

Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri

Rojan Arcak*, Evin Kasımoğlu*

ÖZET

Hemşirelerin kendi mesleklerine dair beklentileri, şikayetleri, sosyal ve sendikal hayata uyum dereceleri, çalışma koşulları ve mesleklerine bilimsel yaklaşımlarının saptanması amacı ile 2004 yılının Nisan ayında Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan 320 hemşire ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmış, verilen cevaplar istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan 320 hemşirenin %63'ü mesleğini severek yaptığını belirtmektedir. En çok şikayet ettikleri konuların başında %31 ile hasta ve hasta yakınları gelmekte olup, bunu sırasıyla %26 ile eleman yetersizliği, %18 ile çalışma saatlerinin uzunluğu, %23 ile nöbetlerin fazlalığı izlemektedir.

Hemşirelerin %45'i mesleği ile ilgili bir sendikaya üye olduğunu, % 31'i ise mesleği ile ilgili yayınları takip ettiğini belirtmiştir. Tüm araştırma grubumuzun sadece %30'u çalıştıkları iş ortamında enfeksiyonlara karşı önlem aldığını ifade etmiştir. Son bir yıl içinde hasta ve hasta yakınları tarafından fiziksel ve sözlü tacize maruz kalanların oranı %20'dir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, İş Memnuniyeti, Hastane, Sağlık Ocağı

Roles on the Health Care and the Pleasement at Work of the Nurses Working at the Hospitals and the Health Centres in Diyarbakir City

SUMMARY

In April, 2004, a survey has been realized on 320 nurses at the hospitals and the primary health care centres in the centre of Diyarbakır aiming to understand their professional expectations and complaints, their working conditions, their scientific approach to work and finally, how harmonious they are with the social life and the Union. After all, the datas have been evaluated statistically. The study we have carried out demonstrated that the ratio of those loving their job is 63%. 31% of them mostly complain about the patients and their relatives. This is followed by the problem of shortcoming of Staff with a rate of 26%. Of all 18% are complaint for the length of the working hours.

Then, comes 23% emphasizing the excess number of the duties. 45% of the nurses pointed out their membership to a Union and 31% we questioned have determined that they read the publications related to their jobs. Of all samples 30% get preventive measures for the possible infections at work. %20 of all nurses had been exposed to abuse done by patients and patients' relatives during previous year.

Key Words: Nurse, Pleasement at Work, Hospital, Health Centres

GİRİŞ

İnsanlık tarihinin başlangıcından beri sağlık yaşamın en vazgeçilmez unsurlarından biri olmuştur. Günümüzde çağdaş halk sağlığı anlayışına göre de sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi ilk hedefler arasında yer almaktadır. Bu yüzden sağlık alanında yapılan reformlar ve sağlık çalışanlarının şikayet ve beklentileri gün geçtikçe daha da önem arz etmektedir (1).

Çalışma yaşamının bireyi, bireyin de çalışma yaşamını etkilediği bir gerçektir. Bu gelişimin olumlu yönde olması bireyin sağlığı ve kurumun başarısı ile sonuçlanır (2). Çalışan insanların beden ve ruh sağlığını sürdürebilmesi, bireyin çalışma yaşamının fizyolojik ve toplumsal kaynaklı zararlı etkilerden korunması, çağdaş bilimin temel amaçlarından biri olmuştur (3).

Sağlık hizmetlerinin belkemiğini oluşturan hemşirelik mesleği üyeleri çalışma koşullarındaki farklılıklar nedeni ile daha yoğun baskılar altında kalmakta ve iş ortamında büyük ölçüde stres yaşamaktadır. Bunun yanı sıra hemşirelik mesleğinin bir kadın mesleği olması, stresin boyutunu geliştirmekte ve iş yaşamından gelen zorluluklara ev yaşamından kadın ve anne rolünün getirdiği sorunlar ile toplumsal baskılar eklenmektedir (3).

Hemşirelik hem sağlık sisteminin hem de kamuoyunun tamamlayıcı bir parçası olarak görülmektedir. Bu alanlarda hemşireler daima halkla doğrudan bağlantı oluşturmaktadırlar ve oluşturmaya devam edeceklerdir (4).

Gözlemlere ve hemşirelik araştırmalarına göre, hemşirelerin iş merkezli çalıştıkları, sadece rutinlere yöneldikleri ve bağımsız fonksiyonlarını ortaya koymadıkları ve doktorun yardımcısı olarak görüldükleri belirlenmiştir. Oysa hemşire mesleki bilgi ve becerisini götsercek bağımsız fonksiyonlarını ortaya koymazsa toplum gözünde kendisini kanıtlayamaz (5).

Bir hemşire hastası için yararlı olacağını düşündüğü ve yeteneği içinde olan faaliyetlerle ilgili kararları almakta bilgili ve özgür, yani otonomi sahibi olmalıdır. Hemşireler hizmet, eğitim, danışma ve araştırma görevlerini tam olarak yerine getirebildikleri zaman profesyonel niteliklerini ortaya koyma ve benimsetme şansını elde edebileceklerdir (6).

Nerede olursa olsun hemşirelerin çalıştıkları kurumun felsefesini benimsemeleri ve ait olma duygusuna sahip olmaları gerekir. Bu duygunun varlığı işi sevmeye, iş doyumuna, işe bağlılık ve motivasyonu arttıracaktır. Türkiye koşullarında hemşirelik çalışma ortamından kaynaklanan pek çok olumsuz faktörün etkisiyle yoğun iş yüküne sahip stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü, hemşirelerin çalışma ortamına ait başlıca stres kaynaklarını denetçi ve yöneticilerle yaşanan çatışmalar, rol çatışması ve belirsizliği, aşırı iş yükü, hastaların sorunları nedeniyle yaşanan duygusal stres, yoğun bakıma gereksinimi olan ve ölmekte olan hastalarla çalışma, hastalarla yaşanan çatışmalar ve vardiya ile ilgili sorunlar olarak tanımlanmaktadır (7).

Hemşirelerin iş yaşamındaki sorunlarının araştırıldığı çalışmalar incelendiğinde yurt içinde ve yurtdışında genel olarak aynı problemleri yaşadıkları belirlenmiştir. Bu araştırma Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin kendi mesleklerine dair beklentileri ve şikayetleri, sosyal ve sendikal hayata uyum dereceleri, çalışma koşulları ve mesleklerine bilimsel yaklaşımlarının saptanması amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Diyarbakır merkezde bulunan hastane ve sağlık ocaklarında görev yapan toplam 820 hemşire oluşturmaktadır. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nden 70, SSK Hastanesi'nden 50, Devlet Hastanesi'nden 50, Çocuk Hastanesi'nden 50, Doğumevi'nden 50 ve Sağlık Ocakları'ndan 50 olmak üzere, 320 kişilik bir hemşire grubu rasgele örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. 2004 yılının Nisan ayında gerçekleştirilen araştırmaya katılan hemşirelerle yüz yüze görüşülerek uygulanan anket formu çok uzun oluşturulmamış, her görüşmeciye 13 soru sorulmuştur. Anket sorularında hemşirelerin çalıştıkları kurumdaki beklenti ve şikayetleri, çalışma koşulları, hasta ve hasta yakınları ile ilgili problemleri; ücretten tatmin, kadro eksikliği, sendikal haklar ve sosyal hayata uyumlarına dair bilgi edinilmeye çalışılmıştır. Değerlendirme yapılırken daha

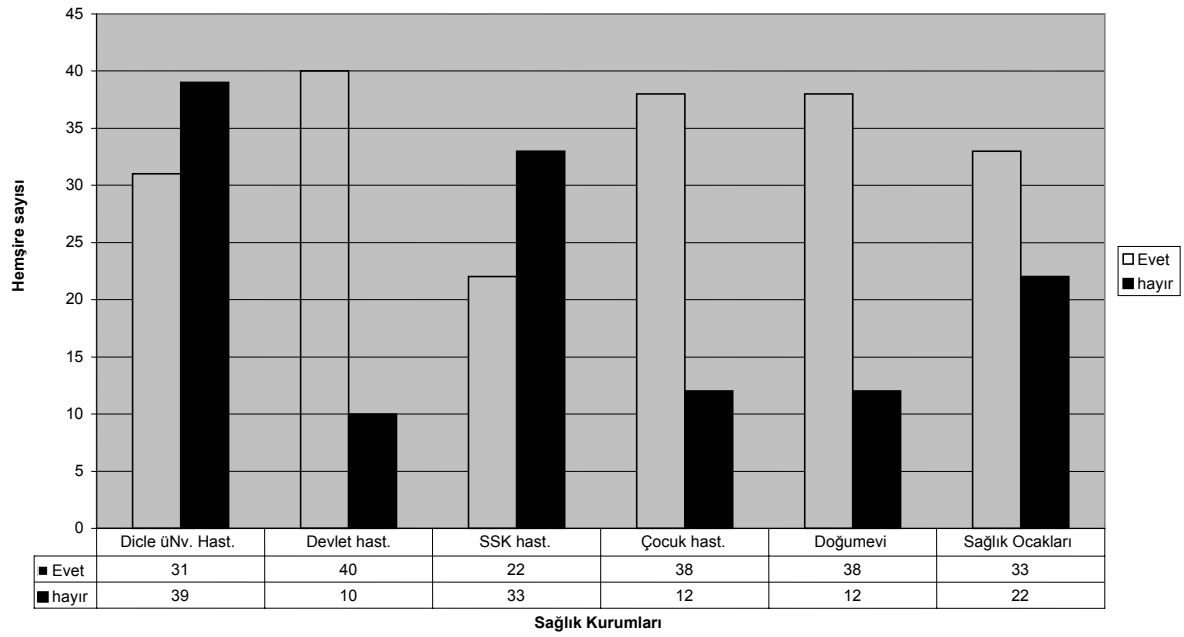


çok kurumlar arasında bir karşılaştırma yapılmış, daha sonra genel bir değerlendirmeye gidilmiştir. Anket formları SPSS 10.0 paket programında ki-kare analizi ile değerlendirilmiş, sonuçlar tablolar halinde özetlenmiştir

BULGULAR

Ankete katılan tüm hemşirelerin “Mesleğinizi severek mi yapıyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar ki-kare analizi ile

değerlendirildiğinde Devlet Hastanesi, Doğumevi Hastanesi ve Sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin daha memnun bir şekilde çalıştıklarını, Dicle Üniversitesi ve SSK hastanesindeki hemşirelerin işlerini sevmekle yapımadıkları belirlenmiştir ($\chi^2=34,882$, $p<0,001$). Elde edilen sonuçlar Grafik 1’de verilmiştir.



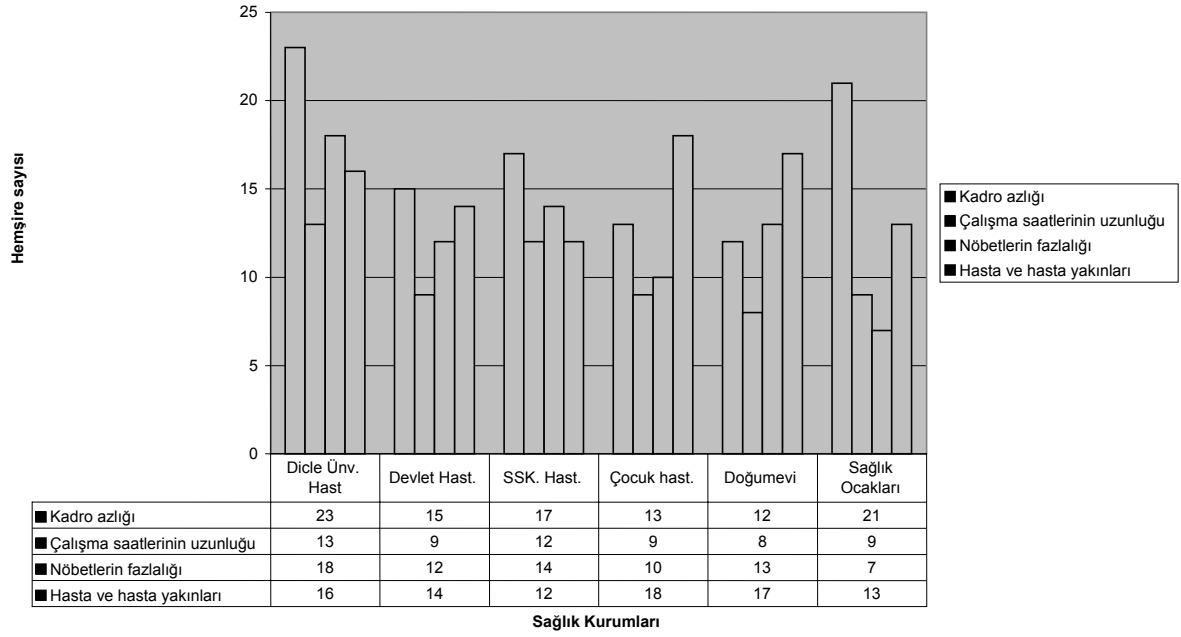
Grafik 1. Sağlık Kurumlarına Göre Hemşirelerin Mesleklerini Severek Yapma Durumu

İş yerinde en çok şikayet edilen konular sorulduğunda hemşireler çalıştıkları sağlık kurumlarına göre değişen cevaplar vermişlerdir. Kadro probleminin daha çok Dicle Üniversitesi ve Sağlık Ocaklarında yaşandığı tespit edilirken, nöbetlerin fazlalığından şikayet en fazla SSK Hastanesi, Doğumevi ve Dicle Üniversitesi çalışanlarından gelmiştir. Bulunan fark istatistiksel olarak önemli değildir ($\chi^2= 8,856$, $p>0,005$). Tüm sonuçlar Grafik 2’de görülebilir.

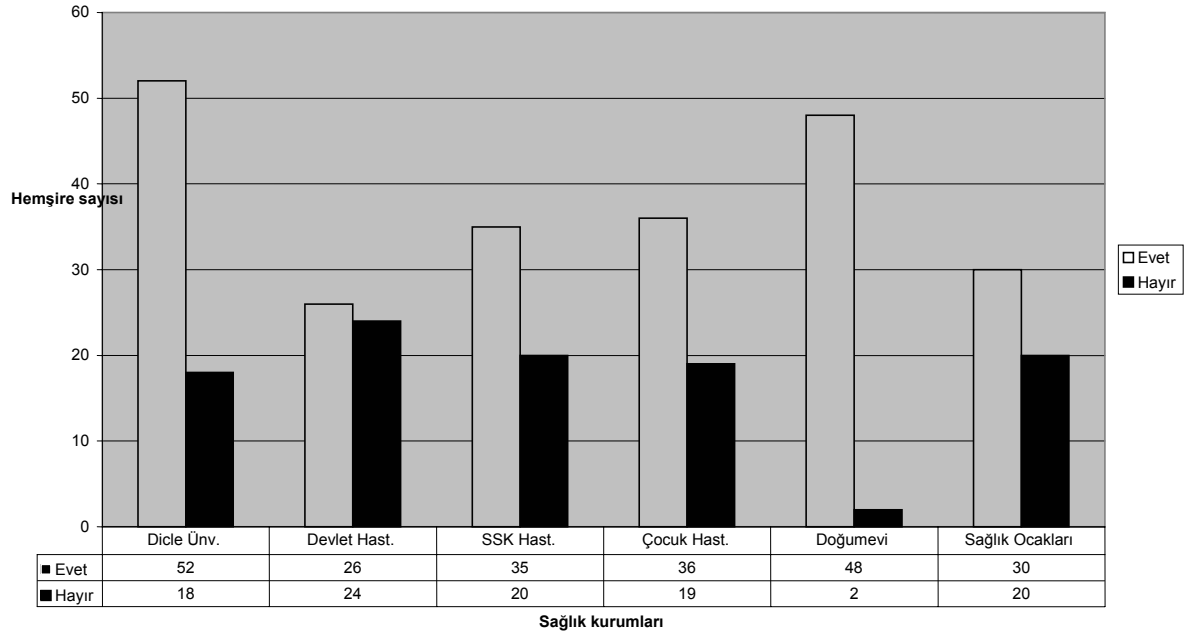
“Sarf malzemelerinin eksikliği sağlık hizmetlerini aksatıyor mu?” sorusuna hemşirelerin verdiği cevaplar değerlendirildiğinde Doğumevi Hastanesi ve Dicle Üniversitesi Hastanesi’nde çalışan hemşirelerin “Aksatıyor” yanıtı ilk sırayı alırken, bunu SSK Hastanesi ve Çocuk Hastanesi izlemektedir. Devlet Hastanesi ve Sağlık Ocaklarında çalışanlar sarf malzemeleri konusunda fazla sıkıntıya olmadıklarını belirtmişlerdir. Sonuçlar istatistiksel olarak önemli bulunmuş, Grafik 3’te sunulmuştur ($\chi^2= 30,533$, $p<0,001$).

Tüm hemşirelerin “Çalıştığınız kurumdan aldığınız ücret tatminkar mı?” sorusuna verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, tatmin olma açısından Doğumevi Hastanesi, Dicle Üniversitesi Hastanesi ve SSK Hastanesi ilk sıraları paylaşırken, Devlet Hastanesi ve Sağlık Ocaklarında çalışan hemşireler aldıkları ücreti tatminkar bulmamaktadır. Bulunan sonuçlar istatistiksel olarak önemlidir ($\chi^2=37,850$, $p<0,001$). Grafik 4’te çalıştıkları kurumlara göre hemşirelerin verdikleri cevaplar gösterilmiştir.



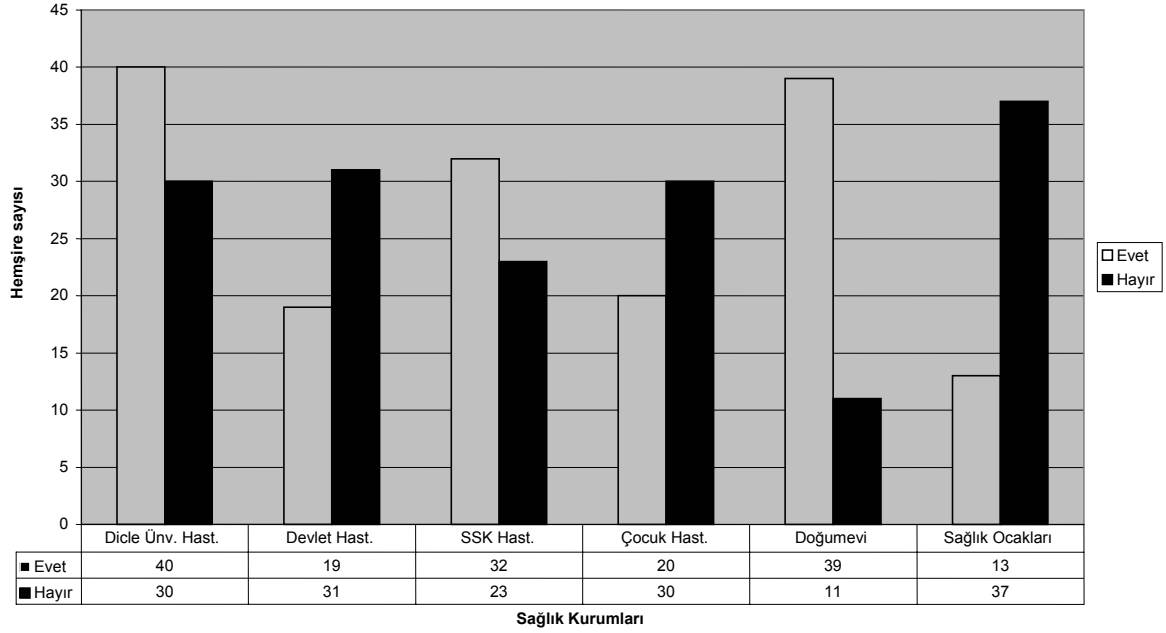


Grafik 2. Sağlık Kurumlarına Göre Hemşirelerin İş Ortamında En Çok Şikayet Ettiği Konular



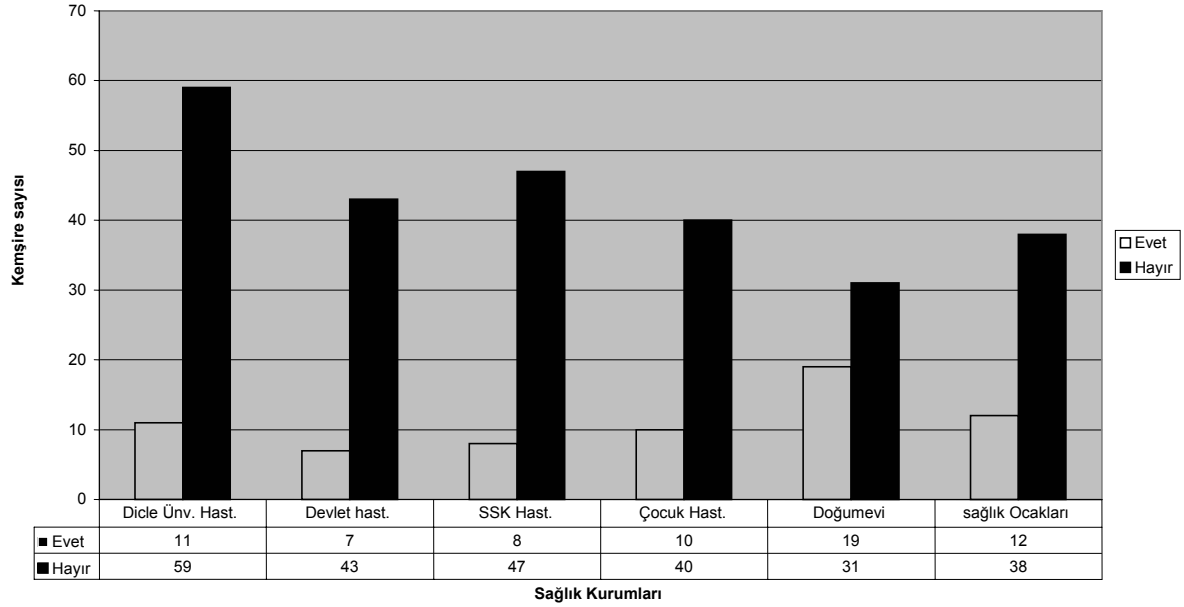
Grafik 3. Sağlık Kurumlarına Göre Sarf Malzemelerinin Eksikliğinin Hizmetleri Aksatma Durumu





Grafik 4. Hemşirelerin Çalıştıkları Kurumlara Göre Ücretten Tatmin Durumları

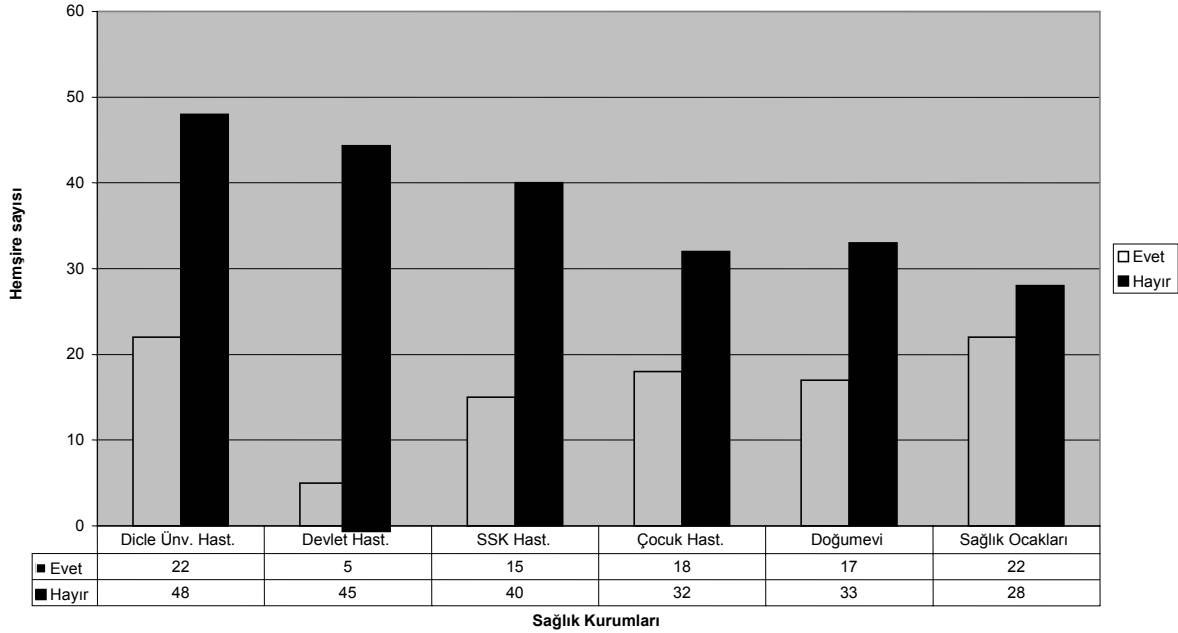
“Son bir yıl içinde hasta veya hasta yakınları tarafından şiddete maruz kaldınız mı?” sorusuna tüm sağlık kurumlarındaki hemşirelerin çoğu “hayır” yanıtını verirken, en fazla fiziksel ve sözlü tacize maruz kalanlar Doğumevi Hastanesi’nde çalışanlar olarak belirlenmiştir. Grafik 5’te sunulan sonuçlar istatistiksel açıdan önemli bulunmuştur ($\chi^2=22,855$, $p<0,001$).



Grafik 5. Sağlık Kurumlarına Göre Hemşirelerin Son Bir Yıl İçinde Hasta veya Hasta Yakınlarının Saldırısına Uğrama Durumu



Hemşirelerin çoğunun hastane enfeksiyonlarına karşı korunmadığı tespit edilmiş, en az önlem alan sağlık kurumu olarak Devlet Hastanesi belirlenmiştir. Sağlık Ocaklarında ve Doğumevi Hastanesi'ndeki hemşireler diğer meslektaşlarına göre daha fazla korunmaktadırlar. Sonuçlar istatistiksel olarak önemlidir ($\chi^2=15,526$, $p<0,05$). Hemşirelerin verdikleri cevapların toplam sonuçları Grafik 6'da verilmiştir.



Grafik 6. Sağlık Kurumlarına Göre Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarına Karşı Korunma Durumu

Tüm sağlık kurumlarındaki hemşirelerin yaklaşık olarak yarısının herhangi bir sendikaya üye olmadığı belirlenmiştir. Bulunan sonuçlar kurumlara göre farklılık göstermemektedir. ($\chi^2=8,613$, $p>0,05$).

“İş dışında sosyal aktivitelere katılıyor musunuz?” sorusuna hemşirelerin çoğunluğu “Evet” cevabını vermiş, sağlık kurumlarına göre karşılaştırma yapıldığında önemli bir fark bulunamamıştır ($\chi^2=9,076$, $p>0,005$).

TARTIŞMA

Mesleki doyum her iş alanı için geçerlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması ve bu yüzden daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi sebebiyle, sağlık çalışanlarında mesleki memnuniyet daha da önem kazanmaktadır. Sağlık alanında hastane mevcudunun büyük bir bölümünü oluşturan ve günün 24 saati çalışan hemşirelerde iş doyumunun önemi her gün artmaktadır (8). Bu amaçla Diyarbakır merkezdeki sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin iş

memnuniyetine dayalı bu çalışmaya gerek duyulmuştur.

Araştırmaya katılan 320 hemşirenin %63'ü mesleklerini severek yaptıklarını belirtmişlerdir. Mesleğini severek yapmanın beraberinde genel iş doyumunu getirdiği daha önce başka araştırmacılar tarafından da belirlenmiştir (9,10). Dicle Üniversitesi ve SSK Hastanesi'ndeki hemşirelerin mesleklerini daha az severek çalıştıklarını tespit edilmesi, yüksek kapasiteli hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma koşullarının daha zor olduğunu göstermektedir. Pınar ve Arıkan'ın çalışılan kuruma göre iş memnuniyetinin farklılaştığı ve sigorta hastanelerinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyinin en düşük olduğunu saptaması bulgularımız ile uygunluk göstermektedir (11). Uzun'un çalışılan kuruma göre iş doyumunu açısından farklılık olmadığını saptaması bulgularımızla çelişmektedir (12).

Tüm hemşirelerin şikayet ettikleri konuların başında kadro problemini dile getirmesi

mevcut sağlık politikasının tekrar gözden geçirilmesini gerektirmektedir; nitekim, SSK Hastanelerinde yapılan değişiklikler olumlu bir adımdır.

Sarf malzemelerinin eksikliğinden kaynaklanan hizmet aksaması en çok Dicle Üniversitesi'nde görülmektedir, bunu Doğumevi takip etmektedir. Tüm hemşirelerin %71'i sarf malzemelerinin eksikliğinin hizmetleri aksattığını belirtmiştir. Araç-gereç eksikliğinin hizmetleri aksattığı Oehler'in çalışmasında da belirlenmiştir (13).

Aldığı ücretten en fazla memnun olan grup Doğumevi Hastanesi'ndekiler oluştururken (%78), bunu %58 ile SSK hastanesi, %57 ile Dicle Üniversitesi Hastanesi izlemektedir. Bulunan sonuçlar yorumlandığında söz konusu kurumlarda çalışanların mevcut döner sermaye sisteminden memnun oldukları söylenebilir. Bulduğumuz sonuçlar Aydın ve Kutlu'nun çalışması ile benzerlik göstermektedir (8). Lee ve ark. da aynı konuda yaptıkları çalışmada çalışmamızla paralel sonuçlar bulmuşlardır (14).

Hastane enfeksiyonlarına karşı en az önlem alan kurum %1 ile Devlet Hastanesi olup, bu kurumda acilen önlem alınması gerekmektedir.

Hemşireler çalıştıkları ortamda hastalar tarafından özellikle sözel tacize sıkça maruz kalmaktadırlar. Araştırmamızda tüm sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin %21'i son bir yıl içinde hasta ve hasta yakınları tarafından tacize uğradığını belirtmiştir. % 38 ile Doğumevi birinci sırayı alırken bu konuda en az yakınma Dicle Üniversitesi Hastanesi'nden gelmiştir. Çalışmamızın sonuçları Doğan ve Güler'in çalışması ile paralellik göstermektedir. Bu doğrultuda, hemşirelere hastaların öfke ve davranışlarını tanıma, ele alma ve hastaların öfkelerini olumlu biçimde ifade etmesine yardım etme konularında öğretim yapılması, kendi öfke düzeylerinin farkında olmalarının sağlanması ve girişkenlik eğitimi yapılması yararlı olacaktır (15).

Hemşirelerin çalıştıkları kurum neresi olursa olsun, işlerini severek yapmaları ve işlerine bağlı olmaları iş yerindeki motivasyonu artırır. Çalışmamızda bu bağlılığın ve motivasyonun yeterli derecede olmadığı belirlenmiştir. Bunun birçok nedeni vardır. Nedenlerin üzerinde değil de daha çok nelerin yapılabileceği üzerinde

yoğunlaşırsak, şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır: Hemşirelerin çalıştığı kurumun felsefesini benimsemeleri ve belirli amaçlarının olması gerekmektedir. Kurumların kısa zamanda çok kar etme hedefi yerine uzun vadede ve eşit bölüşülen kar hedefi koymaları gerekir. Hemşireler sürekli eğitim programlarına alınmalı, yeni bilgi ve teknolojik gelişmelerden haberdar edilmelidir. Hizmet sunumunda ahenkli ve etkin bir ekip çalışması oluşturulmalı, korku yerine oto-kontrol ve güvenin geçmesi gerekmektedir. Hemşirelerin haklarını koruyacak kanunlar üzerinde durulmalı ve yaptıkları işte kendilerine ters yönde etki yapan unsurların ortadan kaldırılmasına çalışılmalıdır.

Yaptığımız çalışmada hemşirelerin beklentileri ve şikayetleri ortaya çıkarılmaya çalışılmış, farklı kurumlardan farklı konularda alınan görüşleri değerlendirilip bir karşılaştırma yapılmıştır. Amacımız, ortaya çıkan bu sonuçlara göre yöneticilerin gerekli önlemleri almasına katkıda bulunmak ve sağlık hizmetlerinde kilit bir rol oynayan hemşirelerin çalışma koşullarında yapılacak iyileştirmelerde yol gösterici olmaktır.

KAYNAKLAR

1. Biçer T, Bebiş H, İnanç N. Temel Sağlık Hizmetleri ve Toplum Sağlığı Hemşireliği Eğitiminin İrdelenmesi. Hemşirelik Forumu, 2001; 4:26-31
2. Gözüm S. Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerde iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerin ve iş doyumunu, tükenmişlik ve işe devamsızlık arasındaki ilişkinin araştırılması. Hemşire, 1997; 47:37-45
3. Görgülü S. Hemşirelik ve Anksiyete. Türk Hemşireleri Dergisi, 1998, 38:23-28
4. Kösgeroğlu N. Ekip işbirliği içinde hemşireliğin yeri, Hemşire, 1995,45:3-4
5. Cimete G. Akdeniz Üniversitesi'nde çalışan hemşirelerin iş doyumlarının incelenmesi, Hemşire, 1996; 46:42-47
6. Seren Ş. Hemşirelikte otonomi, Türk hemşireler Dergisi, 1994, 44: 42-47
7. Pektekin Ç. Vazgeçilmez sağlık elemanı olarak hemşire, Hemşirelik Forumu, 1998;1:74-78
8. Aydın R, Kutlu Y. Hemşirelerde iş doyumunu ve kişilerarası çatışma eğilimi ile olan

ilişkinsini belirleme. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi,2001,5:37-45

9. Ehrenfeld M. Social correlates of satisfaction and stres among Israeli nurses within intensive coronary case units, Int, J., Nurs, Stud, 1991; 28:39-45

10. Irvine D M, Evans M G. Job satisfaction and turnover among nurses: Integrating research findings across studies. Nursing Research, 1995; 44:246-251

11. Pınar R, Arıkan S. Hemşirelerde iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumunu ile benlik saygısı ve asertive ilişkisi, VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi, 1998,Ankara.

12. Uzun Ö. Ameliyathanede çalışan hemşirelerin iş doyumunu. I. Ulusal Ameliyathane Hemşireliği Sempozyumu, 1997; İzmir, 135-143

13. Oehler J M, Davidson M G, Job Stress and burnout in acute and non-acute pediatric nurses. American Journal of Critical Care,1992; 1:81-90

14. Lee S H, Lee M C, Lee M S. Job and life satisfaction among rural public health nurses in Taiwan, Asia Pac J Public Health, 1991; 5:331-338

15. Doğan S, Güler H, Koçak E. Hemşirelerin hastaların öfke davranışlarına tepkileri ve kendi öfke düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 1999; 1:20-25

Yazışma Adresi

Rojan ARCAK
Dicle Üniversitesi Atatürk Sağlık Hizmetleri
M.Y.O. Diyarbakır
E-mail: rarcak@dicle.edu.tr

