, memnun bir çalışanın mutlu olduğunu ve mutlu bir çalışanın da başarılı olduğunu gösterir (Aziri, 2011, s. 78-79).

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Hizmet İçi Eğitim

Bir kurumdaki çalışanların işiyle ilgili edinmesi gereken bilgiye, beceriye, yeteneklere ve davranış kalıplarına sahip olmalarına katkıda bulunmak için planlanan programlar ve bu programların uygulanması eğitimi oluşturur (Taşçı, 2020, s. 161). Eğitim, bireyin davranışlarında, kendi iradesiyle ve sistem dâhilindeki uygulamalarla beklenen değişimi göstermesi sürecidir (Ertürk, 1988, s. 13).

Hizmet içi eğitim; kamu veya özel sektörde çalışan tüm personellerin iş hayatları boyunca verimliliklerinin artmasını sağlamak, bilgi ve becerilerini güncellemek, mevcut sektörde ortaya çıkan değişikliklere uyumlarını sağlamak ve kariyer yapmalarını sağlamak amacıyla yapılan planlı eğitimlerdir. Hizmet içi eğitim; çalışanların işinde standart performans düzeyini yakalayabilmeleri için çalışanlara, edinmeleri gereken gerekli bilgi, beceri ve davranışların planlı-programlı bir şekilde kazandırılması sürecidir (Tan ve Koç, 2014, s. 326). Kamu ve özel sektörde teknik kalitenin arttırılabilmesi için personellerin birçoğunun, eğitilmiş hale getirilmesi, istihdam edilmesi ve mutad olarak hizmet içi eğitimlerle insan gücünün desteklenmesi şarttır (Aytaç, 2000, s. 68).

Hizmet içi eğitimin temel amacı, bireylere bir görevi doğru bir şekilde yerine getirebilsinler diye onlara temel beceri, bilgi ve tutum kazandırmaktır (İqbal, Khan, Mohmand ve G.Mujtaba, 2019, s. 530). Başka bir ifade ile üretim sürecinin girdilerinden biri olan insan faktörünün diğer girdilerle birleştirilerek kurumsal açıdan maksimum düzeyde verimlilik, bireysel açıdan ise maksimum düzeyde iş tatmininin sağlanması amaçlanır (Pehlivan, 1992, s. 152).

2.1.1. Hizmet İçi Eğitimin Önemi

Bilgi ile her alanda bilgi çağına uyumlu farklılıkların oluşturulabileceği gerçeği eğitimi daha önemli bir hale getirmiştir. Dolayısıyla eğitimin huzurlu ve kaliteli bir yaşam oluşturmada, toplumda saygınlık kazanmada, geleceğe güvenle bakmada, refah seviyesine ulaşmada, daha iyi bir iş ve çalışma ortamı oluşturmada yadsınamaz bir rolü olduğu söylenebilir (Karcıoğlu, 2018, s. 3).

Çalışma hayatına başlayan bir kişinin işe girişinden emekli oluncaya kadar geçen süre zarfında işinin geliştirilmesine yönelik her türlü yenilik ve değişimlere adaptasyonu için eğitim alması gereklidir. Çalışanların işe alışmasının sağlanması, verimliliklerinin artırılması, işleriyle ilgili var olan veya oluşabilecek her türlü durum karşısında görevini ifa edebilmesi aldıkları hizmet içi eğitime bağlıdır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009, s. 3).

Kamu ve özel sektördeki kurum ve örgütlerin tamamı çalışanların performansını artırmak ve çalışanlardan beklenen davranışları göstermelerini sağlamak için eğitim ve geliştirme faaliyetlerine çok önem verdiklerinden bu kısma daha çok kaynak aktarmaktadırlar (Tan ve Koç, 2014, s. 329).

Günümüzde organizasyonlarda teknolojik ve örgütsel açıdan çok hızlı değişiklikler yaşandığından, coğrafi olarak dünyanın herhangi bir noktasında oluşan bir değişiklik kısa sürede tüm dünyadan görülmektedir. Bu değişikliklere uyum sağlayabilmek ve yeni iş süreçlerine adapte olabilmek için personelin bilgi ve becerilerinin de geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Yüksek teknolojik araç ve ekipmanları kullanabilecek bilgi ve beceriye sahip personelin yokluğu bu alana yapılan yatırımların kaynak israfından başka bir sonuç ortaya koymayacağı kaçınılmaz bir sonuç olacaktır (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012, s. 266).

Sayıştay raporuna (2005) göre kamu kurumlarında yapılan denetimlerde tespit edilen eksikliklerin çoğunun doğrudan ya da dolaylı olarak eğitim eksikliğinden kaynaklandığına vurgu yapılması, hizmet içi eğitimlerin önemini ortaya çıkarmaktadır. Bunlardan birkaçı aşağıda belirtildiği gibidir.

- “Bakanlıkça ve hastanelerce sistemli ve periyodik eğitim(doğrudan)programlarına gereken önemin verilmemesi nedeniyle cihazlar verimli kullanılamamakta, bilgiler gelişen teknoloji ve metotlara paralel olarak yenilenememekte, eğitimsiz işgücünün kullandığı cihazlarda ise yanlış kullanımdan kaynaklanan arızalar, daha fazla sarf malzemesi kullanımı, cihazın tüm fonksiyonlarının kullanılamaması gibi riskler ortaya çıkmaktadır.”
- “İhale işlemlerinin, ihale mevzuatı konusunda yeterli eğitim(dolaylı) ve deneyime sahip olmayan personel tarafından yürütülmesi nedeniyle, bu işlemler güçlüklerle uygulanmakta ve çok sayıda ihale, yapılan hatalı

işlemler ve itirazlar sonucunda ya tamamlanamamakta ya da Kamu İhale Kurumunca iptal edilmektedir. Bu durum malzemenin tedarik sürecini daha da uzatmaktadır.”

- “Tıbbi cihazların temininde şartnamelerin teknik bilgi yetersizliği(dolaylı) nedeniyle uygun hazırlanmaması tanı ve tedavi sürecini olumsuz etkilemektedir” (Sayıştay Başkanlığı, 2005, s. 3, 8, 9).

Hizmet içi eğitimlerin gerekliliğine dair nedenler 3 başlık altında incelenmiştir (Erciyes Üniversitesi, 2021).

1- Kişilerin gördüğü eğitim yaptığı hizmetle ilgili değildir: Yeni işe başlangıçlarda üniversite mezunu öğrencilerin alanıyla ilgili bir işte çalışmadıkları ya da ilkökul mezunu personellerin mesleki bilgilerinin olmadığı görülmüş gibi durumlarında kendinden beklenen işi yerine getiremeyecek olan personellerin işin yapılışını öğrenmeleri hem kişisel, hem kurumsal hem de toplumsal açıdan gerekli olup bu personellere hizmet içi eğitim verilmesi faydalı olacaktır.

2- Kişi hizmet öncesi eğitimini gördüğü bir alanda hizmet vermektedir. Ancak edindiği bilgiler hizmeti nitelikli yürütebilmesi için yetmemektedir: İşe başlayışta, eğitim kurumlarında verilen eğitimin iş hayatına dönük olmadığından ve öğrenilen teorik bilgilerin uygulamada yer bulamamasından dolayı, personeller mesleki eğitim aldığı alanda çalışsa bile aldıkları eğitim yetersizlik gösterebildiğinden, işverenler personellerine hizmet içi eğitim vermenin yanı sıra yine eğitilmek amacıyla bu personellerin işe başlamadan evvelki eğitim-öğretim hayatlarında kendilerini yetiştiren üniversiteler, akşam okulları vs. eğitim kurumları ile de koordineli bir şekilde iletişim halinde olmalıdırlar.

3- Kişi işle ilgili yeterli bir eğitim görmüştür. Ancak mesleğe girdiği yıllarda yeterli olan bilgileri gün geçtikçe eskimektedir: Personelin işi ile ilgili eğitim gördüğü zamanla, mesleğe girdiği yıl arasında uzun zaman farkının olması, sektörün kendini sürekli yenilemesinden kaynaklı personelin kendini yeni sürece adapte etme ve geliştirme ihtiyacı doğması gibi nedenlerden dolayı çalışanların yapacağı işle ilgili bilgisinin olmaması ya da mevcut bilgisinin yeterli gelmemesi durumunda mutad olarak hizmet içi eğitim programlarına tabi olmalarını gerektirmektedir.

2.1.2. Eğitimin Türleri

Hizmet içi eğitim yönteminin çok çeşitli türleri olup hiçbir konuda hiçbir eğitim yöntemi tek başına yeterli değildir. Önemli olan eğitim sorumlularının kendi öngörüsüyle personellerine en uygun etkili eğitim metodunu tespit ederek hareket etmesi, gerektiğinde eğitim yöntemi değiştirmesi, konuya ve katılımcı evrenine uygun olacak şekilde yöntem çeşitliliğine giderek eğitimi vermeleridir (Küçükahmet, 1992, s. 39).

2.1.2.1. Hizmet öncesi eğitim:

Hizmet öncesi eğitim; bir kuruma alınması planlanan personel adaylarının işe başlatılmaları öncesi kurumun görev tanımlarına ya da amaçlarına yönelik göreve hazır hale getirilme çalışmalarıdır (Ergül, 2006, s. 66). Hizmet öncesi eğitimi başka bir ifadeyle anlatmak gerekirse; öğrencilerin örgün eğitim dönemlerinde bir hizmet vermeleri beklenmemekte olup sadece eğitimlerini başarı ile tamamlamaları sorumluluğunu üstlenmeleri beklenmektedir. Eğitimle başlayıp başarı ile sonuçlanan bu eğitim dönemine hizmet öncesi eğitim denir (Küçükahmet, 1992, s. 2).

Hizmet öncesi eğitim, kişinin gelecekte yapmayı hedeflediği işine yönelik işine başlamadan önce kamu ya da özel öğretim kurumlarından almış olduğu eğitimlerin yanında teorik ve uygulamalı öğrenim faaliyetlerini kapsar (Tan ve Koç, 2014, s. 325).

2.1.2.2. Hizmet içi eğitim:

Hizmet içi eğitim, işletmenin üretim faaliyetlerinde ve hizmetin sunumunda etkililik, verimlilik ve yüksek kalitenin yakalanabilmesi, ürünün üretim ve tüketim aşamalarında oluşabilecek hata ve kazaların azaltılması, maliyetlerin azaltılması sonucu işletmenin gelişmesi, işletme karının artırılması, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması maksadıyla verilen personellerin görev tanımlarına uygun mesleki bilgi ve beceri eğitimlerinin yanı sıra personellerin çalışma hayatları boyunca personele işle ilgili bilgi, beceri, davranış kazandırma ve verimlilik düzeylerini artırmak amacıyla yapılan planlı çalışmalardır (Aytaç, 2000, s. 66).

Hizmet içi eğitim yöntemleri, 2 başlık altında incelenmektedir. Bunlar; İş Başında Eğitim Yöntemleri ve İş Dışı Eğitim Yöntemleri'dir.

2.1.2.2.1. İş başında eğitim yöntemleri:

İşletmelerin çoğunun personelleri için işin üretiminin ya da hizmetin sunumunun yapıldığı yerde yaparak öğrenmelerini sağlamak amacıyla sadece tek başına kullandıkları eğitim yönteminin adıdır (Taşçı, 2020, s. 169). İş başı eğitimleri; personele işini yaptığı ortamda görev tanımını icra edebilmesi maksadıyla verilen eğitimler olup özellikle yeni işe başlayan personeller için uygulamalı olarak işin öğretilmesi sürecidir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 218).

Tecrübeli olan eski çalışan bu işin öğretilmesi sürecinde üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmelidir. Eğitim alan kişinin işin öğretilmesi sürecinde işinde tam öğrenme sağlayabilmesi için defalarca aynı işi tekrarlaması gerektiğinden yanlışlar da yapabilir. Eğitim alan çalışanın hata yapması sürecinde eski çalışanların ve yöneticilerin bu durumu anlayışla karşılaması beklenir. İş başı eğitimleri iyi organize edilmezse eski ve yeni çalışanlar arasında çatışmalar yaşanabilir. Eski çalışanların yeni başlayanlara karşı işin yapılışıyla ilgili bilgilendirme yapmama ve onlardan üstün olma egosunun önüne geçmek için yeni başlayanlara iş başı eğitimi verilmesi sürecinin tüm yönleriyle tüm personele aktarılması gerekmektedir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 219).

İş başı eğitimde, çalışanların işin öğretilmesi sürecinde elde ettikleri bilgi, beceri ve tutumlarını ne ölçüde işlerine aktardıklarının takibi daha kolaydır. Aynı zamanda bu eğitim yönteminde eğitilen kişinin yaptığı hataların aynı anda yine iş başında düzeltme imkânının olması eğitimde hedeflenen sonuca daha çabuk ulaşılmasını sağlar (Dündar, s. 158). İş başında eğitim yöntemleri; işe alıştırma, iş değiştirme ve staj olarak 3 başlık altında ifade edilmiştir.

2.1.2.2.1.1. İşe alıştırma (oryantasyon eğitimi):

Türk Dil Kurumu oryantasyonu yönlendirme, uyumlanma ve eğitme olarak tanımlamıştır (TDK, 2021). İşe alıştırma eğitimlerinin kazanımı, yeni başlayan

personellerin görevinin gerektirdiği tutum, beceri ve bilgi edinmeleri sağlanmaktadır (Karcıoğlu, 2018, s. 7).

İşe alıştırma programları işteki göreviyle yeni tanışan personelin işe ve kuruma adaptasyonu için uygulanan uyum ve hazırlık programlarıdır. Bu programda personellere, kurumun çalışma prensibiyle alakalı genel amaçları, kurum politikaları, kurumun hedefleri ve kurumun iş akış süreçleri verilir. Kurumun kuruluşu, organizasyon şeması, birimler arası koordinasyonlar ve personelin niteliği hakkında bilgi verilir. Nihayetinde işe yeni başlayan personelin oryantasyon programının bitiminde kuruma kolayca adaptasyonu, kurumdaki insan kaynağının üretken rolünü ortaya koyması beklenir (Mamatoğlu, 2019, s. 109-110).

Kuruma yeni başlayan personele, kurumun politikalarını, işleyişini, kurumda yapacağı görev tanımını ve kurumdaki sorumluluklarını benimsemeleri için verilen eğitimin adıdır (Taymaz, 1992, s. 8).

2.1.2.2.1.2. İş değiştirme (rotasyon):

Çalışma hayatındaki rotasyon, personelin işyerinde belirli zaman aralıklarında kurumunda farklı işlerde eğitilmesinin adıdır. Örneğin, tıp fakültesi öğrencilerinin belirli zaman aralıklarında alanlarını kapsayan farklı birimlerde eğitim almaları bir rotasyon programıdır. Personellerin üretimin yapıldığı iş birimlerinde belli süreler çalışmaları sağlanarak kurumun üretim sahasındaki farklı işleri yapabilir duruma gelmeleri kazanımı sağlanabilir (Mamatoğlu, 2019, s. 121).

Rotasyon, personellerin bir plana uygun olarak belirli periyotlarla, kurumun değişik görevlerde çalıştırılması olup bu eğitim metodunun kazanımlarından bahsetmek gerekirse; kurumdaki tek tip iş varlığı algısının ortadan kaldırmak, idari birimlerde çalışacak personellerin bakış açılarını zenginleştirmek, kurumun genel işleyişi açısından yaptığı işin önemini ve gerekliliğini anlaması olarak ifade edilebilir. Kurumdaki her birimin sorumlu yöneticisi rotasyon uygulanan personele birime ilişkin bilgileri aktararak çalışana genel bir bakış açısı kazandırır (Dündar, s. 159).

Rotasyon metodu gelecekte yönetici adaylarının yetiştirilmesine katkıda bulunabileceği gibi çalışanların kurumdaki her bir birimin işleyişini, o birimin kurum açısından ne anlama geldiği, iş akış süreçleri vb. işleri öğrenmelerini de sağlar.

Rotasyon metodunun başarısı çalışanların kendi biriminde farklı işlerde çalışabiliyor olması olup bu uygulama işteki aşırı uzmanlaşmanın da önüne geçmiş olur (Karcıoğlu, 2018, s. 11).

Rotasyon çalışanlara temelde, kurumda işlerin hangi kısımlara ayrıldığını, bu işlerin bölümler ve birimler arası nasıl uyum içinde çalıştığının gösterilmesini hedefler. Ayrıca personeller rotasyon sayesinde, birbirinden farklı türdeki işlerin yapılışını öğrenerek herhangi bir çalışanın işini aksattığında ya da işten ayrıldığında diğer çalışanların onun yaptığı işi rahatlıkla yapabilmesini sağlar (Mamatoğlu, 2019, s. 121).

2.1.2.2.1.3. Staj:

Bir kurumdaki göreve talip olan personel adaylarının gelecekte yapacakları göreve hazır hale gelmeleri, o işin çalışma şartlarını öğrenmeleri ve alanlarında sorumluluk sahibi olmalarını sağlamak için eğitim yöntemi olarak staj yöntemi tercih edilebilir (Karcıoğlu, 2018, s. 11).

Gelecekteki personel adaylarına alacakları görevleri için iş ortamlarını tanıma, çalışma şartlarını anlatma, yapılan işleri öğretme, kurumun işleyişiyle ilgili değişikliklere kısa sürede adapte olma, yeteneklerini geliştirme ve mesleğinin gerektirdiği sorumlulukları benimseme staj yoluyla elde edilir (Akoğlu, K, 2001, s. 115).

Sürekli mesleki gelişim, sağlık profesyonellerinin sağlık hizmetlerini güvenli ve etkin bir şekilde sunmaya devam edebilmeleri için mezuniyet sonrası bilgi, beceri, tutum ve uygulamalarını sürdürmek, geliştirmek ve uyarlamak için yürütülen eğitim faaliyetlerini ifade eder (WHO, 2013, s. 48).

2.1.2.2.2. İş dışı eğitim yöntemleri:

İş dışı eğitim yöntemini iş başı eğitim yönteminden tanımlama açısından ayırt etmek gerekirse; personellerin çalıştığı kurumun ve iş ortamının dışında farklı bir mekânda eğitim ve geliştirme programlarını icra etmeleridir (Taşçı, 2020, s.170-171). İş dışı eğitim yöntemleri, kurumun dışında düzenlenen ya da kurum içinde olup iş ortamında yapılmayan eğitimlerdir (Dündar, s. 160).

İş dışı eğitim, iş ortamında mesaisini icra ediyor olmadan, iş stresinden ve iş yoğunluğundan uzak, öğrenmeye uygun donanımlı bir ortamda, doğru eğitim talimatları ve planlanmış eğitim yöntemleri ile icra edilir (Karcıoğlu, 2018, s. 12).

2.1.2.2.2.1. Anlatım yöntemi:

Kurum içinden ya da dışından alanında uzman, konuya hâkim kişilerin eğitici görevini üstlendiği bu yöntemde, personellere sistemli bir şekilde teorik bilgilerin verildiği klasik bir eğitim yöntemidir (Dündar, s. 160). Zamanın kısıtlı olduğu, katılımcı grubunun yoğun ve katılımcıların eğitim konusu hakkında bilgileri olmadığı durumlarda kullanılması doğru olan bir yöntemdir (Küçükahmet, 1992, s. 36).

2.1.2.2.2.2. Örnek olay (vaka) yöntemi:

1920’li yıllarda Harvard Üniversitesi tarafından ilk kez uygulanmaya başlanan Örnek Olay Yönteminde, kurumdaki yönetici kadrolarına aday adaylarının veya mevcut yöneticilerin görevlerinde ehil olmaları için yetiştirilmesine odaklanılmıştır. Bu yöntemde; örneğin bir kurumun işleyişine ilişkin bir durum ya da sorun metin çerçevesinde ortaya konmakta ve katılımcıların metindeki konuya dair görüşlerini ifade etmeleri beklenmekte olup yine bu yöntem; yönetici ya da yönetici adaylarını akılcı düşünerek çözümler bulmaya ve etkili kararlar almaya sevk etmektedir. Böylelikle, eğitime katılanların kurumun var olan sorunlarını analiz etme, bu sorunlara dair çözümler ortaya koyma, sorunlara özgü varsayımları değerlendirme, farklı görüşleri eleştirme ve karar verme yeteneklerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır (Dündar, s. 160).

2.1.2.2.2.3. Seminerler:

Kurumların farklı kademelerindeki yöneticiler, üniversiteler veya mesleki kuruluşlar tarafından organize edilen seminerlere katılım sağlayarak mesleki bilgi ve tecrübelerini arttırmaları. Güncel konuların teferruatlı bir şekilde anlatıldığı bu seminerler, katılımcıların sordukları soruların ve önerilerinin kendilerine farklı bakış açıları kazandırmasıyla yönetsel bilgilerini arttırır (Dündar, s. 161).

2.1.2.2.2.4. Rol oynama yöntemi:

Bir durumun, düşüncenin ya da vakanın canlandırılarak katılımcılara gösterildiği bir eğitim yöntemidir. Bu yöntemde katılımcılar durum, düşünce ya da vakanın sebep-sonucunu öğrenirler, konu hakkında ayrıntılı bilgi edinirler (Küçükahmet, 1992, s. 37).

Rol oynama yöntemi, bireyleri gerçek çalışma hayatına hazırlayan, diğer çalışma paydaşlarıyla ikili ilişkiler kurmayı ve iş birliği yapmayı öğreten, sorunlara çözümler bulmaya sevk eden bir yöntemdir. Bu yöntemde rol sahipleri, varsayılan bir kurumda varsayılan kişilerin rollerine bürünerek kurumun sorunlarına çözümler aramaya başlarlar. Böylelikle rol sahipleri, sorunlara çözüm üretme yeteneğinin yanı sıra, görev aldıkları rollerin duygusal yönünü de daha iyi hissederek diğer çalışanların davranışlarını değerlendirme yeteneklerinin de geliştiği aşıkârdır (Dündar, s. 161-162).

2.1.2.2.2.5. Sanal eğitimler:

Sanal Eğitim, eğitim görevlisiyle katılımcının bir iletişim aracı kanalıyla bir araya gelmesiyle düzenlenen eğitimlerdir. Sanal eğitimler telefon ya da bilgisayar teknolojisinin kullanıldığı ortamda bir veya birden fazla katılımcı ile iletişime geçen eğitimci arasında gerçekleşir. Elektronik ortamda düzenlenen sanal eğitimler hem maliyetlerin minimizasyonu hem de zaman tasarrufu açısından günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. Sanal eğitimler eğitimci ile katılımcıların aynı anda farklı mekanlarda olduğu durumlarda bile eğitimin yapılabilirliği açısından fayda sağlamakta olup bu eğitimler, gerek online olarak gerekse kayıttan bilgilerin paylaşılmasıyla alınabilmektedir (Ferendeci Özgödek, 2016, s. 221). Buna ilaveten, kamu ya da özel işletmeleri idarecilerinin masa başında yapmış oldukları değerlendirme ve planlama toplantılarının sanal ortama taşınması da sanal eğitim kapsamında değerlendirilebilir. Sanal eğitimler, bir diğer adıyla uzaktan eğitim, özellikle Covid-19 pandemi sürecinde, birçok kamu ve özel işletmelerinin zorunlu hizmetlerin aksamaması için eğitim, sağlık gibi birçok alanda başvurdukları bir yöntem olmuştur.

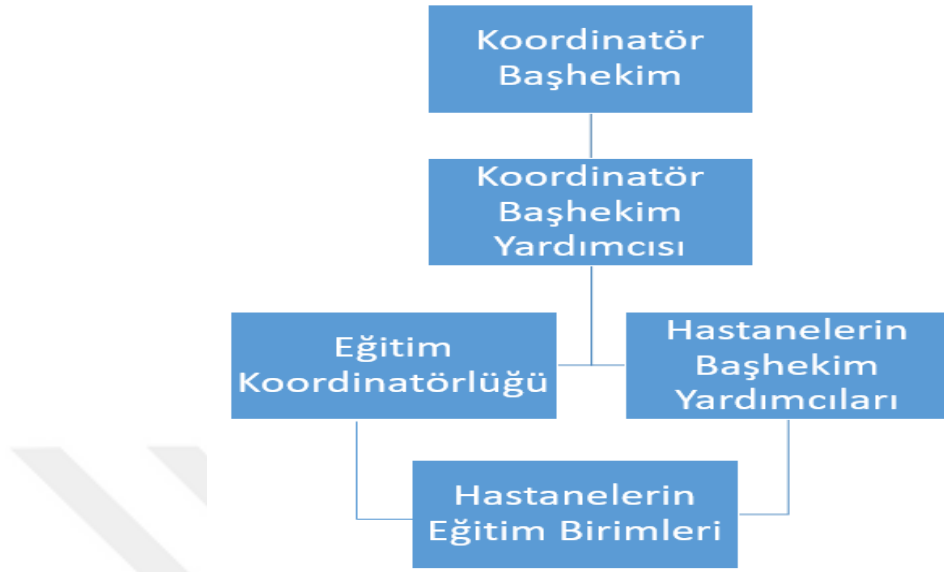
2.1.2.2.2.6. Panel (açık oturum, yuvarlak masa toplantısı):

Bir kişinin başkanlık yaptığı bu yöntemde grubun üyeleriyle dinleyicilerin buluşturulduğu bir eğitim yöntemidir. Üyelerin birbirine, dinleyicilerin de üyelere soru sorma imkânının olduğu bu yöntemde üyeler kendi aralarında konuya zıt olarak yaklaştıkları gibi aynı paralelde de düşünebilirler (Küçükahmet, 1992, s. 38).

2.1.3. Hastanelerde Hizmet İçi Eğitim

Hizmetin üretiminde ve verilmesinde çalışanların aktif rolü olduğundan özellikle sağlık kurumlarında insan kaynaklarının geliştirilmesinin ayrı bir önemi vardır. Çünkü herhangi bir sağlık personelinin hizmetin herhangi bir aşamasındaki başarısızlığı ya da hatası, geri dönüşü mümkün olmayan sonuçlara yol açabilir. Dolayısıyla hizmet esnasında insan kaynaklarının rolünü daha iyi yapabilmesi için düzenlenen faaliyetlerden biri de “Hizmet İçi Eğitim”dir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010, s. 364).

Kurumların memurlarını hizmet içinde yetiştirme esasları başlığı altında Devlet Memurları Kanunu’nun “214. Maddesi; Devlet memurlarının yetiştirmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak...” ile hizmet içi eğitimin amacını ortaya koymaktadır (Devlet Memurları Kanunu, 1965). Ayrıca, Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliğinin Altıncı Bölümünün Eğitime Katılma başlığı altındaki; “25. Madde; Kesinleşen programlarda hizmet içi eğitime katılması kararlaştırılmış olan personel, hizmet içi eğitim faaliyetine katılmak zorunda olup bağlı oldukları birim amirleri bunu sağlamakla yükümlüdür” ifadesi, hizmet içi eğitimlere katılmanın zorunlu olduğunun altını çizmektedir (SB Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, 2009). Kanunun eğitim birimleri başlığı altındaki “215. Maddesi ise; her kurumda, yetiştirme faaliyetlerini düzenlemek, yürütmek ve değerlendirmekle görevli bir "Eğitim birimi" kurulur. Birden çok birim kurulan kurumlarda bunlardan biri "Merkez Eğitim Birimi" adını alır” ifadesi, kurumların hiyerarşik yapısında eğitim birimine yer vermeleri gerektiğini ortaya koyuyor (Devlet Memurları Kanunu, 1965).



Şekil 2.1. Ankara Şehir Hastanesi Eğitim Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması

Ankara Şehir Hastanesindeki Eğitim Koordinatörlüğü Organizasyon şeması Şekil 2.1’de gösterildiği gibi olup genel eğitimler Eğitim Koordinatörlüğü Birimi tarafından planlanıp uygulanır. Ayrıca bunlara ilaveten Şehir Hastanesi bünyesindeki hastanelerin hizmet sunumuna özgü eğitimler Hastane Başhekim Yardımcılarına ve Eğitim Koordinatörlüğüne bağlı olarak 9 adet Eğitim Birimleri tarafından üçer aylık planlanıp uygulanmaktadır. Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği kapsamında; hastanelerde hangi hizmet içi eğitimlerin verileceği Sağlık Bakanlığının Yıllık Hizmet İçi Eğitim Planı dâhilinde, İl Sağlık Müdürlüğünün hastanelere gönderdiği resmi yazılara göre hastanenin Eğitim Koordinatörlüğünce uygulanmaktadır. (SB Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, 2009). Yıllık hizmet içi eğitim planı her yıl Ocak ayında Eğitim Koordinatörlüğü tarafından yapıldıktan sonra hastanenin Web sayfasında yayınlanıyor olup eğitim planında aşağıdaki hususlar ortaya konulmaktadır (Ankara Şehir Hastanesi, 2022). Planda; Eğitimin konusu, Eğitimin içeriği, Eğitimin amacı/hedefi, Eğitimin verilme gerekçesi, Planlanan Eğitimin hangi sıklıkta, ne zaman ve kim tarafından verileceği, Eğitimin kimleri kapsadığı, Eğitimin hangi yöntemle verileceği, Eğitimin nerede verileceği, Eğitimin süresi, Eğitimde kullanılacak materyaller ve verilen eğitime katılan katılımcıların nasıl değerlendirileceği hususları yer almaktadır.

Hastanelerde hizmet içi eğitimler, Sağlık Bakanlığının hazırlamış olduğu aşağıdaki 3 temel başlıktaki mevzuatlar kapsamında verilmektedir.

1- Sağlıkta Kalite Standartları (2020)

2- Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi 2019

3- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu (Şimdiki adı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü) Tıbbi Hizmetler Sunum Rehberi 2013

1- Sağlıkta Kalite Standartları 2020 adlı kitapçıkta aynen ifade edilen; hastanelerde hizmet içi eğitimlerin nasıl yürütüleceğine ve uygulanacağına dair prosedürlerin bazıları aşağıda belirtilmiştir:

a) Çalışanların eğitim ihtiyaçları doğrultusunda eğitim planları oluşturulmalıdır (Sağlıkta Kalite Standartları, 2020, s. 122).

Eğitim planlarında asgari aşağıdaki hususlar tanımlanmalıdır:

- Eğitimin amaç ve hedefleri
- Eğitimin ne zaman, kim tarafından ve kime verileceği
- Eğitim yöntemi
- Varsa eğitimin aşamaları (temel eğitim, ileri düzey eğitim, teorik ve pratik eğitimler gibi)
- Eğitimin yeri
- Eğitimin süresi
- Eğitimin içeriğine ilişkin genel başlıklar
- Eğitim için gerekli materyaller
- Eğitim etkinliğini değerlendirme yöntemleri

b) Eğitim komitesi bulunmalıdır (Sağlıkta Kalite Standartları, 2020, s. 86).

Komite, eğitim faaliyetlerini planlamalı ve eğitimlerin gerçekleştirilmesini sağlamalıdır. Komitenin görev alanı asgari aşağıdaki konuları içermelidir:

- Sağlıkta kalite standartları eğitimleri
- Hizmet içi eğitimler
- Uyum eğitimleri
- Hastalara yönelik eğitimler

c) Çalışanlara yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir (Sağlıkta Kalite Standartları, 2020, s. 121).

- Hizmet içi eğitim sorumluları belirlenmelidir.
- Eğitim konuları, hiyerarşik düzeye, meslek grubuna, bölüme özgü ve genel olarak kategorize edilmelidir.
- Eğitimler plan dâhilinde uygulanmalıdır.
- Personele, çalıştığı birim bazında SKS'ye ilişkin süreçleri kapsayacak şekilde eğitim verilmelidir.
- Verilen eğitimlere ilişkin kayıtlara personel dosyasından ulaşılabilir.
- İlgili çalışanların, eğitim komitesince paylaşılması uygun görülen eğitim materyalleri ve kaynak dokümanlara ulaşabilmesine yönelik düzenleme yapılmalıdır.

d) Enfeksiyonların önlenmesi hakkında sağlık çalışanlarına eğitim verilmelidir (Sağlıkta Kalite Standartları, 2020, s. 193).

- Enfeksiyonların önlenmesine yönelik eğitim ihtiyaçları, hastanenin hizmet içi eğitimler ile ilgili belirlediği kurallar çerçevesinde birim ve meslek bazında tanımlanmalıdır.

...gibi hizmet içi eğitim uygulamaları istenene göre planlanmakta ve uygulanmaktadır.

2- Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi 2019 adlı kitapçıkta aynen ifade edilen; hastanelerin tabi olduğu denetimlerde hizmet içi eğitimlerle ilgili hangi hususlarda denetleneceğine dair soruların bazıları aşağıda belirtilmiştir:

SORU 1: Klinik Mühendislik bölümünde, biyomedikal dayanaklı taşınırlara yönelik kullanıcı ve teknik personel eğitimleri veriliyor mu? (Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi 2019, s. 280).

DEĞERLENDİRİLECEK UNSURLAR:

- Sağlık tesislerinde kullanılan biyomedikal dayanaklı taşınırların kullanıcı eğitimi verildiğine dair kayıtlar; eğitim birimlerinde bulunmalıdır.

- Klinik Mühendislik Hizmetleri Biriminde çalışan personele verilen teknik servis eğitimlerinin dokümanları bulunmalı, katılımcılara ait kayıtlar klinik mühendislik hizmet birimlerinde olmalıdır.

AÇIKLAMA:

Sağlık tesislerinin Eğitim Birimleri ve Klinik Mühendislik Hizmet Birimlerinin birlikte organize ettiği kullanıcı eğitimleri düzenlenmelidir. Bu eğitimler biyomedikal dayanıklı taşınır kullanıcılarının değişmesi durumunda ve yeni işe başlayışlarda tekrarlanmalıdır. Yeni tedarik edilen biyomedikal dayanıklı taşınırlara ait eğitimler ise firma tarafından da verilebilir. Eğitim kayıtları eğitim birimlerinde bulunmalıdır. Klinik Mühendislik Birimleri ayrıca bu eğitimlere ait eğitim dokümanlarını da bulundurmaktadır. Sağlık tesisi tarafından tedarik edilen biyomedikal dayanıklı taşınırlara yönelik teknik servis eğitimleri ilgili firma tarafından Klinik Mühendislik Hizmetleri Biriminde çalışan personele verilmelidir. Bu eğitime ait eğitim dokümanları ve kayıtlar Klinik Mühendislik Hizmetleri Biriminde bulunmalıdır.

SORU 2: Klinik Mühendislik bölümünde, Klinik Mühendislik Hizmetleri Birim Sorumlularına verilen eğitimlere yönelik; eğitim planı, içeriği ve katılımcılar hakkında dokümanlar mevcut mu? (Verimlilik Yeminde Değerlendirme Rehberi 2019, s.281-282).

DEĞERLENDİRİLECEK UNSURLAR:

- Sağlık tesislerindeki Klinik Mühendislik Hizmetleri sorumlularına İl Sağlık Müdürlüğü Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Birimi tarafından Biyomedikal Metroloji Faaliyetleri Kılavuzu ve diğer mer'i mevzuatlar hakkında eğitim verilmelidir.
- Sağlık tesislerindeki Klinik Mühendislik Hizmetleri sorumlularına İl Sağlık Müdürlüğü Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Birimi tarafından ulusal standartlar ve diğer mer'i mevzuatlar hakkında eğitim verilmelidir.
- Düzenlenen eğitimlere ait; sunumlar, dokümanlar, eğitimi veren ve eğitimi alan katılımcılara ait kayıtlar bulunmalıdır.

AÇIKLAMA:

İl Sağlık Müdürlüğü Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Birimi tarafından, sağlık tesislerindeki Klinik Mühendislik Hizmetleri birim sorumlularına Biyomedikal Metroloji Faaliyetleri Kılavuzu, Tıbbi cihazların Test, Kontrol ve Kalibrasyonu Hakkındaki Yönetmelik hakkında eğitim verilmelidir.

İl Sağlık Müdürlüğü Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Birimi tarafından, sağlık tesislerindeki Klinik Mühendislik Hizmetleri birim sorumlularına:

TS 17020; TS 17025; TS 13703; TS 12426 teknik servis standartları; tıbbi cihaz satış reklam ve tanıtım yönetmeliği; 2018/26 sayılı tıbbi cihazlarla ilgili mal ve hizmet alımı işlemleri genelgesi hakkında eğitim verilmelidir.

...gibi hizmet içi eğitim uygulamaları istenenlere göre planlanmakta ve uygulanmaktadır.

3- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu (2013) (Şimdiki adı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü) Tıbbi Hizmetler Sunum Rehberi adlı kitapçıkta aynen ifade edilen; hastanelerde hizmet içi eğitimlerin nasıl yapılması gerektiği ile ilgili uygulamalardan bazıları aşağıda belirtilmiştir:

a) “Acil serviste çalışan personelle ilgili düzenlemeler yapılmalıdır” (Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, 2013, s. 5) başlığı altında;

- Acil serviste çalışan personel eğitimleri düzenli olarak yapılmalıdır.
- Acil serviste çalışan sağlık hizmetleri sınıfı personeline CPR (Kardiy Pulmoner Resusitasyon) eğitimi verilmeli ve bu eğitim yılda en az bir kez tekrarlanmalıdır.

b) “Poliklinik Hizmeti Sunum Süreci” (Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, 2013, s.7-8) başlığı altında;

- Hasta Kayıt Birimi görevlisine, uyum eğitimi, hasta memnuniyeti, iletişim becerileri ve kişilerarası ilişkiler gibi konularda eğitim verilmelidir.
- Danışma Birimi görevlisine, uyum eğitimi, hasta memnuniyeti, iletişim becerileri ve kişilerarası ilişkiler gibi konularda eğitim verilmelidir.
- Karşılama ve yönlendirme hizmetlerinde yer alan her görevliye, uyum eğitimi, hasta memnuniyeti, iletişim becerileri ve kişilerarası ilişkiler gibi konularda eğitim verilmelidir.

...gibi hizmet içi eğitim uygulamaları istenenlere göre planlanmakta ve uygulanmaktadır.

2.2. İş Tatmini

İş tatmini genel anlamıyla çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti olup işin şartlarıyla çalışanların beklentileri birbiriyle örtüştüğünde ortaya çıkan ve çalışanların yaptığı işten memnuniyet duymasını ortaya koyan bir durumdur (Akıncı, 2002, s. 2-3). İş tatmini, basit anlamıyla insanların işleri hakkında ve işlerinde yaşadıkları farklı durumlar karşısında ne hissettikleridir. Başka bir ifadeyle iş tatmini, insanların işlerinden tatmin olma veya tatmin olmama derecesidir. İş tatminini, genel olarak değerlendirmek gerekirse, tutumlara bağlı bir değişkendir (Spector, 1997, s. 2.). İş tatmini etkileyen 3 faktör birçok alandaki tutumların sonucu olarak ortaya çıkan genel bir tutum olup bunlardan birincisi belirli iş faktörleri, ikincisi, bireysel özellikler ve üçüncüsü iş ortamı dışındaki grup ilişkileridir. Bu faktörler iş tatmininin değerlendirilmesinde asla birbirinden ayrı tutulamaz. Bundan dolayı tercih edilen bu yaklaşım, iş tatminini, çalışanların işlerini yaparken tatmin oldukları ya da olmadıkları şeklinde ifade etmektedir. İşin gereklilikleri, çalışanların isteklerine ve beklentilerine uygun olduğunda iş tatmini ortaya çıkar (Mishra, 2013, s. 45).

İş tatmini, çalışanın işine karşı sergilediği genel tutumları ve davranış şekilleridir. Başka bir ifadeyle, çalışanların işlerine karşı beslediği iç huzuru ve rahatlığı ifade eden bir durumdur. İşe karşı duyulan bakış açısının pozitif olması hali “İş Tatmini”ni ifade ederken negatif olması hali ise “İş Tatminsizliği”dir. Çalışan kişi işinde gösterdiği çabanın karşılığını almayı ve mizacına uygun bir ortamda çalışmayı ister. Çalışanların arzu ettikleri ile kazandıkları arasında bir paralellik olduğu kadar iş tatmini yükselişe geçer (Üçüncü, 2016, s. 7).

İş tatmini çalışanların yaptığı işinden memnun olmasını, işine karşı pozitif duygular beslemesini ve işine karşı olumlu yönde davranışlar sergilemesini açıklayan bir kavramdır (Omay, s. 311).

Devamlılık açısından işin garanti vermesi, işin şartları, iş disiplini, çalışma karşılığı alınan ücret, hizmet içi eğitim, sosyal ve fiziksel koşullar gibi çalışma

şartlarına bağlı değişkenler de çalışanların iş tatminini belirlemede belirli bir oranda etkilidir (Akıncı, 2002, s. 5).

2.2.1. İş Tatmininin Önemi

İş tatminin yüksek olması, verimlilik oranının yüksekliği, personel iş gücü devir oranının düşmesi ve işe devamsızlıkların azalması, işe olan bağlılığın artması gibi kurum tarafından istenen sonuçları doğurmakta olup iş tatmininin kişinin yaşam doyumuyla da ilişkili olduğu söylenebilir (Tengilimoğlu, 2005, s. 27). İnsan kaynakları yönetimi uzmanlarına göre, insan kaynaklarının memnuniyetini devam ettirmek ve ayrıca kurumsal hedeflere ulaşmak için iş tatmini, çalışanların morali gibi ihtiyaç, istek ve etkenleri tanımak, bunun yanı sıra çalışanların iş tatminine yönelik hedeflerin koordinasyonuna ve örgütsel hedeflere uygun politika yapmak, kurum performansının etkililiği ve verimliliğine yönelik önemli bir adım olarak birinci derece önem arz etmektedir (Masihabadi, Rajaei, Koloukhi ve Parsian, 2015, s. 303-304).

İş tatmininin dinamik olduğu kesin bir bilgi olup yöneticiler bir kez iş tatminini sağlayıp sonra bu meseleyi bir daha gündeme almamak anlamında üzerini kapatamazlar. İş tatminine hızlı olarak ulaşılabilirdiği gibi tersi yönünde çok çabuk iş tatminsizliğiyle de karşılaşılabilir. Bir kurumda iş tatminin düşük olması çalışma düzeninin bozulduğunun en önemli göstergesidir. Personellerin gizlediği iş yavaşlatma eylemleri, düşük verimlilikleri, iş disiplinlerinin bozulması ve diğer kurumsal problemlerin ardında iş tatminsizliği yatar. İş tatminsizliği kurumun direncini kırarak gücünü azaltır, işletmenin iç ve dış tehditlere karşı yapması gereken mücadelesini zayıflatır, hatta bitirir (Akıncı, 2002, s. 3).

İş tatmininin hayatımıza yansımaları çok fazla olup yöneticiler iş tatminini üç başlık altında değerlendirmişlerdir. İlki, iş tatmini olmayan personel işten kaçır ve fırsatını buldukça işten ayrılmanın, başka bir işte çalışmanın yollarını arar. Bu da işletmenin gücünü zayıflatır. İkinci olarak iş tatmini yüksek olan personeller daha sağlıklı olduklarından daha uzun ömürlüdürler. Üçüncüsü iş tatmini yüksek olan çalışanlar bu mutluluğunu iş ortamı dışındaki hayat paydaşlarına da yansıtır ve onları da mutluluğa dâhil eder. İş tatmini yüksek olan personel işine zamanında gelir,

devamsızlık yapmaz. Ayrıca, yüksek iş tatminli personelin işinden ayrılma isteği çok düşük olup bu durum araştırmalarla da desteklenmiştir. İş tatmini ve işçi sağlığı arasındaki ilişki genelde az irdelenen ve çok az gündeme alınan bir konudur. Yapılan araştırmalarda iş tatmini olmayan işçilerin sık sık hastalandığı gözlenmekte olup baş ağrısı ve kalp rahatsızlığı sıklıkla önde gelen hastalıklarındandır. Dolayısıyla iş tatmini yüksek olan çalışanlar sağlık kuruluşlarına daha az başvurduklarından, sağlıklı olma durumlarından ötürü daha az rapor alırlar. Bu da kurumun personellerinin sağlığı için ayırdığı masraflarda azalma sağlar (Özkalp, 2019, s. 80).

Bir kuruma gerçekleşmesini istediği duygularla ilk adımı atan personellerin, bu isteklerini gerçekleştirebildikleri ölçüde işlerinden ve çalıştıkları kurumdan memnuniyet duymakta, verimlilikleri ve performansları artmaktadır. Çalışanların verimliliğinin ve performansının artmış olması demek, kurumun verimliliğinin ve performansının da artmış olması demektir. Dolayısıyla çalışanların verimliliğini ve performansını maksimum yapmak için çalışanların iş tatminleri sağlanmalı ve beklentileri noktasında umutları yitirtilmemelidir. Çalışanların iş tatmininin yokluğu durumunda, çalışma performanslarında azalma, işlerinde devamsızlık yapma ve işgücü devir oranında artış gibi istenmeyen olumsuz durumların ortaya çıkabileceği hususu dikkate alınmalıdır (Üçüncü, 2016, s. 7-8).

Çalışanlar, yaptığı işten tatmin olduğunda, bu pozitif durumunun hayatının diğer aşamalarına da yansıdığını görmektedir. Çalışanların iş yerinde yaşadıklarının aile ortamına, aile ortamında yaşadıklarının iş ortamına yansıdığını söylemesi normal bir sonuç olup çalışanların yaptığı işten tatmin olmalarının yaşamlarının diğer alanların da hissettikleri tatmini etkiliyor olması normal bir durumdur (Üçüncü, 2016, s. 9).

İş tatminsizliğinden dolayı işten ayrılan personellerin yerine yeni personellerin istihdam edilmesi ve yeni başlayacak personellerin alanlarında tecrübeli olsalar dahi kurumun iş akışları, kurumun politikaları konusunda eğitim almaları sürecinde oluşacak ciddi zaman kayıpları, kurumun işgücü devir oranında oluşacak başarısızlığı, değişikliklerden oluşabilecek masraflar ve müşteri memnuniyetsizliği gibi unsurlar göz önünde tutulduğunda, çalışanların iş tatmininin sağlanması önem arz etmektedir (Akıncı, 2002, s. 9).

Her kurumda iş doyumu çalışanlar için beklenen bir sonuç olup iş tatmini yüksek olan personellerin performansları daha yüksek olur, kurum daha etkili ve verimli bir şekilde çalışarak başarı düzeyini yükseltir. Fakat kurumdaki çalışanların iş tatmini düşükse kurumun verimliliği ve performansı da azalır. Kurumsal iş hayatında çalışanlarda iş tatmininin yanında iş tatminsizliği de görülebilmektedir. Tatminsizlik personeller arasında huzursuzluğa, yaşadıklarından dolayı tepki vermeye ve kurumun sağlıklı işleyişine karşı direnmeye sebep olmaktadır. Personellerde görülen iş tatminsizliğinin göstergelerinden bazılarını sıralamak gerekirse; iş verimliliklerinin ve başarı düzeylerinin düşmesi, işe devamsızlıkların yapılması, işini yapmaktan kaçınma ve yaptığı işten hoşlanmama, en nihayetinde işinden ya da kurumdan ayrılmaya uzanan davranışlardır (Aytürk, 2019, s. 376-377).

2.2.2. İş Tatmini Teorileri

İş Tatmini Teorileri, kişiyi motive edici, kişinin işine pozitif adaptasyonunu sağlayan ve kişinin mutlu olmasını sağlayacak etkileri üzerinde barındırdığından doğrudan iş tatminini anlamaya ve sağlamaya yönelik fikirleri beslemektedir. Bu fikirlerde teori adı altında barınmaktadır.

İş Tatmini Teorileri; **Kapsam Teorileri** ve **Süreç Teorileri** olmak üzere 2 başlık altında ele alınmaktadır.

2.2.2.1. Kapsam teorileri:

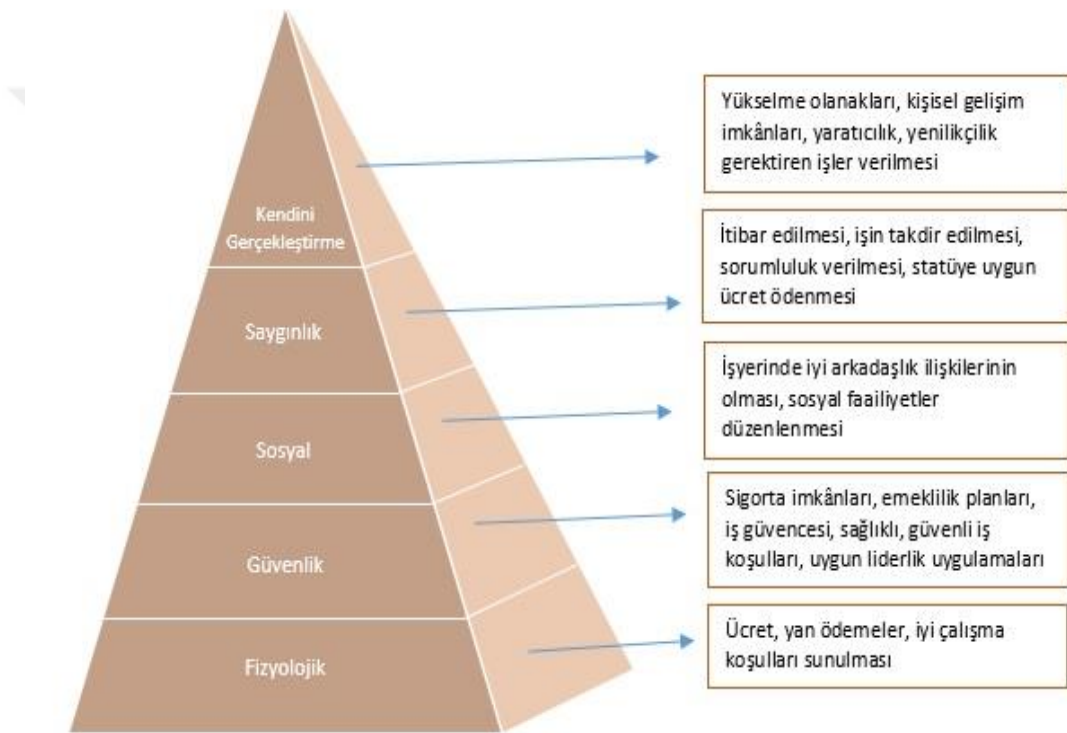
2.2.2.1.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi:

İnsanların sergilediği davranışların sebebi onların ihtiyaçlarından kaynaklandığı göz önünde bulundurulursa, insanların bu ihtiyaçlarını tespit etmek ve birtakım kurumsal yöntemlerin ortaya çıkarılmasının gerektiğini ifade eden bir teoridir (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012, s. 372).

Bu teoriye göre bireyler ihtiyaçlarının karşılanmaya başladığını hissettiği zaman o ihtiyacına ihtiyacının doğduğu andaki gibi ihtiyaç duymayacaktır. Dolayısıyla yöneticilerin bu aşamada çalışanların neye ve ne kadar ihtiyaç duyduğunu tespit edip bu doğrultuda ihtiyaçların giderilmesi için gerekli

düzenlemeleri ve uygulamaları yapmalıdır (Ergeneli, İlsev, Camgöz, Karapınar ve Ekmekci, 2016, s. 346).

Bu yaklaşımın yöneticiler açısından önemini ifade edecek olursak, yönetici çalışanlarının hangi ihtiyacının tatmin edilmesi gerektiğini keşfedebilirse o ihtiyacın giderilmesine yönelik ortam ve imkânları sağlayarak onların belirli bir yönde davranmalarını sağlayabilir (Koçel, 2013, s. 623).



Şekil 2.2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Ergeneli, İlsev, Camgöz, Karapınar ve Ekmekci, 2016, s. 346).

2.2.2.1.2. Alderfer'in V-İ-G teorisi

İsmi baş harflerinden alan V.İ.G. modeli, sırasıyla varlığını sürdürme, ilişkilerde bulunma ve gelişme ihtiyaçları basamakları üzerine yükseltilerek inşa edilen bu kuramdır. Bu kuramda, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisindeki gibi öncelikle alt basamaktaki ihtiyaçların tatmin edilmesiyle yukarı basamaklardaki ihtiyaçların yerine getirilmesi gerektiği görüşü yerine örneğin; gelişme ihtiyacı bir

önceki basamaktaki ihtiyaçların tatmin edilmesiyle daha da çok karşılanması gereken bir ihtiyaç haline geldiği ifade edilmektedir (Can ve diğerleri, 2012, s. 374).

2.2.2.1.3. Herzberg'in ikili etmen teorisi:

Güdülemeyi etkileyen 2 farklı paketin olduğunu birinci pakette; insanların maaşı, itibarı, güvenliği, çalışma şartları, ek ödemeleri, kurumun teşkilat yapısı, yönetim uygulamaları ve ikili insan ilişkileri olup bunların hepsi sağlık faktörleridir. Fakat sadece bu etmenlerin tatmin edilmesiyle kişiler güdülenmez. İkincisi paket ise; insanların istedikleri ve sevdikleri bir işte çalışması, başarıların farkına varılması, başarmanın verdiği haz, sorumluluk alma, işinde ilerleme ve terfi olup güdüleyici faktörlerdir. Dolayısıyla ikinci paket olanaklarının sağlanması kişinin iş tatmini arttıracığından kişinin güdülenmesini sağlayacaktır (Can ve diğerleri, 2012, s. 375).

Çalışanların yaptıkları işlerinden ne beklediklerinin sorgulandığı bu kuramda çalışanların çalışma hayatında kendilerini iyi ve kötü hissettikleri durumların ortaya konulması amaçlanmış ve bu durumlar 2 başlık altında toplanmıştır. Birincisi motivatör faktörler olup, işinde başarılı olma, kendini geliştirme, sorumluluk üstlenme ve itibar görme olup bu faktörler iş tatminine neden olan içsel faktörlerdir. İkincisi ise hijyen faktörler olup, maaş, çalışma şartları, idarecilerle olan iletişim ve kurum politikaları olup bu faktörler iş tatminsizliğine neden olduğundan dışsal faktörlerdir (Ergeneli ve diğerleri, 2016, s. 347).

Bu teorinin yöneticiler açısından önemini ifade edecek olursak, hijyen faktörler sadece personeli motive etmek için gerekli ortamı oluşturmakta olup hijyen faktörler sağlandıktan sonra çalışanlara motive edici faktörlerinde sağlanmasıyla motivasyon sağlanabilir (Koçel, 2013, s. 627).

2.2.2.1.4. McClelland'ın ihtiyaçların yönlendirilmesi teorisi:

İhtiyaçların öğrenmeyle sonradan giderileceğini öneren bu modelin temeli, başarı-güç ve arkadaşlık oluşması için insanların davranışlarıyla çevresel faktörlerin nasıl bir araya getirilebileceğini ortaya koyar (Can ve diğerleri, 2012, s. 375). Bu teoriye göre bireyler ihtiyaçları açısından farklı tiplere ayrılmakta olup bu ihtiyaçları

başarılı olma, lider olma ve arkadaşlık kurma olarak üç çeşittir (Ergeneli ve diğerleri, 2016, s. 348).

Bu teorinin yöneticiler açısından önemini ifade edecek olursak, personelin giderilmesini istediği ihtiyaçları yöneticiler tarafından tespit edilebilirse personellerin görev dağılımı açısından seçimi ve işe uygun yerleştirme işlemleri daha da geliştirilmiş bir şekilde yapılabilir. Örneğin başarıma ihtiyacı yüksek olan personelin, başarabileceği bir alanda istihdam edilmesi, personeli motive olacağı bir iş ortamında bulunduracağından personel, bilgi ve tecrübesini işine tam olarak yansıtacaktır (Koçel, 2013, s. 627-628).

2.2.2.2. Süreç teorileri:

2.2.2.2.1. Beklenti teorisi:

Çalışanlarda ücretin performansa etkisini açıklayan Vroom'un bu teorisine göre birinci olarak; çalışan iş tanımındaki işinin gereklerini yerine getirerek kurumun kendisinden beklediği performans düzeyini yakalayabileceğine inanmalıdır. İkinci olarak çalışanlar kurumdaki görevleri gereği kendilerinden bekleneni yerine getirdikleri oranda bu çalışmalarının karşılığını katlı olarak alacaklarını bilmelidirler. Üçüncü olarak ise çalışanların yaptıkları iş karşısında verilecek ücret alın terlerini karşılıyor olmalıdır (Ergeneli ve diğerleri, 2016, s. 350).

İlk olarak Victor Vroom tarafından geliştirilen beklenti modeli, insan davranışlarını, insanların amaçları ve tercihlerini, bu amaçları başarıma beklentileri açısından açıklamaya çalışır. Kişiler elde etmek istedikleri neticeleri ortaya koymayı bilirler ve onları kazanmak için de ulaşabilecekleri tahminlerde bulunurlar. Daha sonraları Porter ve Lawler'in çalışmalarıyla geliştirilen beklenti modelinde yöneticiler; çalışanların görevlerini yerine getirebilmeleri için uygun eğitim almalarını sağlamak, başarıma isteklerinin önündeki kurumsal engelleri kaldırmak, başarıya ulaşacakları inançlarını idarecilerine hissettirmek, çalışanları tatmin edecek ödüllendirme mekanizmalarını devreye koymak, ödül ile yapılacak iş arasındaki şartları net ifade etmek, yapılan iş ile ödül arasındaki uyumluluğu çalışanları tatmin edecek şekilde koordineli ve adil olarak yönetmelidir (Can ve diğerleri, 2012, s. 378-380).

2.2.2.2.2. Eşitlik (Denkserlik) modeli:

Adams tarafından geliştirilen bu model, insanların çalışmalarının karşılığı olarak elde ettikleri kazanımlarını kendisiyle benzer işi yapan diğer çalışanlarla yapılan iş ve kazanımlarıyla karşılaştırmalarına ve çalışanların kendilerine eşit davranılmasını istemelerine dayanır (Can ve diğerleri, 2012, s. 380).

Adams'ın bu teorisi; çalışanların aldıkları maaşlarıyla yaptıkları işi karşılaştırdıklarında arasında bir uyum olması gerektiğini düşünmeleri ve bu uyumun adil olması gerektiğini düşünüyor olmalarıdır. Ayrıca çalışanlar sadece kendilerinin kuruma katkıları dolayısıyla aldıkları maaşlarını inceliyor olmayıp diğer çalışanlarında işlerinde gösterdikleri performansları karşısında aldıkları ücretleri inceleyerek kıyas ederler (Ergeneli ve diğerleri, 2016, s. 349).

Eşitlik teorisini personelin motive etmede kullanmak isteyen bir yönetici; eşit çaba eşit şekilde ödüllendirilmeli, eşitlik ya da eşitsizlik algısı personelin kurum içi ya da kurum dışı personellerle kendisini kıyaslaması sonucu oluşur, eşitsizlik karşısında personel farklı davranış tipleri sergileyebilir, eşitsizlik algısı ücret yönetiminin ana konusudur gibi ilkeleri dikkate almak zorundadır (Koçel, 2013, s. 637).

2.2.2.2.3. Amaç modeli:

1968 yılında Locke tarafından ortaya konan bu model de, insanların sergilediği davranışların arka planlarında bilinçli olarak besledikleri amaç ve niyetlerinin olduğu ifade edilir. Yani bir kişi çalışma hayatına başladığında ya da bir şeyi yapmaya niyetlendiğinde amacına ulaşmaya kadar emek verir (Can ve diğerleri, 2012, s. 381).

Teorinin ana fikri kişinin kendi koyduğu amaçlarına ulaşılabilirliğinin ölçüsü olup yöneticilerin öngörmesi gereken ise idare ile çalışanların amaçlarının tutarlılığıdır. Bu durum amaç modelinde; astlarında katkısının önemsendiğini ortaya koymaktadır (Koçel, 2013, s. 638).

2.2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Çalışan, beklentileri ile yaptığı iş arasında uyum sağlayıp maaş, iş arkadaşlığı ve yükselme olanakları gibi sosyal statüye etki eden faktörlerden de istifade ederse iş tatminini sağlamış olur. İş tatminini sağlayan faktörlerle ilgili değişik görüşler mevcut olmakla birlikte bu faktörleri önem derecesine göre önemli ve daha az önemli olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Personelin beklenti içerisinde olduğu ihtiyaçları ne kadar çok karşılanırsa iş tatmini de o derece yükselecektir. Bir işyerinde maaş anlamında en yüksek ücreti alan personel örneği dikkate alındığında bu kişi aldığı maaşla paralel olarak iş tatmininin de maksimum olduğu düşünülebilir. Fakat bu kişi diğer çalışma arkadaşlarıyla sürekli olarak çatışma halindeyse duygusal tatminsizlikten dolayı bir iş tatminsizliği yaşayabilir. Sonuç olarak kişisel iş tatminine sadece bireysel olan ihtiyaçların tatmin edilmesiyle ulaşılamayıp çevresel faktörlerin de etki ettiği gözden kaçırılmamalıdır. Kişinin içinde yaşadığı hayat göz önüne alındığında bireyin sosyal ve kültürel çevresinde cereyan eden çeşitli duygu ve değerlerin etkisinde olduğundan iş tatminini sağlayan faktörler azımsanmayacak kadar çok sayıdadır (Üçüncü, 2016, s. 7).

Çalışanlar bir işe başladıklarında işyerinin kendisine sağlayacağı hak ve hukuka ilişkin birçok sözlü ya da yazılı anlaşmaya dayalı olarak iş sözleşmesi imzalamaktadırlar. Ancak bu anlaşmaların beraberinde tarafların gündeme getirmemesine rağmen, çalışanların yapacağı işten beklentilerini, kurumunda çalışanlardan beklentilerini ortaya koyan psikolojik anlamda görüşmeler vardır. Psikolojik anlamda anlaşma dâhilinde personel isteklerinin ya da beklentilerinin karşılanmadığını hissettiği durumda, işine ve kuruma karşı olumsuz tavırlar sergileyebilmektedir. Dolayısıyla personellerin iş tatmininin artmasında kendisine verilenler ile beklentilerinin ne kadar örtüştüğü durumunun iş tatminine etki ettiği söylenebilir (Eğimli, 2009, s. 37-38).

Çalışanların yaptığı işe karşı takındığı tavrını etkileyen faktörler birbirlerini etkiler niteliktedir. Herhangi bir faktör personelin iş tatminini sağlama da önemli bir etkiye sahip olsa dahi tek başına iş tatminini sağlayamaz. Bu yüzden iş tatminini etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki başlık altında incelenebilir (Akıncı, 2002, s. 4).

2.2.3.1. Bireysel faktörler:

Çalışanın genetik yapısı, aile yaşantısı, eğitim düzeyi, değer yargıları, iş tecrübesi, yaşadığı sosyal yapı ve çevresi çalışanın iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Kişiden kişiye değişen bu özellikler her çalışanın diğer çalışanlardan farklılıklarıdır. Aynı zamanda çalışanın yaşam tarzını da etkileyen bireysel faktörler kişilerin beklentilerinin karşılanma durumuna göre çalışanların kuruma karşı takınacağı tavır üzerinde pozitif ya da negatif etkiye sahiptirler (Akıncı, 2002, s. 4).

İş tatmininin sağlanmasında etki derecesi yüksek olan bireysel faktörler kişinin doğuştan kazandığı özellikleri ile sonradan yaşam deneyimleri zemininde ortaya çıkmaktadır. Yani, kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi vb. faktörler kişinin içinde bulunduğu mevcut halini değerlendirmesine direkt etki etmektedir (Eğinli, 2009, s. 38).

2.2.3.2. Örgütsel faktörler:

Çalışanların yaptığı işe yönelik kurumsal düzenlemeler, çalışanların etkililiği ve verimliliğinin sağlanması amacıyla organize edilecek faaliyetlerin geliştirilmesinde katkı sağlayabilir. Bu programlarda yapılan işin gerektirdiği görev tanımları, çalışanların sorumlulukları ve işin en doğru şekilde yapılabilmesi için çalışanlarda aranan özellikler ifade edilir. İş analizlerinin yapılması, iş tanımlarının yapılması, işin gereklerinin ortaya konulması ve iş değerlemesinin yapılması gibi kurumsal düzenlemelerle şeffaf bir kurum yapısı oluşturulabilir. Kurumsal yapıya uygun iş tanımlarına göre görevlendirmelerin yapılması ve yetkililerin görev tanımlarının açıkça ortaya konmasıyla kurum içerisindeki karmaşıklık yok edilebilir. Kurumsal yönetimdeki şeffaf uygulamaların ve standart düzenlemelerin personellerin iş tatminini pozitif olarak etkilediği durumu herkes tarafından benimsenen bir görüştür (Akıncı, 2002, s. 5).

Çalışanların iş tatmininin yükseltilmesinde kurumun çalışanlarına tanıdığı imkânların belirleyici rolü olduğu aşîkârdır. Bu kurumsal imkânlar genellikle, yapılacak işin gereklilikleri ve iş ortamına yönelik düzenlemeler olup bu imkânların çalışanlarda iş tatminini yüzde yüz sağlayacağı anlamına gelmemelidir. Çünkü her bir çalışanın kişisel özellikleri bir diğerinden farklı olduğundan personellerin

kurumun şartlarından nasıl etkileneceği ve bu şartlar karşısında nasıl bir tavır sergileyeceği yüksek derecede personellerin kişisel özelliklerine bağlı olmaktadır. Kişinin eğitim düzeyi, iş tecrübesi, sosyal ortamı gibi etkenler yaptığı işine ve işinin şartlarına ilişkin değerlendirmelerini belirlemede ve yaptığı iş ve işinin şartları karşısında nasıl bir tavır alacağına yön vermektedir (Eğinli, 2009, s. 38).

2.2.4. Hastanelerde İş Tatmini

Hizmet işletmeleri yoğun işletmeler olduğundan hem insan kaynakları uygulamalarının etkinliği hem de çalışanların iş tatmini hayati bir öneme sahiptir. Hizmet sektörleri arasında yer alan sağlık kuruluşlarının en önemli ve değişkenliği en yüksek kaynaklarından biri çalışanlardır (Paşaoğlu ve Tonus, 2014, s. 394).

Sağlık personellerinin iş tatmininin yüksek düzeyde olması onları daha mutlu yapacağından ve özel hayatlarındaki ilişkilerine pozitif yönde katkıda bulunacağından personeli geliştirici bu durumların hastaların personellerden memnuniyetlerini ve hastaların iyileşme yüzdelerini artırması açısından önemlidir (Tombul, 2021, s. 29).

Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan (2013) tarafından yapılan Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi adlı yapılan çalışmada çocuk sayısının, medeni durumun, çalışma yılının iş doyumunu etkilemediğini, yaş arttıkça iş doyumu düzeyinin de arttığını, sağlık çalışanlarının iş doyumlarının düşük ve iş streslerinin yüksek olduğunu ifade etmişlerdir.

Piyal, Çelen, Şahin ve Piyal (2000) Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu adlı yapılan çalışmanın sonucunda, iş doyumunun çalışmaya başladıktan iki yıl sonra azalmaya, onuncu yıldan sonra da artmaya başladığını, aynı işyerinde işte kalma süresinin artması durumu ise iş doyumunu artırdığını ifade etmişlerdir.

Derin (2007) tarafından Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler isimli yaptığı yüksek lisans tezi çalışmasında Devlet Hastanesi çalışanlarında: yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, okul öncesi dönemde çocuğu olma durumu, çocuğu dışında bakmakla yükümlü

olduğu kimsesinin olması, çalışmakta olduğu birimdeki çalışma süresi ve günlük ortalama çalışma süresinin genel olarak iş doyumunu etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Ekici, Buğra ve Kocadağ (2017) tarafından Sağlık çalışanlarının çalışan güvenliği algısının iş tatminine etkisi adlı yapılan çalışmada özellikli birim olarak nitelendirilen (yoğun bakım, doğum salonu, ameliyathane vb.) birimlerde görev yapan sağlık personelinin çalışan güvenliği algı düzeyi ve iş tatmininin yüksek olduğu ayrıca yaş, meslekte çalışma yılı ile iş tatmini arasında olumlu ve pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür.

Hassoy ve Özvurmaz (2019) tarafından Bir Devlet Hastanesindeki Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler adlı yapılan çalışmada bilimsel etkinlik ve eğitimlere katılma ile iş doyumunu arasında pozitif yönde önemli ilişki olduğu ayrıca katılımcıların işinden ayrılmayı düşünme durumlarına göre iş doyumları incelendiğinde; işinden ayrılmayı düşünmeyenlerin iş doyumları, işinden ayrılmayı düşünen çalışanların iş doyumlarına göre anlamlı olarak yüksek olduğu bulunmuştur.

Tombul (2021) tarafından Sağlık Çalışanlarının İş Tatmin Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi adlı yaptığı yüksek lisans tezi çalışmasında sağlık personellerinin eğitim düzeyleri arttıkça dışsal tatmin düzeylerinin düştüğü, eğitim düzeyleri azaldıkça da dışsal tatmini düzeylerinin arttığı sonucuna varılmıştır.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

Araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin araştırılmasıdır. Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden genel tarama modelinin alt türü olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Bu araştırma, 11.02.2022 / 02.05.2022 tarihleri aralığında Ankara Şehir Hastanesi'nde gerçekleştirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Önemi

Sağlık sektöründe hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin değerlendirilmesi konusunda yapılmış çok az çalışma bulunması, araştırma konusunun güncel nitelikte olması ve personellere verilen hizmet içi uygulamaların geri bildirimi, hastane idaresinin yapacağı plan ve programlarda rehber niteliği taşımasından dolayı önemlidir.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Ankara Şehir Hastanesinde çalışan 11974 sağlık personelinde oluşmaktadır. Ankara Şehir Hastanesi; Genel Hastane; Kalp Damar Hastanesi; Nöroloji-Ortopedi Hastanesi; Onkoloji Hastanesi; Çocuk Hastanesi; Kadın Doğum Hastanesi; Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi; Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi; İdari Bina olmak üzere, 8 hastane ve 1 idare binasından oluşmaktadır.

Araştırmanın örneklem büyüklüğü evren sayısı bilinen örneklem için kullanılan formül ile hesaplanmıştır (Hayran, 2012, s. 72). Araştırmanın yapılabilmesi için gereken örneklem büyüklüğü en az 372 sağlık personeli olarak bulunmuştur. Fakat örneklemin geçerliğini artırmak amacıyla 412 kişi üzerinde

Çalışma yapılmıştır. Çalışma yapılan örneklem, evrenin % 3,44'ünü temsil etmektedir.

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

n: Örneklem alınacak birey sayısı

N: Evren

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan elde edilen teorik değer

p: Araştırılan durumun görülme sıklığı

d: Durumun görülme sıklığına göre uygulanmak istenen ± sapma

q: Araştırılan durumun görülmeme sıklığı

$$n = \frac{(11974). (1,96)^2(0,50). (0,50)}{(0,05)^2. (11974 - 1) + (1,96)^2(0,50). (0,50)}$$

$$n = 372,25 \cong 372$$

Örneklem belirlenirken, % 95 güven düzeyi (%5 hata miktarı), en kötü senaryo (p=q=0.50) iken elde edilen örneklem büyüklüğü en az **n=372** personel olarak hesaplanmıştır. Araştırmanın geçerliliğini ve güvenirliğini artırmak ve katılımcıların hatalı ve eksik cevap verme ihtimali göz önünde bulundurularak örneklem olarak **412** kişi (en az örneklem sayısının doğru orantılı biçimde yaklaşık değerinin artırılmış hali) zerinden çalışma tamamlanmıştır.

Araştırmanın rneklemini, **Tabakalı rnekleme Yöntemine** göre seçilmiştir. “rnekleme yöntemlerinde amaç, üzerinde araştırma yapılan değişiken veya değişişkenler açısından ana kütleyi en iyi temsil edecek örneklemini oluşturmaadır. Başka bir ifade ile ana kütle parametre tahminine ilişkin hatanın olabildiğince küçük olmasını sağlamaktır. Araştırma yapılacak ana kütlenin heterojen bir yapıya sahip olması durumunda örnekleme hatasının olabildiğince küçültülmesine imkn sağlayan örnekleme yöntemi, tabakalı örnekleme yöntemidir” (zomak, 2013, s. 8). “Bu yöntemde, incelenen özellik açısından heterojen yapıdaki ana kütle türdeş alt tabakalara ayrılmakta ve ardından türdeş olan tabakaların her birinden tesadüfi olarak

örnek çekilmektedir” (Bektaş, s. 26). Dolayısıyla araştırmaya alınacak sağlık personeli sayısı, aşağıdaki Tablo 3.1’de gösterildiği gibi tabakalı örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir.

Tablo 3.1. Tabakalı Örneklem Yöntemine Göre Örneklem Girecek Personel Tablosu

PERSONEL UNVANI	PERSONEL SAYISI	TABAKA AĞIRLIĞI	ÖRNEKLEME GİRECEK PERSONEL SAYISI	ÇALIŞMAYA DÂHİL EDİLEN PERSONEL SAYISI
Hekim	3769	$3769/11974=0,31$	$0,31*372=115$	127
Hemşire	4566	$4566/11974=0,38$	$0,38*372=141$	156
Diğer Sağlık Personeli	2163	$2163/11974=0,18$	$0,18*372=67$	74
Memur	586	$586/11974=0,05$	$0,05*372=19$	22
İşçi	890	$890/11974=0,08$	$0,08*372=30$	33
TOPLAM	11974	1	372	412

Ankara Şehir Hastanesi İdari Bina Personel Birimi İdari ve Mali İşler Müdür Yardımcılığından alınan verilere göre Ankara Şehir Hastanesinde araştırma kapsamına giren 11974 kişinin çalıştığı tespit edilmiştir. Verilerin toplanması 2 aşamada gerçekleştirilmiştir. 1. aşamada Banka çalışanlarına uygulanan Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin Sağlık çalışanlarında da aynı geçerliği ve güvenirliği sağlayıp sağlamadığını ölçmek için 24 maddelik ilk anket 200 kişi üzerinde uygulanmıştır. Hatalı ve eksik doldurulan 11 anket araştırmaya dâhil edilmemiş olup 189 anket değerlendirmeye alınarak Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmış ve geçerliği ve güvenirliği elde edilmiştir. 2. Aşamada ise, Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda güncellenen 21 maddelik son anket 230 kişi üzerinde uygulanarak yine hatalı ve

eksik doldurulan 7 anket araştırmaya dâhil edilmemiş olup 223 anket değerlendirmeye alınmıştır. 1 aşamada 189 geçerli anket, 2. Aşamada 223 geçerli anket olmak üzere toplamda 412 kişi üzerinden analiz gerçekleştirilmiştir. Anket Formları çıktıları katılımcılara elden dağıtılarak uygulanmış ve yine elden toplanmıştır.

3.5. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, Tanıtıcı Bilgi Formu, Hizmet İçi Eğitim Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeğinin yer aldığı anket formu kullanılmıştır.

Tanıtıcı Bilgi Formu: Tanıtıcı bilgi formunda, araştırmacılar tarafından hazırlanmış olan, katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, hastane ve kurum çalışma süresi, unvan, eğitim ve hizmet içi uygulamalarına genel yaklaşım düzeylerini içeren 9 sorudan oluşan bilgiler toplanmıştır (Ek 2).

Hizmet İçi Eğitim Ölçeği: Konya (2013) tarafından hizmet içi eğitime yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla 2013 yılında geliştirilen ölçek 10 maddeden oluşmaktadır (Ek 3). Ölçek tek faktörlü olup ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğindedir. İfadelerin karşısında cevap seçeneği olarak 1-2-3-4-5 olarak derecelendirme yapılmıştır. 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum anlamına gelmektedir. Ölçeğin; Cronbach's Alpha genel güvenilirlik değeri 0,880 olup ölçeğin güvenilir ve geçerli bir ölçme aracı olduğu saptanmıştır (Konya, 2013, s. 66). Araştırmacı tarafından 189 kişi üzerinden yapılan ön çalışmada 7 madde için Cronbach Alfa değeri 0,928; 412 kişilik son çalışmada 0,941 elde edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada katılımcıların hizmet içi eğitim uygulamasını yeterli bulma ve hizmet içi eğitimden duyulan memnuniyet düzeyleri de ölçülmüştür.

İş Tatmini Ölçeği: Brayfield ve Rothe (1951) tarafından 18 madde olarak geliştirilen; Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından 5 maddelik kısa formu oluşturulan ölçek 5 maddeden oluşmaktadır (Ek 5). Ölçek tek boyutlu olup ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğindedir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik değeri 0,850 olup ölçeğin tüm maddeleri ile güvenilir ölçme düzeyine sahip olduğu söylenebilir. Ölçeğin Türkçe güvenilirlik ve geçerliği Keser ve Öngen Bilir (2019)

tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada ise Cronbach alfa güvenirlik değeri 0,825 elde edilmiştir. İki tane ters madde içeren ölçekte (3 ve 5. Madde) maddeler ifadelerin karşısındaki cevap seçeneği olarak 5’li likert tipi derecelendirme (1-Kesinlikle Katılmıyorum 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum-Fikrim Yok, 4-Katılıyorum ve 5- Kesinlikle Katılıyorum) ölçeği üzerinden değerlendirilmektedir.

3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma evreni, sadece Ankara Şehir Hastanesinde çalışıp Sağlık Bakanlığı’nın Hizmet İçi Eğitim mevzuatları kapsamında sorumlu olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden personellerle sınırlıdır. Ankara Şehir Hastanesi faaliyetlerini Kamu-Özel İşbirliği modeliyle yürüttüğünden CCN Sağlık işletmesi firması çalışanları, Hizmet İçi Eğitim mevzuatları kapsamına dâhil olmadığından araştırmanın evrenine dahil edilmemiştir.

3.7. Araştırmada İncelenecek Bağımlı-Bağımsız Değişkenler

Bağımsız Değişkenler: Sosyodemografik Özellikler ve Hizmet İçi Eğitim

Bağımlı Değişkenler: İş Tatmini

3.8. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde istatistik programlarından SPSS 26 ve SPSS AMOS 26 kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Kategorik değişkenler için sıklık ve yüzde, sürekli değişkenler için ortalama ve standart sapma hesaplanmıştır. Hizmet içi eğitim ve iş tatmin puanlarının demografik özelliklere göre değişimi incelenirken; demografik değişkenin kategorilerine göre 30’dan az olan bireye sahip olan kategorilerde parametrik olmayan testlerden (normal dağılımın uygun olmadığı değişkenler) Kruskal-Wallis H, 30 ve 30’dan fazla olan bireye sahip olan kategorilerde parametrik testlerden (normal dağılımın uygun olduğu değişkenler) bağımsız örneklem t testi kullanılmıştır. Unvana göre hizmet içi eğitimden duyulan memnuniyetin ve hizmet içi eğitim uygulamalarının yeterliğinin değişip değişmediğini belirlemek için ki-kare testi kullanılmıştır (Alpar, 2022, s. 191). Farklı

grupların belirlenmesinde Bonferonni düzeltmesi kullanılmıştır. Sürekli değişkenler arasındaki ilişki için Pearson korelasyon kat sayısı uygulanmıştır (Alpar, 2022, s. 440). Korelasyon kat sayısının 0,00-0,39 olması zayıf ya da düşük; 0,40-0,69 olması orta; 0,70-0,89 olması yüksek ya da kuvvetli ilişkinin var olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenirliğini değerlendirmek için kullanılan Cronbach alfa değeri 0,60 ve üzeri olduğunda ölçek güvenilir olarak değerlendirilir (Alpar, 2022, s. 444, 582). Çalışanların iş tatmin düzeyi üzerinde hizmet içi tutum değişkeninin etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu bağlantı için VIF değeri raporlanmıştır. VIF değerinin 10'un altında olması istenir (Alpar, 2022, s. 507).

3.8.1. Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Doğrulamalı faktör analizi (DFA) için gerekli minimum örneklem büyüklüğü ile ilgili olarak, doğrulamalı faktör analizi için minimum örneklem büyüklüğünün 100 olması gerektiği (Gorsuch ve Kline'dan aktaran Kilis ve Yıldırım, 2018, s. 668) başka bir görüşe göre ise her bir madde için mümkün olduğunca çok sayıda katılımcıya ulaşılması gerektiği, ancak madde sayısı başına en az 10 katılımcıya ulaşılması gerektiği savunulmaktadır (Everitt ve Nunnally'den aktaran Kilis ve Yıldırım, 2018, s. 668). Farklı görüşler dikkate alındığında bu çalışmada katılımcılar 200 kişiden oluşmakta ve eksik veriler çıkarıldıktan sonra toplam 189 katılımcı verisi DFA ile analiz edilmiş olup çalışılan 189 örnekleme, doğrulamalı faktör analizi için gerekli minimum örneklem büyüklüğünün üstünde olduğundan DFA için yeterli ve uygundur.

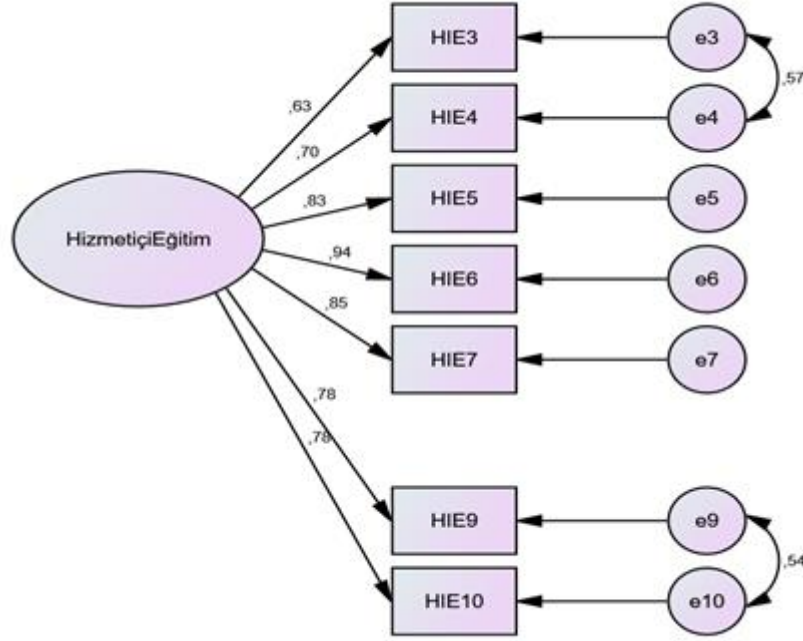
Ön çalışmaya katılan 189 kişiye hizmet içi eğitim ölçeğine ait 10 madde üzerinden öncelikle çalışmanın güvenirliğini değerlendirmek amacıyla Tablo 3.2.' de gösterildiği gibi madde analizi yapılmış ve atılacak maddelere karar verilmiştir. Atılacak maddeler belirlendikten sonra kalan maddeler üzerinden doğrulamalı faktör analizi yapılmıştır. Model uyumunun değerlendirilmesinde CMIN/sd <3,00, RMSEA<0,10, SRMR<0,05, RMR<0,05, CFI<1,00, GFI<1,00 uygun uyum ölçüsü olarak belirlenmiştir (Erkorkmaz, Etikan, Demir, Özdamar ve Sanisoğlu, 2013, s. 220).

Tablo 3.2. Madde Analizinden Elde Edilen Bulgular

Madde Numarası	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş madde-bütün korelasyon	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
HIE1	31,2804	53,969	0,418	0,923
HIE2	31,5714	51,725	0,583	0,914
HIE3	31,9206	49,850	0,735	0,906
HIE4	31,9365	49,719	0,744	0,906
HIE5	31,9524	48,939	0,796	0,903
HIE6	32,0423	47,743	0,838	0,900
HIE7	32,2751	48,488	0,751	0,905
HIE8	32,2328	50,286	0,567	0,916
HIE9	32,1958	48,722	0,778	0,903
HIE10	32,4021	47,529	0,730	0,906

Orijinal ölçeğe ilişkin 10 madde için Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0,917 elde edilmekle birlikte 1. Madde çıkartıldığında bu değer 0,923 olmakta olduğundan sırasıyla 1, 2 ve 8. Maddeler çalışmadan çıkartılarak güvenirlik değerinin 0,928 olması sağlanmıştır. Dolayısıyla ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğu bulunmuştur.

Doğrulayıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Bulgular



Şekil 3.1. Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin DFA Modeli

Yapılan modifikasyonlar sonucunda doğrulayıcı faktör analizine ilişkin elde edilen standartlaştırılmış katsayı kestirimleri yukarıdaki gibidir. Hizmet içi eğitim puanı üzerine en etkili maddenin 6. madde olduğu, 3 ve 4. madde ile 9 ve 10. maddeler arasında orta derecede korelasyon (ilişki) olduğu (maddelerin katılımcılar tarafından benzer algılandığı) elde edilmiştir. Uyum indekslerine bakıldığında CMIN/sd=2,332; GFI=0,959; RMR=0,031; CFI=0,985; RMSEA=0,084; SRMR=0,031 elde edilmiştir.

Yapılan analizlerden, bankacılara uygulanan hizmet içi eğitim ölçeğinin, sağlık çalışanlarına uygulandığında gerekli modifikasyonlar yapılarak 7 maddelik uyarlanmış Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin güvenilir ve geçerli bir ölçme aracı olduğu elde edilmiştir (Ek 4).

3.9. Etik İlkeler

- Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Rektörlüğü Sağlık Bilimleri Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan **Etik Kurul Onayı** (Tarih: 09.12.2021, Sayı: E-25691463-900-32658) (Ek 6);

- Araştırmanın Ankara Şehir Hastanesinde yapılabilmesi için Ankara Şehir Hastanesi **Tıpta Uzmanlık Eğitim Kurulu İzni** (Tarih:11.02.2022, Sayı: E-72300690-799) (Ek 7);

- Araştırmanın Ankara Şehir Hastanesinde yapılabilmesi için Ankara İl Sağlık Müdürlüğü'nden **Kurum İzni** (Tarih: 15.02.2022, Sayı: 40307) (Ek 8);

- Anketleri uygulayabilmek için ölçekleri geliştiren yazarlardan e-posta yoluyla **Ölçeklerin Kullanım İzinleri** (Ek 9)

- Katılımcılar tarafından anket doldurulmaya başlanmadan evvel katılımcılara çalışma hakkında gerekli bilgiler sözlü olarak verilerek katılımcıların **Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu** (Ek 1) aracılığıyla yazılı onamları alınmıştır.

4. BULGULAR

4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının tanıtıcı özelliklerine göre dağılımı

Tablo 4.1.'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı

		n	%
Cinsiyet	Erkek	115	27,9
	Kadın	297	72,1
Medeni Durum	Evli	231	56,1
	Bekâr	181	43,9
Yaş	18-25	72	17,5
	26-33	165	40,0
	34-41	87	21,1
	42-49	68	16,5
	50 ve üstü	20	4,9
Hastane Çalışma Süresi (yıl)	1-5	397	96,4
	6-10	2	0,5
	11-15	7	1,7
	16-20	3	0,7
	21+	3	0,7
Kurum Çalışma Süresi (yıl)	1-5	255	61,9
	6-10	40	9,7
	11-15	38	9,2
	16-20	26	6,3
	21+	53	12,9
Unvan	Hekim	127	30,8
	Hemşire	156	37,9
	Diğer Sağlık Personeli	74	18,0
	Memur	22	5,3
	İşçi	33	8,0
Eğitim Düzeyi	Lise	25	6,1
	Önlisans	49	11,9
	Lisans	219	53,2
	Yüksek lisans	119	28,9
HİE Uygulama Yeterli Bulma	Çok kötü	11	2,7
	Kötü	32	7,8
	Orta	155	37,6
	İyi	174	42,2

Tablo 4.1. (Devamı)

HİE Duyulan Memnuniyet	Çok kötü	12	2,9
	Kötü	41	10,0
	Orta	170	41,3
	İyi	155	37,6
	Çok iyi	34	8,3

Çalışmaya katılan bireylerin; yarısından fazlasının kadın olduğu, yarısından fazlasının evli olduğu, %40'ının 26-33 yaş aralığında olduğu, çoğunluğunun 1-5 yıl hastanede çalışma süresinin olduğunu, yarısından fazlasının lisans mezunu olduğu görülmüştür.

Katılımcılara göre hastanenin hizmet içi eğitim yeterlik görüşleri değerlendirildiğinde; %10,5'i hizmet içi eğitim uygulamalarını çok kötü ve kötü bulmakta, %37,6'sı ise orta derecede yeterli bulmaktadır. Bireysel olarak hizmet içi eğitim memnuniyeti değerlendirildiğinde; %12,9'u hizmet içi eğitimleri çok kötü ve kötü bulmakta, %41,3'ü hizmet içi eğitimlerden orta derecede memnun olmaktadır.

Tablo 4.2. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeği Maddelerine Verdikleri Cevapların Dağılımı

		Kesinlikle Katılmıyorum n (%)	Katılmıyorum n (%)	Kararsızım n (%)	Katılıyorum n (%)	Kesinlikle Katılıyorum n (%)
1	Eğitimlerde işlenen konular, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	21 (5,1)	54 (13,1)	97 (23,5)	194 (47,1)	46 (11,2)
2	Eğitimlerde işlenen konular, hastanenin (nitelikli personel ve hizmet kalitesi vb) ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	19 (4,6)	60 (14,6)	92 (22,3)	198 (48,1)	43 (10,4)
3	Aldığım hizmet içi eğitim işimi daha doğru yapmamı sağladı.	24 (5,8)	59 (14,3)	96 (23,3)	185 (44,9)	48 (11,7)

Tablo 4.2. (Devamı)

4	Aldığım hizmet içi eğitim kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.	26 (6,3)	66 (16,0)	106 (25,7)	169 (41,0)	45 (10,9)
5	Aldığım hizmet içi eğitim, kariyer gelişimime katkı sağladı.	32 (7,8)	102 (24,8)	105 (25,5)	137 (33,3)	36 (8,7)
6	Aldığım hizmet içi eğitim iş arkadaşlarımla ve hastalarla ilişkilerime olumlu katkılar sağladı.	27 (6,6)	79 (19,2)	112 (27,2)	156 (37,9)	38 (9,2)
7	Aldığım hizmet içi eğitim işimden aldığım zevki artırdı.	43 (10,4)	96 (23,3)	110 (26,7)	128 (31,1)	35 (8,5)

Tablo 4.2'ye göre katılımcıların en az yanıt verdiği ölçek maddesi “Kesinlikle Katılmıyorum” kategorisinde % 4,6 ile 2. madde olurken, en fazla yanıt verdiği ölçek maddesi “Katılıyorum” kategorisinde ise % 47,1 ile 1. maddedir.

Tablo 4.3. Katılımcıların İş Tatmini Ölçeği Maddelerine Verdikleri Cevapların Dağılımı

		Kesinlikle Katılmıyorum n (%)	Katılmıyorum n (%)	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum Fikrim yok n (%)	Katılıyorum n (%)	Kesinlikle Katılıyorum n (%)
1	Şu anki işimden oldukça memnunum.	36 (8,7)	62 (15,0)	102 (24,8)	165 (40,0)	47 (11,4)
2	Çoğu günler işime hevesle giderim.	36 (8,7)	87 (21,1)	96 (23,3)	156 (37,9)	37 (9,0)
3	İşteki her günüm bitmeyecekmiş gibi gelir.	29 (7,0)	86 (20,9)	127 (30,8)	141 (34,2)	29 (7,0)
4	İşimi eğlenceli bulurum.	34 (8,3)	79 (19,2)	116 (28,2)	147 (35,7)	36 (8,7)
5	İşimin tatsız olduğunu düşünürüm.	24 (5,8)	60 (14,6)	94 (22,8)	176 (46,7)	58 (14,1)

Tablo 4.3'e göre katılımcıların en az yanıt verdiği ölçek maddesi “kesinlikle katılmıyorum” kategorisinde % 5,8 ile 5. madde olurken, en fazla yanıt verdiği ölçek maddesi “katılıyorum” kategorisinde ise % 46,7 ile 5. maddedir.

Tablo 4.4. Katılımcıların HİE Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği Puan Dağılımları ve İç Tutarlılık Katsayıları

	Madde Sayısı	Min.-Max.	Ort. (ss)	Cronbach Alpha
Hizmet İçi Eğitim Ölçeği	7	7-35	3,294 (0,920)	0,928
İş Tatmini Ölçeği	5	5-25	3,246 (0,841)	0,825

Tablo 4.5. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Cinsiyet Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

	Cinsiyet	n (%)	Ort.	Std. Sapma	t	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Erkek	115 (27,9)	3,086	0,981	-2,890	0,004
	Kadın	297 (72,1)	3,375	0,884		
İş Tatmini Puanı	Erkek	115 (27,9)	3,216	0,866	-0,457	0,648
	Kadın	297 (72,1)	3,258	0,833		

t: Bağımsız örneklem t testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının cinsiyet gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının cinsiyete göre anlamlı

şekilde farklılık gösterdiği ($t=-2,890$; $p=0,004<0,05$), iş tatmini puanının ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği ($t= -0,457$; $p=0,648$) elde edilmiştir.

Tablo 4.6. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Medeni Durum Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

	Medeni Durum	n (%)	Ort.	Std. Sapma	t	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Evli	231 (56,1)	3,303	0,921	0,215	0,830
	Bekar	181 (43,9)	3,283	0,922		
İş Tatmini Puanı	Evli	231 (56,1)	3,307	0,829	1,673	0,095
	Bekar	181 (43,9)	3,168	0,852		

t: Bağımsız örneklem t testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının medeni durum gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının medeni duruma göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği ($t=0,215$; $p=0,830$), ayrıca iş tatmini puanının da medeni duruma göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği ($t=1,673$; $p=0,095$) elde edilmiştir.

Tablo 4.7. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Yaş Grupları Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	18-25	72 (17,5)	3,484	0,910	9,019	0,061
	26-33	165 (40,0)	3,200	0,873		
	34-41	87 (21,1)	3,314	0,892		
	42-49	68 (16,5)	3,391	1,017		
	50 ve üstü	20 (4,9)	2,979	1,020		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	18-25	72 (17,5)	3,233	0,760	25,712	<0,001
	26-33 ^a	165 (40,0)	3,034	0,841		
	34-41 ^b	87 (21,1)	3,402	0,845		
	42-49 ^b	68 (16,5)	3,506	0,852		
	50 ve üstü	20 (4,9)	3,480	0,666		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının yaş gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği (H=9,019; p=0,061), iş tatmini puanının ise yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=25,712; p<0,001) elde edilmiştir. 26-33 yaş grubunun iş tatmin puanı 34-49 yaş grubunun iş tatmin puanından daha düşüktür.

Tablo 4.8. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Hastane Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	1-5	397 (96,4)	3,288	0,924	0,759	0,944
	6-10	2 (0,5)	3,071	1,313		
	11-15	7 (1,7)	3,612	0,803		
	16-20	3 (0,7)	3,333	0,907		
	21 ve üstü	3 (0,7)	3,476	0,907		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	1-5	397 (96,4)	3,230	0,834	15,465	0,004
	6-10 ^a	2 (0,5)	2,300	0,707		
	11-15	7 (1,7)	3,571	0,969		
	16-20 ^b	3 (0,7)	4,333	0,306		
	21 ve üstü	3 (0,7)	4,200	0,400		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının hastane çalışma süresi gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının hastane çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği (H=0,759; p=0,944), iş tatmini puanının ise hastane çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=15,465; p=0,004) elde edilmiştir.

Tablo 4.9. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Kurum Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

	n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	1-5	255 (61,9)	3,305	2,468	0,650
	6-10	40 (9,7)	3,207		
	11-15	38 (9,2)	3,150		
	16-20	26 (6,3)	3,319		
	21 ve üstü	53 (12,9)	3,399		
	Toplam	412 (100,0)	3,294		
İş Tatmini Puanı	1-5 ^a	255 (61,9)	3,158	12,187	0,016
	6-10	40 (9,7)	3,195		
	11-15	38 (9,2)	3,384		
	16-20	26 (6,3)	3,323		
	21 ve üstü ^b	53 (12,9)	3,570		
	Toplam	412 (100,0)	3,246		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının kurum çalışma süresi gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının kurum çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği (H=2,468; p=0,650), iş tatmini puanının ise kurum çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=12,187; p=0,016) elde edilmiştir.

Tablo 4.10. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Unvanları Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Hekim ^a	127 (30,8)	2,987	0,935	27,975	<0,001
	Hemşire ^b	156 (37,9)	3,533	0,794		
	Diğer Sağlık Personeli	74 (18,0)	3,247	1,055		
	Memur	22 (5,3)	3,130	0,966		
	İşçi ^b	33 (8,0)	3,567	0,687		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	Hekim ^a	127 (30,8)	3,118	0,881	25,806	<0,001
	Hemşire ^a	156 (37,9)	3,109	0,810		
	Diğer Sağlık Personeli ^b	74 (18,0)	3,495	0,770		
	Memur	22 (5,3)	3,527	0,752		
	İşçi ^b	33 (8,0)	3,642	0,781		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının unvana göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının unvana göre anlamlı şekilde farklılık

gösterdiği ($H=27,975$; $p<0,001$), iş tatmini puanının da unvana göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği ($H=25,806$; $p<0,001$) elde edilmiştir.

Tablo 4.11. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Eğitim Düzeyleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	P
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Lise	25 (6,1)	3,331	0,868	12,153	0,007
	Ön Lisans ^a	49 (11,9)	3,484	0,996		
	Lisans ^a	219 (53,2)	3,379	0,859		
	Yüksek Lisans ^b	119 (28,9)	3,053	0,971		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	Lise ^b	25 (6,1)	3,672	0,741	17,527	<0,001
	Ön Lisans ^b	49 (11,9)	3,608	0,787		
	Lisans ^a	219 (53,2)	3,176	0,789		
	Yüksek Lisans ^a	119 (28,9)	3,136	0,914		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının eğitim düzeylerine göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği ($H=12,153$; $p=0,007$), iş tatmini puanının eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği ($H=17,527$; $p<0,001$) elde edilmiştir.

Tablo 4.12. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarını Yeterli Bulmalarının Unvan Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

	HİE Uygulama Yeterli Bulma					χ^2 (p)
	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok iyi	
Hekim	3 (27,3)	17 (53,1) ^a	49 (31,6)	44 (25,3)	14 (35,0)	31,419 (0,012)
Hemşire	1 (9,1)	6 (18,8) ^b	67 (43,2)	72 (41,4)	10 (25,0)	
Diğer Sağlık Personeli	5 (45,5)	7 (21,9)	26 (16,8)	28 (16,1)	8 (20,0)	
Memur	1 (9,1)	1 (3,1)	7 (4,5)	11 (6,3)	2 (5,0)	
İşçi	1 (9,1)	1 (3,1)	6 (3,9)	19 (10,9)	6 (15,0)	

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

χ^2 : Ki-kare testi

Hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulma ile unvan arasında anlamlı ilişki elde edilmiştir ($\chi^2 =31,419$; $p=0,012$). Hangi kategoriler arasında farklılık olduğu değerlendirildiğinde; hekim ve hemşirelerin HİE uygulamalarını yeterli bulması bakımından “kötü” olanlarda farklılık elde edilmiştir.

Tablo 4.13. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitimlerden Duydukları Memnuniyetin Unvan Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

Unvan	HİE Duyulan Memnuniyet					χ^2 (p)
	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok iyi	
Hekim	5 (41,7)	20 (48,8)	52 (30,6)	42 (27,1)	8 (23,5)	23,034 (0,113)
Hemşire	2 (16,7)	9 (22,0)	69 (40,6)	66 (42,6)	10 (29,4)	
Diğer Sağlık Personeli	3 (25,0)	9 (22,0)	31 (18,2)	24 (15,5)	7 (20,6)	
Memur	1 (8,3)	2 (4,9)	9 (5,3)	8 (5,2)	2 (5,9)	
İşçi	1 (8,3)	1 (2,4)	9 (5,3)	15 (9,7)	7 (20,6)	

χ^2 : Ki-kare testi

Hizmet içi eğitime duyulan memnuniyet ile unvan arasında anlamlı ilişki elde edilmemiştir ($\chi^2=23,034$; $p=0,113$)

4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi

Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişki, Pearson Korelasyon Katsayısı ile belirlenerek Tablo 4.14’de gösterilmiştir.

Tablo 4.14. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumları İle İş Tatmini Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Değeri

	İş Tatmini (r)	p
Hizmet içi eğitim	0,334*	<0,001

* Pearson korelasyon katsayısı

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini arasında zayıf derecede anlamlı ilişki ($r=,334$; $p<0,001$) elde edilmiştir.

4.3. İş Tatmini Düzeyi Üzerindeki Etkili Değişkenlerin Belirlenmesi

Sağlık çalışanlarının hizmet içi eğitime yönelik tutumlarının iş tatmini düzeylerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.14.'de verilmiştir.

Tablo 4.15. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Değişkenler	B	β	95% Güven Aralığı		VIF	t (p- değeri)
			Alt	Üst		
Sabit	2,241		1,955	2,527		15,395(<0,001)
Hizmet İçi Eğitim Puanı	0,305	0,334	0,221	0,389	1,000	7,167 (<0,001)
$R^2=0.111$; F (p) = 51.369 (<0.001)						

B: Standartlaştırılmamış Regresyon Katsayısı, β : Standartlaştırılmış Regresyon Katsayısı, VIF: Varyans Şişme Faktörü; R^2 : Açıklayıcılık Katsayısı

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Hizmet içi eğitim puanındaki 1 birimlik artış iş tatmin puanını 0,305 birim arttırmaktadır. İş tatmin puanındaki toplam değişimin %11,1'i hizmet içi eğitime bağlı olarak açıklanmaktadır.

4. TARTIŞMA

Sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin araştırılması konusunda literatürde çok az çalışmaya rastlanılmıştır. Dolayısıyla sağlık personellerinin; hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişki, hizmet içi eğitim tutumlarının iş tatmini üzerindeki etkisi, demografik özelliklerin hizmet içi eğitim tutumuna ve iş tatmini düzeylerine etkileri, hastanelerde sağlık personelleri ile yapılan araştırmaların yanısıra hastane sektörü dışındaki diğer sektörlerdeki sağlık personeli olmayan personellerle yapılan araştırmalarla birlikte analiz edilerek tartışılmıştır.

Katılımcılara göre hastanenin **hizmet içi eğitim yeterlik görüşleri** değerlendirildiğinde; %10,5'inin hizmet içi eğitim uygulamalarını çok kötü ve kötü bulduğu, %37,6'sının ise orta derecede yeterli bulduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların bireysel olarak **hizmet içi eğitim memnuniyeti** değerlendirildiğinde; %12,9'u hizmet içi eğitimleri çok kötü ve kötü bulduğu, %41,3'ünün ise hizmet içi eğitimlerden orta derecede memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların **hizmet içi eğitim tutumlarıyla cinsiyetleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Kadınların hizmet içi eğitim tutumlarının, erkeklerden daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların cinsiyete göre hizmet içi eğitim algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Yıldırım (2009) tarafından bir bankada iş gören, 395 banka personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcılardan erkeklerin hizmet içi eğitim algısının kadınlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak aynı sektörden ve farklı sektörden kaynaklanan verilen hizmet içi eğitimlerin verilmiş yönteminin yani uygulanma tekniğinin farklılaşması olarak görülebilir.

Katılımcıların **iş tatmini düzeyleriyle yaş grupları** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 26-33 yaş grubunun iş tatmini düzeylerinin, 34-49 yaş

grubunun iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. 26-33 yaş grubundaki iş tatmininin daha düşük olmasının nedeni olarak daha mesleğinin ilk yıllarında olan sağlık personellerinin Covid-19 pandemisi nedeniyle iş yükünün artması, nöbet sayılarının fazlalaşmasından kaynaklandığı, motivasyonlarının düşmesi; 34-49 yaş grubundaki sağlık personellerinde iş tatmininin daha yüksek olmasının nedeni ise sağlık personellerinin daha olgun olmaları, aile olmaları, işlerinde tecrübe sahibi olmaları gibi faktörlerden kaynaklandığı söylenebilir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların yaşına göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Deniz (2020) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede hizmet içi eğitim almış 308 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, 30-39 yaş aralığında iş doyumuna ait toplam puanın 20-29 yaş aralığına göre daha yüksek düzeyde olduğu ortaya konulmuştur. Kırdemir (2021) tarafından Bişkek'te faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanlarından 279 personel ile yürütülen araştırmada katılımcıların iş tatmini algısının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Yıldırım (2009) tarafından bir bankada iş gören, 395 banka personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcılardan yaş düzeyi arttıkça iş tatmininin de arttığı sonucuna varılmıştır. Benzer çalışmalardan yola çıkarak personellerin yaşı arttıkça olgunluk ve tecrübe kazanmalarından dolayı iş tatminlerini de artırdığı sonucuna varılabilir. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait aynı ya da farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Katılımcıların **iş tatmini düzeyleriyle hastane çalışma süreleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 6-10 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 16-20 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak 6-10 çalışma süresi olan sağlık personellerinin çalışma hayatlarının ilk yıllarının Covid-19 pandemi dönemine denk gelmesi iş yüklerini ve iş streslerini artırmış olduğundan 16-20 yıl çalışma süresi olan sağlık personellerine göre iş tatminlerini düşürdüğü söylenebilir.

Katılımcıların **iş tatmini düzeyleriyle kurum çalışma süreleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 1-5 yıl kurum çalışma süresi olan sağlık

personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 21 ve üstü yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcıların kurumda çalışma süresine göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak yapılan çalışmalardan birinde sağlık personellerinin çalışma döneminin Covid-19 pandemi dönemine denk gelmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Katılımcıların **hizmet içi eğitim tutumlarıyla unvanları** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin hizmet içi eğitim tutumlarının, hemşirelerden ve işçilerden daha düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak eğitimlerin verimsiz olduğu, aynı eğitimlerin tekrar tekrar izlenmek üzere tamamlattırılması gibi eğitimlerin hekimlerin beklentilerini karşılamadığı düşünülebilir.

Katılımcıların **iş tatmini düzeyleriyle unvanları** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin ve hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin, diğer sağlık personelleri ve işçilerin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak hekim ve hemşirelerin iş tatmininin diğer personellerden düşük çıkmasının nedeni olarak Covid-19 pandemi döneminde hasta bakım hizmetlerini daha zor koşullar altında yapmaları, nöbet yoğunlukları, özlük ve maaş haklarında artış beklentilerinin gerçekleşmemesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Katılımcıların **hizmet içi eğitim tutumlarıyla eğitim düzeyleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ön Lisans ve Lisans mezunlarının hizmet içi eğitim tutumlarının, Yüksek Lisans mezunlarından daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların eğitim durumuna göre hizmet içi eğitim algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak aynı sektörden kaynaklanan verilen

hizmet içi eğitimlerin veriliş yönteminin yani uygulanma tekniğinin farklılaşması olarak görülebilir.

Katılımcıların **iş tatmini düzeyleriyle eğitim düzeyleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yüksek Lisans ve Lisans mezunlarının iş tatmini düzeylerinin, ön lisans ve lise mezunlarının iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buradan eğitim düzeyinin artması iş tatminini düşüreceği sonucuna varılırken bunun nedeni olarak eğitim düzeyi yüksek olanların maaş ve terfi düzeylerinde, özlük haklarında beklentilerinin yüksek olması, verilen hizmet içi eğitimde; eğitime dair beklentilerinin farklı olması olarak düşünülebilir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların eğitim durumuna göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Kırdemir (2021) tarafından Bişkek'te faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanlarından 279 personel ile yürütülen araştırmada katılımcıların genel iş tatmininin eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur. Eğitim düzeyi İlköğretim olan iş görenlerin iş tatmini algısı lise ve ön lisans olanlara göre; eğitim düzeyi; Lise olan iş görenlerin iş tatmini algısı ise, ön lisans olanlara göre daha yüksektir. Khussainova (2010) tarafından Astana'daki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerde çalışan 164 personel ile yürütülen araştırmada, katılımcıların eğitim düzeyinin iş tatminini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Benzer çalışmalardan yola çıkarak personellerin eğitim düzeyleri arttıkça terfi-maaş artışı, kendini ispatlama gibi beklentileri artmakta ve bu beklentilerin karşılanmaması sonucu da iş tatminlerinin düştüğü düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait aynı ya da farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Katılımcıların **hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulmalarıyla unvanları** arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin, hizmet içi eğitim uygulamalarının yeterliliğini, hemşirelerden daha kötü düzeyde buldukları belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak eğitimlerin verimsiz olduğu, aynı eğitimlerin tekrar tekrar izlenmek üzere tamamlattırılması gibi eğitimlerin hekimlerin beklentilerini karşılamadığı düşünülebilir.

Bu çalışmada, katılımcıların **hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri** arasında zayıf düzeyde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcıların cinsiyete göre hizmet içi eğitim algısının arttıkça mesleki tatmin algısının da arttığı sonucu ortaya konulmuştur. Deniz (2020) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede hizmet içi eğitim almış 308 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcıların hizmet içi eğitim ile iş doyumu arasında yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur. Sezgin (2010) tarafından Türkiye’de bulunan grup otellerde çalışan 400 mutfak çalışanı ile yürütülen araştırmada, katılımcıların almış oldukları hizmet içi eğitimin işin yapısı noktasında tatminlerini genel olarak artırdığı sonucuna varılmıştır. Aghayeva (2015) tarafından Bakü’de; Sabail Bölgesindeki Otellerde çalışan 168 personel ile yürütülen araştırmada, katılımcıların aldığı hizmet içi eğitimin alt boyutlarından biri olan oryantasyon ile iş tatmininin alt boyutlarından örgütsel bağlılık ve performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit ortaya konulmuştur. Çalışmada literatür ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Sağlık personellerinin hizmet içi tutumlarının iş tatmini düzeylerine etkisi konulu bu araştırmada; **hizmet içi eğitim tutumundaki 1 birimlik artışın iş tatminini 0,305 birim arttırdığı** sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla, hastanedeki sağlık çalışanlarının iş tatminindeki toplam değişimin % 11,1’i sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumundan kaynaklanmaktadır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastanelerde verilen hizmet içi eğitimler, hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanabilmesi, kalite standartları gereği sağlık çalışanlarının yaptıkları işlerin denetime tabi tutulması, stratejik planların uygulanması ve hedeflerin tutturulabilmesi, hizmetin sunumunda oluşabilecek hata ve hilelerin azaltılması gibi daha birçok fonksiyonu içinde barındırıp yöneticiler ile sağlık çalışanları arasındaki kurulması gereken dengeyi sağladığından hizmet içi eğitimlerin önemi ortaya çıkmaktadır. Yine sağlık personelleri tarafından alınmış olan hizmet içi eğitimlerin iş tatminine etkisi yönünden de hizmet içi eğitimlere bakış açısını güncelleyen bu çalışma sağlık yönetimi alanının geliştirilmesine katkıda bulunacağını göstermektedir.

Araştırmada;

- Sağlık personellerinin iş tatmini üzerinde **cinsiyetin** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumları üzerinde **medeni durumun** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin iş tatmini üzerinde **medeni durumun** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumları üzerinde **yaş gruplarının** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumları üzerinde **hastane çalışma sürelerinin** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumları üzerinde **kurum çalışma sürelerinin** etkisinin olmadığı,
- Sağlık personellerinin hizmeti içi eğitimlerden duydukları memnuniyete **unvanın** etkisinin olmadığı

sonuçlarına varılmıştır.

Sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin araştırılmasından elde edilen bulgular sonucunda iş tatminini artırmaya yönelik aşağıdaki **önerilerde** bulunulabilir.

- Araştırmada, hekimlerin hizmet içi eğitim uygulamalarının yeterliliğini, hemşirelerden daha kötü düzeyde **bulduklarından;** hekimlerin hizmet içi eğitim uygulamalarını neden yeterli bulmadıklarına dair bir sorgulama yapılabilir, hekimlere

yönelik sadece hekimleri kapsayan ayrıyeten bir hizmet içi eğitim uygulanabilir, hizmet içi eğitimlerin her yıl güncellenerek eğitimlerin farklı kişiler tarafından farklı yöntemlerle verilmesi yoluna gidilebilir.

– Araştırmada, kadınların hizmet içi eğitim tutumlarının, erkeklerden daha yüksek düzeyde **olduğundan**; erkek sağlık personellerinin eğitimlerin nasıl verilmesi gerektiği ile ilgili görüşleri alınabilir, görüşlere göre hizmet içi eğitimlerin güncellenerek yeniden planlaması yapılabilir, mevzuat çerçevesinde erkek sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, Ön Lisans ve Lisans mezunlarının hizmet içi eğitim tutumlarının, Yüksek Lisans mezunlarından daha yüksek düzeyde **olduğundan**; Yüksek lisans mezunu sağlık personellerinin hizmet içi eğitimden beklentilerinin ne olduğu ile ilgili görüşleri alınabilir, görüşlere göre eğitimin veriliş yöntemi ve anlatım teknikleri farklılaştırılabilir, yüksek lisans mezunu sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri mevzuat çerçevesinde karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, hekimlerin hizmet içi eğitim tutumlarının, hemşirelerden ve işçilerden daha düşük düzeyde **olduğundan**; hekimlerin hizmet içi eğitimlerin nasıl olması gerektiği ile ilgili görüşleri alınabilir, mevzuat çerçevesinde hekimlerin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, 26-33 yaş grubunun iş tatmini düzeylerinin, 34-49 yaş grubunun iş tatmini düzeylerinden daha düşük **olduğundan**; 26-33 yaş grubuna iş tatminlerinin düşük olmasının nedenlerine yönelik görüşleri alınabilir, tespitlere göre hizmet içi eğitimlerin planlanmasında yeni bir yol haritası çizilebilir, mevzuat çerçevesinde 26-33 yaş grubundaki sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada 6-10 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 16-20 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük **olduğundan**; 6-10 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatminlerinin düşük olmasının nedenlerine yönelik görüşleri alınabilir, mevzuat çerçevesinde 6-10 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, 1-5 yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 21 ve üstü yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük **olduğundan**; 1-5 yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatminlerinin düşük olmasının nedenlerine yönelik görüşleri alınabilir, mevzuat çerçevesinde 1-5 yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, Yüksek Lisans ve Lisans mezunlarının iş tatmini düzeylerinin, önlisans ve lise mezunlarının iş tatmini düzeylerinden daha düşük **olduğundan**; yüksek lisans ve lisans mezunu sağlık personellerinin iş tatminlerinin daha düşük olmasının nedenlerine yönelik görüşleri alınabilir, hizmet içi eğitimlerin güncellenmesi yoluna gidilebilir, yüksek lisans ve lisans mezunu sağlık personellerinin ihtiyaç ve beklentileri mevzuat çerçevesinde karşılanmaya çalışılabilir.

– Araştırmada, hekimlerin ve hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin, diğer sağlık personelleri ve işçilerin iş tatmini düzeylerinden daha düşük **olduğundan**; hekim ve hemşirelere yönelik verilen eğitimin niteliği ve veriliş yöntemi değiştirilebilir, eğitimlerin nasıl verilmesi gerektiğiyle görüşleri alınabilir, mevzuat çerçevesinde hekim ve hemşirelerin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir.

Bilimin ve teknolojinin sürekli gelişmesi, insan hayatı gibi önemli bir alanda hizmet vermesi, yataklı olmasından dolayı bir konaklama işletmesi, ülkelerarası marka tedaviler sunması açısından bir sağlık turizmi rekabeti içine giren hastanelerin, kalite hedefleri kapsamında misyon ve vizyonlarını gerçekleştirebilmesi ve sürdürülebilirliklerini sağlayabilmeleri açısından hizmet içi eğitimlerle personelini güçlendirmeleri, kariyer, terfi, ücret, moral, motivasyon gibi ittirici güçle de iş tatminini sağlayıp kurumlarının etkili ve verimli bir şekilde işletilmesini sağlamaları önem arz etmektedir.

Araştırmanın sonucunda; sağlık personellerinde tek başına hizmet içi eğitim tutumlarının iş tatmini düzeylerine zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Yeni araştırmalarda; başka değişkenlerinde İş Tatmini düzeylerine etkisinin ne düzeyde olduğu çalışılabilir.

KAYNAKLAR

- Aghayeva, S. (2015). Otel işletmelerinde hizmet içi eğitim ve iş tatmini ilişkisi: Bakü'de 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik bir alan araştırması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 1-25.
- Akoğlu Kozak, M. (2001). *Konaklama işletmelerinde kariyer planlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Alpar, R. (2022). *Uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik*. Ankara: Detay Yayınları.
- Ankara Şehir Hastanesi. (2022, Haziran). *2022 Yıllık Eğitim Planı*. Ankara Şehir Hastanesi, Eğitim Koordinatörlüğü. <http://ankarasehir.saglik.gov.tr/TR-413940/2022-yillik-egitim-plani.html>
- Aytaç, T. Hizmet içi eğitim kavramı ve uygulamada karşılaşılan sorunlar. *Milli Eğitim*, 66-69. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/281479664_Hizmet_Ici_Egitim_Kavrami_ve_Uygulamada_Karsilasilan_Sorunlar
- Aytürk, N. (2019). *Örgütsel davranış örgütsel kuramlar ve uygulamalar*. Ankara: Nobel Akademik.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*, 3(4), 77-86.
- Bektaş, H. Örneklem, örneklem yöntemleri. S. U. Akman (Ed.). *İstatistik Analiz içinde* (s. 18-33). İstanbul: İstanbul Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/istanau216.pdf>
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. doi: 10.1037/h0055617
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2020). *Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, H., Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2012). *Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi*. Ankara: Siyasal.
- Chen, M. (2014). The Effect of Training on Employee Retention. *International Conference on Global Economy, Commerce and Service Science*. 356-359.
- Deniz, M. (2020). Hizmet içi eğitim faaliyetleri ile çalışan iş doyum ve performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi: özel hastane örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Derin, N. (2007). Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

- Devlet Memurları Kanunu. (1965, 14 Temmuz). *Resmi Gazete* (Sayı: 12056). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.657.pdf>
- Dündar, G. İ. Eğitim. A. C. Acar (Ed.). İnsan Kaynakları Yönetimi içinde (s. 144-168). İstanbul: İstanbul Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/ikyau206.pdf>
- Eğnili, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Ekici, Z., Buğra, E. ve Kocadağ, D. (2017). Sağlık çalışanlarının çalışan güvenliği algısının iş tatminine etkisi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4(2), 115-125. doi: 10.5455/sad.13-1490969429
- Erciyes Üniversitesi. (2021, 13 Haziran). Hastanelerde hizmet içi eğitimin önemi. Erişim adresi: <https://hastaneler.erciyes.edu.tr/tr/sayfa/hastanelerde-hizmet-ici-egitimin-onemi/8>
- Ergeneli, A., İlsev, A., Metin Camgöz, S., Bayhan Karapınar, P. ve Tayfur Ekmekci, Ö. (2016). İnsan kaynaklarında ücretlendirme. A. Ergeneli (Ed.). *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde* (s. 346-350). Ankara: Nobel.
- Ergül, H. F. (2006). İşletmelerde Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi. *SBAR*, 55-78. Erişim adresi: <https://atif.sobiad.com/index.jsp?modul=makale-goruntule&id=AV-Ljx4SYPDmr4dfBB6v>
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K., ve Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulamalı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, 33(1), 210-223. doi: 10.5336/medsci.2011-26747
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 115-121. doi: 10.5455/apd.34482
- Ertürk, S. (1988). Son makalesi türkiye’de eğitim felsefesi sorunu. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11-22.
- Ferendeci Özgödek, H. M. (2016). İnsan kaynakları yönetiminde eğitim. A. Ergeneli (Ed.). *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde* (s. 209-241). Ankara: Nobel.
- Hayran, O. (2012). *Sağlık bilimlerinde araştırma ve istatistik yöntemler*. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri.
- Hassoy, D. ve Özvurmaz S. (2019). Bir devlet hastanesindeki sağlık çalışanlarının iş doyumu ve etkileyen faktörler. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*, 2(3), 27-32.
- Iqbal, N., Khan, M. M., Mohmand, Y. T. ve Mujtaba, B. G. (2019). The Impact of in-Service Training and Motivation on Job Performance of Technical & Vocational Education Teachers: Role of Person-Job Fit. *Public Organization Review*, 529-548. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00455-3>

- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. ve Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Karcıolu, F. (2018). Eğitim ve geliştirme. A. Naktiyok (Ed.). *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde (s. 1-20)*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=insankaynaklariyonetimi>
- Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2010). *Hastane ve sağlık kurumları yönetimi*. Ankara:Siyaşal.
- Keser, A. ve Öngen Bilir, B. (2019) İş tatmini ölçeğinin türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Khusssainova, A. (2010). Konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitim ve iş tatmini ilişkisi: astana'daki beş ve dört yıldızlı oteller ile ilgili bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kırdemir, S. (2021). Turizm işletmelerinde hizmet içi eğitimin iş tatminine etkisi; bişkek örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bişkek.
- Kilis, S. ve Yıldırım Z. (2018). Sorgulayıcı öğrenme topluluğu üst biliş ölçeğinin türkçe'ye uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(1), 665-679.
- Koçel, T. (2013). *İşletme yöneticiliği*. Ankara: Beta
- Konya, E. V. (2013). Bankalarda hizmet içi eğitimin çalışan motivasyonu üzerine etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Küçükahmet, L. (1992). *Hizmet içi eğitim (teori ve uygulamaları)*. Ankara:Gazi Üniversitesi.
- Mamatoğlu, N. (2019). Personel eğitimi ve geliştirme. S.L. Bilgin ve A.A. Cengiz (Ed.). *Çalışma Psikolojisi içinde (s. 108-137)*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/PSI104U/ebook/PSI104U-13V4S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf>
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Koloukhi, A. S. ve Parsian, H. (2015). Effects of stress on auditors'organizational commitment, job satisfaction and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(2015), 303-314.
- Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 14(5), 45-54.
- Omay, U. *Çalışma psikolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/iky_ao/calismapsi.pdf

- Özçomak, M. S. (2013). Örneklem teorisi. E. Oktay (Ed.). *İstatistik Analiz içinde* (1-18). Erzurum: Atatürk Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=istatistikanaliz>
- Özkalp, E. (2019). Duygular, duyular ve iş tatmini. A. Ç. Kirel ve O. Ağlargöz (Ed.). *Örgütsel Davranış içinde* (s. 56-84). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/SOS110U/ebook/SOS110U-13V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf>
- Paşaoğlu, D. ve Tonus, H. Z. (2014). Strategic Importance of Human Resource Practices on Job Satisfaction in Private Hospitals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150(2014), 394-403.
- Pehlivan, İ. (2019). Hizmet içi eğitim-verimlilik ilişkisi. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*, 25(1) 151-162.
- Peker, K. (2010). Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet içi eğitim ve yöntemleri. *Mevzuat Dergisi*, Erişim adresi: https://www.academia.edu/27305347/KAMU_KURUM_VE_KURULU%C5%9ELARINDA_H%C4%B0ZMET_%C4%B0%C3%87%C4%B0_E%C4%9E%C4%B0T%C4%B0M_VE_Y%C3%96NTEMLER%C4%B0
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N. ve Piyal B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(4), 241-250.
- Saeed, M. M. ve Asghar, M. A. (2012). Examining the Relationship between Training, Motivation and Employees Job Performance – The Moderating Role of Person Job Fit. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(12), 12177-12183.
- Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği. (2009, 11 Aralık). *Resmî Gazete* (Sayı: 15296). Erişim adresi: <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/279,hieyonetmelikpdf.pdf?0>
- Selimoğlu ve Yılmaz (2009). Hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerine etkileri. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1), 1-12.
- Sezgin, E. K. (2010). Mutfak personelinin hizmet içi eğitiminin örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sokoh, G. C. (2021). In-Service Training In The Nigerian Public Service: It's Implication For National Development. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 81-92. <https://doi.org/10.47743/jopafl-2021-22-06>
- Soyer, F. (2017). Hizmet içi eğitimin sağlık çalışanlarının mesleki tatminine etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. SAGE Publications, 1-97.

- Tan, F. Z. ve Koç, Z. (2014). Karabük eğitim araştırma hastanesi'nde çalışan sağlık personelinin hizmet içi eğitimlere bakışı. *Business & Management Studies: An International Journal*, 2(3), 321-347. <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v2i3.77>
- Taşçı, D. (2020). Eğitim ve geliştirme. H. Z. Tonus, ve D. Paşaoğlu Baş (Ed.). *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde (s. 160-188)*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ISL402U/ebook/ISL402U-13V3S1-8-0-1-SV2-ebook.pdf>
- Taymaz, A. H. (1992). *Hizmet içi eğitim, kavramlar, ilkeler, yöntemler*. Ankara: Pegem.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı, (2005). *Performans denetimi raporu*. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/5240906-Performans-denetimi-raporu-saglik-bakanligina-bagli-hastanelerde-ilac-tibbi-sarf-malzemesi-ve-tibbi-cihaz-yonetimi.html>
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Dairesi Başkanlığı. (2020). *Sağlıkta Kalite Standartları* (Yayın No. 1156). Erişim adresi: <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/41258/0/skshastane-seti-s-61--09082021pdf.pdf>
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Verimlilik ve Kalite Uygulamaları Dairesi Başkanlığı. *Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi 2019*. Erişim adresi: <https://khgmverimlilikkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/33194/0/sehir--a-ve-b-rolu-410-2019pdf.pdf>
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu (2013). *Tıbbi Hizmetler Sunum Rehberi*. Erişim adresi: <https://khgmsaglikhizmetleridb.saglik.gov.tr/Eklenti/22044/0/tibbi-hizmetler-sunum-rehberipdf.pdf>
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23-45.
- Tombul, H. (2021). Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Türk Dil Kurumu. (2021, 13 Haziran). Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Üçüncü, K. (2016). *İş tatmini ve motivasyon*. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi. [Adobe Acrobat Reader sürümü]. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/18176069-Is-tatmini-ve-motivasyon.html>
- World Health Organization Guidelines 2013. (2013). Transforming and scaling up health professionals' education and training. Erişim adresi: <https://www.who.int/publications/i/item/transforming-and-scaling-up-health-professionals'-education-and-training>

Yıldırım, G. G. (2009). Örgütlerde iş görenlerin hizmet içi eğitim algılamaları ve iş tatminlerine etkisi: t.c. ziraat bankası a.ş' de bir uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.



EKLER

EK 1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında, Doç. Dr. Gökhan ABA danışmanlığında, yüksek lisans öğrencisi İzzet DEMİR tarafından yürütülmektedir. Araştırmanın amacı; bir kamu hastanesinde sağlık çalışanlarının hizmet içi eğitim tutumlarının iş tatmini düzeyleri üzerine etkisini incelemektir. Anket formunda toplam 21 soru ve ifade yer almaktadır. Formu doldurma süresi ortalama 5-6 dakikadır. Araştırmaya katılmayı kabul etmeniz durumunda; sizden, sadece çalışmaya katılmaya onay vermeniz ve size yöneltilen soru ve ifadelere en uygun seçeneği işaretlemeniz beklenmektedir. Çalışma için size herhangi bir ödeme yapılmayacak, sizden herhangi bir ücret de talep edilmeyecektir. Araştırma, gönüllülük esasına dayanmakta olup araştırmaya katılmaya reddetme hakkına sahipsiniz. Verdiğiniz cevaplar, araştırma desenine uygun olmaması durumunda, araştırmacılar tarafından araştırma harici bırakılabilecektir. Çalışmada yaklaşık 372 kişiye erişmek hedeflenmektedir. Çalışmada elde edilen veriler sadece çalışma için kullanılacak ve bilgiler gizli tutulacaktır.

Yukarıda gönüllüye; araştırmadan önce verilmesi gereken metni okudum. Bunlar hakkında bana yazılı ve sözlü açıklamalar yapıldı. Bu koşullarla söz konusu araştırmaya kendi rızamla, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı;

☐ Kabul Ediyorum.

☐ Kabul Etmiyorum

Araştırma Yürütücüleri

İzzet DEMİR
Doç. Dr. Gökhan ABA

EK 2: TANITICI BİLGİ FORMU

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1- Cinsiyetiniz:

☐ Erkek ☐ Kadın

2- Medeni Durumunuz

☐ Evli ☐ Bekâr

3- Yaşınız:

☐ 18-25 ☐ 26-33 ☐ 34-41 ☐ 42-49 ☐ 50 ve üstü

4- Şu an çalıştığınız hastanenizdeki çalışma süreniz:

☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐ 21 yıl ve üstü

5- Şu an çalıştığınız kurumdaki toplam çalışma süreniz:

☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐ 21 yıl ve üstü

6- Unvanınız:

☐ Hekim
☐ Hemşire
☐ Diğer Sağlık Personeli
☐ Memur
☐ İşçi

7- Eğitim düzeyiniz:

☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

8- Çalıştığınız hastanenin hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli buluyor musunuz?

☐ Çok kötü ☐ Kötü ☐ Orta ☐ İyi ☐ Çok iyi

9- Bireysel olarak hizmet içi eğitimlerden duyduğunuz memnuniyeti nasıl niteliyorsunuz?

☐ Çok kötü ☐ Kötü ☐ Orta ☐ İyi ☐ Çok iyi

EK 3: HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİ

Aşağıda, hizmet içi eğitime yönelik ifadeler bulunmaktadır. Hastanenizde almış olduğunuz eğitimleri göz önünde tutarak, tablodaki hizmet içi eğitim ifadelerine ne ölçüde katılıp katılmadığınızı soruların yanında yer alan kutucukları (X) şeklinde işaretleyerek belirtiniz.

HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİ		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Hizmet içi eğitim her çalışan için bir ihtiyaçtır.					
2	Hizmet içi eğitim konuları uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.					
3	Eğitimlerde işlenen konular, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.					
4	Eğitimlerde işlenen konular, hastanenin (nitelikli personel ve hizmet kalitesi vb) ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.					
5	Aldığım hizmet içi eğitim işimi daha doğru yapmamı sağladı.					
6	Aldığım hizmet içi eğitim kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.					
7	Aldığım hizmet içi eğitim, kariyer gelişimime katkı sağladı.					
8	Hastanede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.					
9	Aldığım hizmet içi eğitim iş arkadaşlarımla ve hastalarla ilişkilerime olumlu katkılar sağladı.					
10	Aldığım hizmet içi eğitim işimden aldığım zevki artırdı.					

EK 4: HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİ (REVİZE EDİLEN)

Aşağıda, hizmet içi eğitime yönelik ifadeler bulunmaktadır. Hastanenizde almış olduğunuz eğitimleri göz önünde tutarak, tablodaki hizmet içi eğitim ifadelerine ne ölçüde katılıp katılmadığınızı soruların yanında yer alan kutucukları (X) şeklinde işaretleyerek belirtiniz.

HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİ		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1	Eğitimlerde işlenen konular, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.					
2	Eğitimlerde işlenen konular, hastanenin (nitelikli personel ve hizmet kalitesi vb) ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.					
3	Aldığım hizmet içi eğitim işimi daha doğru yapmamı sağladı.					
4	Aldığım hizmet içi eğitim kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.					
5	Aldığım hizmet içi eğitim, kariyer gelişimime katkı sağladı.					
6	Aldığım hizmet içi eğitim iş arkadaşlarımla ve hastalarla ilişkilerime olumlu katkılar sağladı.					
7	Aldığım hizmet içi eğitim işimden aldığım zevki artırdı.					

EK 5: İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

Hastanenizde almış olduğunuz hizmet içi eğitimleri göz önünde tutarak iş tatmini durumunuza ne ölçüde katılıp katılmadığınızı, aşağıda yer alan tablodaki ifadelerin yanındaki kutucukları (X) şeklinde işaretleyerek belirtiniz.

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Şu anki işimden oldukça memnunum.					
2. Çoğu günler işime hevesle giderim.					
3. İşteki her günüm bitmeyecekmiş gibi gelir.					
4. İşimi eğlenceli bulurum.					
5. İşimin tatsız olduğunu düşünürüm.					

EK 6: ETİK KURUL ONAYI

Evrak Tarih ve Sayısı: 09.12.2021-32658



T.C.
BANDIRMA ONYEDİ EYLÖL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Bilimleri Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu

Sayı : E-25691463-900-32658
Konu : Etik Kurul Kararı

09.12.2021

Sayın Doç. Dr. Gökhan ABA

Etik kurulumuz tarafından 12.11.2021 tarihinde yapılan toplantıda İzzet DEMİR ile birlikte yürütmeyi planladığınız 2021-63 numaralı "**Sağlık Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği**" konulu çalışmanız ile ilgili başvurunuz kurulumuz tarafından değerlendirilmiş olup çalışmanızın etik açıdan uygun bulunduğuna dair karar yazısı ekte sunulmuştur.

Prof. Dr. Serap ALTUNTAŞ
Kurul Başkanı

Ek: Etik Kurul Kararı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSR3CYEHYZ Pın Kodu : 17413 Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5658&eD=BSR3CYEHYZ&eS=32658>
Adres: Yeni Mahalle Şehit Astsubay Mustafa Soner Varlık Caddesi
No: 77 Bandırma/BALIKESİR
Telefon: 02667170117 Faks: 02667170030
e-Posta: sagbiletik@bandirma.edu.tr
Kep Adresi: bandirmaonyedieylul@hs01.kep.tr

Bilgi için: Neslihan TÖTÜNCÜ
Unvanı: Memur



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. Evrak sorgulaması {VALURL} adresinden yapılabilir.

EK 7: TIPTA UZMANLIK EĞİTİM KURULU İZNİ



T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Ankara Şehir Hastanesi Başhekimliği



Sayı : E-72300690-799
Konu : İzzet DEMİR (Tez Çalışması)

ANKARA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Ankara Eğitim ve Tescil Birimi)

İlgi : 07.01.2022 tarih ve E-90739940-799-47 sayılı yazı.

İlgide kayıtlı yazıya istinaden, Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi İzzet DEMİR'in Doç.Dr. Gökhan ABA danışmanlığında, "Sağlık Çalışanlarının Hizmet İçi Tutumlarının İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Kamu Hastaneleri Örneği" konulu tez çalışmasını Hastanemizde yapma talebi, Tıpta Uzmanlık Eğitim Kurulumuzun 31.01.2022 tarih ve 35 sayılı toplantısında görüşülmüş olup, uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.

Dr. Öğr. Üyesi Aziz Ahmet SUREL
Koordinatör Başhekim

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 9759acc2-4b25-423b-941c-884b72a4901d Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-ebys>

Üniversiteler Mah Bilkent Cad.No:1 Çankaya/ANKARA

Telefon: Faks No:

e-Posta: emine.kuranel@saglik.gov.tr İnternet Adresi: emine.kuranel@saglik.gov.tr

Bilgi için: Emine KURANEL

Veri Hazırlama ve Kontrol İşlt.

Telefon No: (0 312) 552 60 00



EK 8: KURUM İZNİ

Kayıt Tarih ve Sayısı: 15.02.2022-40307



T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : E-90739940-799
Konu : İzzet DEMİR (Tez Çalışması)

BANDIRMA ON YEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
Sağlık Bilimleri Enstitüsü

İlgi: 30.12.2021 tarih ve 34746 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi İzzet DEMİR'in Doç.Dr. Gökhan ABA danışmanlığında, **“Sağlık Çalışanlarının Hizmet İçi Tutumlarının İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Kamu Hastaneleri Örneği”** konulu tez çalışması talebine ilişkin Ankara Şehir Hastanesi'nin cevabi yazısı yazınız ekinde gönderilmiştir.

Söz konusu çalışmanın Bakanlığımızın bilgisi dışında ilan edilmemesi, başka bir amaçla kullanılmaması, başka makam ve kişilere verilmemesi ve bir örneğinin Müdürlüğümüze gönderilmesi kaydıyla ilgili kuruma yapılması hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Doç. Dr. Özgür Ömer YILDIZ
Müdür a.
Başkan Yardımcısı

Ek: Üst Yazı (1 Sayfa)

ASM SAĞLIK HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI Eğitim ve Tescil Birimi
Emrah Mh. Gata No: 87 Keçiören - ANKARA
Telefon: Faks No:
e-Posta: yesim.ozer@saglik.gov.tr İnternet Adresi: www.asim.gov.tr

Bilgi için: Yeşim ÖZER

SÜREKLİ İŞÇİ

Telefon No: (0 312) 306 36 22

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrak sorgulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5658&eD=BSD37F4C32&eS=40307> adresinden yapılabilir.

EK 9: ÖLÇEKLERİN KULLANIM İZİNLERİ

06.06.2022

Gmail - "İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİNİZ" HAKKINDA



"İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİNİZ" HAKKINDA

2 İleti

izzet demir

12 Aralık 2021 13:39

Alıcı:

Hocalarım merhaba,

Ben İzzet DEMİR. Bandırma Onyedİ Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisiyim.

Yazım ekinde; "İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması" adlı çalışmamızdaki "İş Tatmini Ölçeği"nizi "Sağlık Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği" konulu yüksek lisans tezi çalışmamda kullanmak üzere izinlerinizi talep ediyorum.

Teşekkür ederim. İyi çalışmalar dilerim.



KESER-ÖNGEN BİLİR ÇALIŞMASI.pdf
585K

Prof.Dr.Aşkın KESER

13 Aralık 2021 14:43

Alıcı: izzet demir

Cc: Kadriye Burcu ÖNGEN BİLİR

Sayın İzzet Demir,

Ölçeği kullanabilirsiniz.

Başarılar dileriz.

Aşkın Keser

06.06.2022

Gmail - "HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİNİZ" HAKKINDA



"HİZMET İÇİ EĞİTİM ÖLÇEĞİNİZ" HAKKINDA

1 mesaj

izzet demir

21 Aralık 2021 21:01

Alıcı:

Hocam merhaba,

Ben İzzet DEMİR. Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisiyim.

Hocam yazım ekinde sunduğum; "Bankalarda Hizmet İçi Eğitimin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi" adlı tezli yüksek lisans çalışmanızdaki "Hizmet İçi Eğitim Ölçeği"nizi sağlık personellerine de uygulanabilirlik testi için Doğrulayıcı Faktör Analizi yapmak ve "Sağlık Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Kamu Hastanesi Örneği " konulu yüksek lisans tezi çalışmamda kullanmak üzere izninizi talep ediyorum.

Teşekkür ederim. İyi çalışmalar dilerim.



KONYA.pdf
796K

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER
Adı Soyadı: İzzet DEMİR
Medeni Hali: Evli
Uyruğu: T.C.
EĞİTİM
Lise: Taşova Sağlık Meslek Lisesi Tıbbi Sekreter Bölümü (1999)
Önlisans: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Bölümü (2003)
Lisans: Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü (2008)
Lisans: Gümüşhane Üniversitesi Gümüşhane Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü (2015)
Tezsiz Yüksek Lisans: Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı (2019)
Tezli Yüksek Lisans: Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı (2020 - Devam ediyor)
YABANCI DİL BİLGİSİ
İngilizce: Orta Seviye
MESLEKİ DENEYİM
İstanbul Bakırköy Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi-Tıbbi Sekreter (2010) İstanbul Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi-Tıbbi Sekreter (2011) Gümüşhane Şehit Ebe Kevser Ceylan Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi-Tıbbi Sekreter (2012) Gümüşhane Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği-Tıbbi Sekreter (2015) İstanbul Bağcılar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi-Tıbbi Sekreter (2015) Sakarya Eğitim ve Araştırma Hastanesi-Tıbbi Sekreter (2018) Ankara Şehir Hastanesi-Tıbbi Sekreter (2021 - Devam ediyor)
ÜYE OLUNAN MESLEKİ KURULUŞLAR
YAYINLAR
DEMİR İZZET. (2015). Hastanelerde Yalın Yönetim. Gümüşhane Üniversitesi International Healthcare Management Conference (IHMC), 15-17.06.2015, Gümüşhane, Türkiye. SARIÇİÇEK REYHAN, DEMİR İZZET (2021). Kamu Hastanelerinde Finansal Sürdürülebilirlik. Mas 14th International European Conference On Mathematics, Engineering, Natural&Medical Sciences, 26-28.03.2021, Győr, Hungary.