

Ankara 112 Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Çalışma Koşulları ve İş Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Evaluation of the Working Conditions and Work Satisfaction of the Ankara 112 Emergency Medical Staff

Senem Güneri, Mustafa N. İlhan, Emine Avcı

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara, Türkiye

ÖZET

Amaç: 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarında, yoğun çalışmaları, her an nasıl bir göreve çıkacaklarını bilememenin tedirginliği içinde olmaları, ilk olay anı ve olayın heyecanını verdiği sebeplerle tükenmişlik ve memnuniyetsizlik artmakta ve çalışanların motivasyonları düşmektedir. Çalışmada, 112 ASH (Acil Sağlık Hizmeti) istasyonlarında çalışan personelin çalışma koşullarının belirlenmesi, iş memnuniyetlerinin değerlendirilmesi, karşılaştıkları olumsuzlukların saptanması ve bu olumsuzlukların giderilmesi için yapılacak çalışmalara yönelik bilgi sağlamak amaçlanmıştır.

Yöntemler: Araştırma, Ankara'da 112 ASH istasyonlarında çalışan personele yapılmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Geliştirilen anket formu 2009 yılı ikinci yarısında, 510 kişiye, yüz-yüze görüşülerek uygulanmıştır. Katılım oranı yaklaşık olarak yarı-yarıyadır. Veriler ortalamaya (\pm) standart sapma, frekans dağılımı yüzde olarak sunulmuştur. İstatistiksel analizde Varyans analizi ve t-testi kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmaya katılanların %57.3'ü kadın, %42.7'si erkektir. Çalışanların %8.4'ü doktor, %36.5'i diğer sağlık personeli, %17.1'i paramedik, %28.2'si ATT (Acil Tıp Teknisyeni), %9.8'i memur ve şofördür. 112 ASH çalışanlarının işin kendisi ile ilgili memnuniyetleri sosyodemografik durumlarına göre değişiklik göstermektedir. Evli olanlar bekârlara göre daha memnundur. Çalışma süreleri incelendiğinde en memnun grup 1-3 yıl arası çalışanlar iken en az memnun grubu 10 yıl ve üzeri çalışanlar oluşturmaktadır. İşin sosyal boyutu ile ilgili en memnun grup; geliri 1001 TL üzeri olan grup iken en memnuniyetsiz grup; kaza ya da hastalığa maruz kalma sonucu iş göremez raporu alan gruptur.

Sonuç: ASH çalışanlarının, çalışma koşullarının izlenmesi ile iş memnuniyetini düşüren etmenlerin belirlenerek giderilmesine çalışılmalıdır. Fazla çalışma, fiziksel ortamlarının kötü olması, sosyal olanakların kısıtlı olması vb kolaylıkla düzenlenebilecek konular yönetime aktarılıp çözüm üretilemeye çalışılmalıdır. Bundan sonraki çalışmaların iş doyumunu arttırıcı girişimlere yönelik olarak planlanması önerilmektedir. (*Gazi Med J 2011; 22: 1-5*)

Anahtar Sözcükler: Acil sağlık hizmetleri çalışanları, memnuniyet, çalışma koşulları

Geliş Tarihi: 19.09.2010

Kabul Tarihi: 16.03.2011

SUMMARY

Objective: The 112 emergency medical services' workers experience a decrease in motivation and an increase in burnout and dissatisfaction due to the hard working conditions, uneasiness of the unpredictable cases, the first moments and the excitement of the event. The aims of this study are evaluation of job satisfaction, determination of working conditions and problems of the personnel working in 112 emergency medical services (EMS) station and provision of information for studies attempting to eliminate the problems.

Methods: This is a descriptive study applied to personnel working in 112 EMS (emergency medical service) in Ankara. The questionnaire was applied to 510 people with face-to-face interviews in the second half of the year 2009. The participation rate was approximately 50%. Data is represented as mean \pm SD, frequency distribution. Analysis of variance and t-test is used in statistical analysis.

Results: 57.3% of the participants are female and 42.7% male. 8.4% of the workers are physicians, 36.5% other health personnel, 17.1% paramedics, 28.2% EMT (emergency medical technician), 9.8% medical officers and drivers.

Yazışma Adresi / Address for Correspondence: Dr. Emine Avcı, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Beşevler 06500 Ankara, Türkiye Tel: +90 312 202 47 32 E-posta: emineicva@hotmail.com

©Telif Hakkı 2011 Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi - Makale metnine www.gazimedicaljournal.org web sayfasından ulaşılabilir.

©Copyright 2011 by Gazi University Medical Faculty - Available on-line at www.gazimedicaljournal.org

doi:10.5152/gmj.2011.01

The satisfaction of the workers differs with socio-demographic status. Married people, when compared to singles, are more satisfied. When the employment period is analyzed, the most satisfied group is the worker group with a 1-3 years employment period and the least satisfied is the workers group with a 10-over years employment period. The most satisfied group regarding the social aspect of the work is the workers with 1001TL-over salary, while the least satisfied group is the workers reports for incapability to work because of an accident or illness.

Conclusion: By monitoring working conditions of the 112 EMS workers, factors reducing job satisfaction should be determined and eliminated. Solutions should be developed by communicating with the managers about subjects such as hard work, inappropriate physical conditions, limited social facilities, which can be easily improved. (*Gazi Med J 2011; 22: 1-5*)

Key Words: Emergency health employees, satisfaction, working conditions

Received: 19.09.2010

Accepted: 16.03.2011

GİRİŞ

Kaza ve felaketlerde yaralanma veya aniden olan hastalıklardaki acil sağlık sorunlarını çözümlenmek ya da önlemler almaya çalışmak insanlık tarihi kadar eskidir. Türkiye'de acil sağlık sorunları sonucunda meydana gelen ölümler çoğunlukla bilinçsizce yapılan ilk yardımdan kaynaklanmaktadır. Kazalardaki ölümlerin %10'u ilk 5 dakikada, %50'si ilk yarım saatte olduğuna göre ilk ve acil yardımın bu çok kısa bir zaman diliminde ne kadar doğru ve çabuk yapılmasının ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır (1).

Acil Sağlık Hizmetleri Türkiye'de her ilin Sağlık Müdürlükleri bünyesinde Şube Müdürlüğü olarak halka acil yardım ulaştırmak amacıyla kurulmuştur (2).

Türkiye'de her yıl binlerce kişi, trafik kazalarından ölmekte ya da yaralanmaktadır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri (ASH) ile uygun olmayan taşıma yöntemleri, bilgisizlik ve ihmal gibi nedenler sonucu kaynaklanan ölümlerin önlenmesi ve sakatlıkların azaltılması amaçlanmaktadır. Son yıllarda hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması, ambulans ve personel bakımından desteklenmesi sonucunda, trafik kazalarında olsun diğer kazalarda ya da tıbbi olgularda ciddi oranlarda ölümlerin ve sakatlanmaların azaldığı görülmektedir (3).

Sağlık hizmetlerinde hizmeti alanlar gibi hizmeti sunanların da bazı beklentileri vardır. Sağlık kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve hedeflerine ulaşabilmesi için personelin istekli, etkin ve verimli çalışması zorunludur (4).

112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarında, çok yoğun çalışmaları, her an nasıl bir göreve çıkacaklarını bilememenin tedirginliği içinde olmaları, hasta ya da hasta yakınlarıyla sağlıklı ve doğru iletişim kuramama kaygıları, ilk olay anı ve olayın heyecanını verdiği sebeplerle tükenmişlik ve memnuniyetsizlik artmakta ve 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının motivasyonları düşmektedir. Bu çalışmada, 112 ASH'de çalışan personelin çalışma koşullarının belirlenmesi, iş memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ve çalışanların çalışma sırasında karşılaştıkları olumsuzlukların saptanması ve bu olumsuzlukların giderilmesi için yapılacak çalışmalara yönelik bilgi sağlamak amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma, Ankara il merkezindeki, il ambulans servisi başhekimliği, KKM (Komuta Kontrol Merkezi), şube, şehir merkezindeki ve ilçelerdeki 112 ASH istasyonlarında çalışan doktor, diğer sağlık personeli (hemşire, sağlık memuru, ebe), paramedik, ATT, şoför ve memurların çalışma koşulları ve iş memnuniyetlerinin değerlendirilmesine yönelik 2009 yılı ikinci yarısında yapılmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır.

Araştırmaya, çalışmanın yapıldığı sırada sıralanan yerlerde görev yapmakta olan toplam 1055 kişiden 510'u katılmıştır. Katılım oranı yaklaşık olarak yarı-yarıyadır.

Anket formları sıra ile 112 ASH istasyonlarına gidilerek; KKM, şube, teknik destekte görev yapanlar ile yüz-yüze görüşülerek yapılmıştır. Ankete geçilmeden önce gerekli açıklama yapılmış ve anket uygulaması ortalama 12 dakika sürmüştür.

Memnuniyet soruları; 7 ana başlık altında kendi alt dalları olan sorulardan oluşmuştur. 5; çok memnunum, 4; memnunum, 3; orta, 2; az memnunum, 1; hiç memnun değilim kavramlarını karşılar. Memnuniyet sorularının olduğu kısımda toplam soru sayısına bakılarak toplam puan belirlenmiştir. Yani ortalaması en fazla 50 olan memnuniyet soruları ile ortalaması 25 olan memnuniyet sorularında ortalama değer soru sayısına bağlı olarak değişmektedir. 10 tane soru olan memnuniyet soruları en fazla 50 puan en az 10 puan getirecektir. Bu memnuniyet sorularının cevapları SPSS 15.0 Programında puanlanarak değerlendirilmiştir.

Veriler SPSS 15,0 istatistiksel analiz programına yüklenerek değerlendirilmiştir. Veriler ortalama(±)standart sapma, frekans dağılımı yüzde olarak sunulmuştur. İstatistiksel analizde ölçümle belirtilen değişkenler için Varyans analizi ve t-testi kullanılmıştır. p<0.05 olması istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırma kapsamında 510 kişiye ulaşılmıştır.

İncelenenlerin yaş ortalaması 37.4±14.1'dir. %57.3'ü kadın, %42.7'si erkektir. %63.5'i evli olup, %56.9'u eşinin çalıştığını, %44.5'i çocuğu olmadığını ifade etmiştir. %95.5'i 1000 TL üzeri geliri olduğunu ve %33.3'ü evde bakıma muhtaç yakını olduğunu ifade etmiştir (Tablo 1).

Araştırmaya katılanların %36.5'ni diğer sağlık personeli (hemşire, ebe, sağlık memuru, vb.) oluştururken %8.4'ünü doktor, %17.1'ni paramedik oluşturmaktadır. %61.4'ü istasyonda çalıştığını, %51.2'si şuan ki çalışılan yerdeki çalışma süresini 1-3 yıl, %62.2'si haftalık ortalama çalışma süresini 45-49 saat olarak ifade etmiştir (Tablo 2).

Araştırmaya katılanların %32.9'u iş kazası ya da meslek hastalığı geçirdiğini, %67.1'i geçirmediğini, %6.1'i bu kaza ya da hastalığa bağlı iş göremezlik raporu aldığını ifade etmiştir (Tablo 3).

İşin kendisi ile ilgili memnuniyet bulguları değerlendirilirken puanlama yapılmıştır. İşin kendisi ile ilgili memnuniyet soruları toplam 10 tane. Puanlamada 5 en yüksek puan, 1 en düşük puandır. Bu kısımdan alınabilecek en yüksek puan 50, en düşük puan 10'dur.

112 ASH çalışanlarının medeni durum, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı, meslek, çalışma süresi, çalışma yeri ve kaza/hastalığa bağlı rapor alma durumuna göre işin kendisi ile ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır (p<0.05) (Tablo 4).

Tablo 1. 112 ASH çalışanlarının sosyodemografik özellikleri, Ankara, 2009

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	292	57.3
Erkek	218	42.7
Yaş grupları		
20-24	108	21.3
25-29	154	30.2
30-34	92	18
35-39	91	17.8
40 yaş ve üzeri	65	12.7
Medeni durum		
Bekar	178	34.9
Evli	324	63.5
Dul/Boşanmış	8	1.6
Çocuk sayısı		
Yok	227	44.5
1	131	25.7
2	134	26.3
3 ve üzeri	18	3.5
Eşin çalışma durumu (n=324)		
Çalışıyor	285	88.1
Çalışmıyor	39	11.9
Aylık ortalama gelir (n=503)		
1000 TL ve altı	23	4.5
1001-1500 TL arası	267	53.7
1501-2000 TL arası	183	35.9
2001 ve üzeri	30	5.9
Evde bakıma muhtaç yakını		
Var	170	33.3
Yok	340	66.7

112 ASH çalışanlarının cinsiyet, meslek ve çalışma yeri durumuna göre iş arkadaşları ile ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

112 ASH çalışanlarının cinsiyet ve meslek durumuna göre amir ve idari ilişkilerle ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

112 ASH çalışanlarının meslek, çocuk sayısı ve çalışma yeri durumuna göre mesleki eğitimle ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

112 ASH çalışanlarının medeni durum, meslek, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı, çalışma süresi ve çalışma yeri durumuna göre işin ekonomik ve kültürel boyutu ile ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

112 ASH çalışanlarının meslek, çalışma yeri, haftalık çalışma saati, işe bağlı hastalık/kaza geçirme durumu ve kaza/hastalığa bağlı iş görmezlik raporu alma durumuna göre işin sosyal boyutu ile ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

Tablo 2. 112 ASH çalışanlarının çalışma süreleri ve çalışma koşulları, Ankara, 2009

Meslek	Sayı	Yüzde (%)
Doktor	43	8.4
Diğer sağlık personeli	186	36.5
Paramedik	87	17.1
ATT (Acil Tıp Teknisyeni)	144	28.2
Memur ve şoför	50	9.8
Şuan ki çalışılan yerde çalışma süresi		
1-3 yıl	261	51.2
4-7 yıl	151	29.6
8-10 yıl	65	12.7
10 yıl üzeri	33	6.5
Şuan ki çalışma yeri		
İstasyon	313	61.4
KKM (Komuta Kontrol Merkezi)	140	27.5
Teknik destek	10	1.9
Şube	47	9.2
Ortalama haftalık çalışma saati		
40-44	126	24.7
45-49	317	62.2
50 ve üzeri	67	13.1

Tablo 3. 112 ASH çalışanlarının iş kazası geçirme ve rapor alma durumları, Ankara, 2009

Şuan ki çalışılan yerdeki iş kazası ya da meslek hastalığı geçirme durumu	Sayı	Yüzde (%)
Geçirmiş	168	32.9
Geçirmemiş	342	67.1
Geçirilen kaza ya da meslek hastalığına bağlı rapor alma durumu		
Almış	31	6.1
Almamış	479	93.9

112 ASH çalışanlarının meslek ve çalışma yerine göre işin kaynak boyutu ile ilgili memnuniyetleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$).

İşin kendisinden en çok memnun olan grup istasyonda çalışanlar, en az memnun olan grup ise 10 yıl üzeri çalışanlardır. İş arkadaşlarıyla ilgili memnuniyet derecesi en yüksek olan grup paramedikler iken en az memnun olan şube çalışanlarıdır. Amir ve idari ilişkilerde en memnun grup memur ve şoförler iken en az memnun grup iş ya da meslek hastalığına bağlı iş görmezlik raporu alan gruptur. Mesleki eğitimde en memnun olan grup istasyonda çalışanlar, en az memnun grup memur ve şoförlerdir. İşin ekonomik ve kültürel boyutunda en memnun grup ATT ve evli olanlar, en az memnun grup 10 yıl üzeri çalışanlardır. İşin sosyal boyutunda en memnun grup 1001 TL üzeri geliri olanlar, en az memnun olan grup ise kaza/hastalığa bağlı iş görmezlik raporu alanlardır. İşin kaynak boyutuna bakarsak en memnun grup şube çalışanları iken en az memnun grup kaza/hastalığa bağlı iş görmezlik raporu alanlardır.

TARTIŞMA

Araştırmaya katılan kişilerden %57.3'ü kadın, %42.7'si erkektir. Katılımcılardan kadın sayısının fazla olmasının sebebi 112 ASH'de ilk çalışmaya başlayan yardımcı sağlık personelinin hemşire ve ebe olmasından kaynaklanıyor olabilir. Çünkü 112 ASH ilk kurumsallaşmaya başladığı dönemde bu alanda uzmanlaşmış bir sağlık personeli bulunmamaktaydı.

112 ASH çalışanlarının işin kendisi ile ilgili memnuniyetleri sosyodemografik durumlarına göre değişiklik göstermektedir. Evli olanlar bekarlara göre, eşi çalışmayanlar eşi çalışanlara göre daha memnundur. Bunun nedeni evli olanların ve eşi çalışmayanların daha düzenli bir aile yaşamının olmasından kaynaklanıyor olabilir. En az memnun olan meslek grubunu doktorlar oluşturmaktadır. Bu durum birinci basamak acil hizmetlerinde genel olarak iş yükünün hekimler üzerinde olmasına bağlanabilir.

Çalışma süreleri incelendiğinde en memnun grup 1-3 yıl arası çalışanlar iken en az memnun grubu 10 yıl ve üzeri çalışanlar oluşturmaktadır. 2009 yılında İzmir'de yapılan bir çalışmada Acil Bakım Teknikerlerinin görev yaptığı kurumda çalışma süreleri arttıkça iş doyumlarının düştüğü görülmüştür (5). Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık personellerinin iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılan bir çalışmada toplam çalışma süresi bir yıldan az olanlarda iş doyumunu en yüksek, 5-9 yıl çalışanlarda ise iş doyumunu düzeyi en düşük bulunmuştur (6). Çalışma bulguları birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık personelleri ile yapılan çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir. Bu durum, çalışma süresi arttıkça sağlık personeline iş doyumunu ve tükenme sendromunun gelişmeye başlamış olmasından ve yeni işe başlamış olmanın heyecanını, meslek heyecanını ve şevkini kaybetmiş olmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin iş doyum düzeylerini incelemek amacıyla yapılan bir başka çalışmada, hizmet süresi arttıkça iş doyumunun arttığı görülmüştür (7). Özalın ve arkadaşlarının (2002) askeri tabiplerde yaptığı çalışmada hizmet süresi arttıkça iş doyumunun arttığı sonucuna varılmıştır (8). Araştırma grubumuzda ise sağlık personelinin görev yaptığı kurumda çalışma süreleri arttıkça iş doyumlarının düştüğü görülmüştür. Türk Silahlı Kuvvetlerinde çalışan sağlık personelinin çalışma süresi arttıkça iş doyumunun artmış olması, çalışma süresi arttıkça rütbenin artmış olması dolayısıyla iş doyumuna neden oluyor olabilir.

İşin sosyal boyutunda en memnun grup 1001 TL üzeri geliri olanlardır. 2008'de Hindistan'da yapılan bir çalışmada doktorların %14.8'i maaşlarından memnun iken Madaran'ın yaptığı çalışmada doktorların %27'si maaşlarından memnun olduğunu ifade etmiştir (9, 10). 2008'de İç Anadolu Bölgesinde tükenmişlik durumu ile ilgili yapılan bir çalışmada doktorların %16.4'ü ücretlerinden memnun iken diğer sağlık personelinin %21.8'i ücretlerinden memnun olduğunu ifade etmiştir (11). Bu çalışmalar gelir durumlarının kişilerin memnuniyet durumlarını belirleme de çok önemli yere sahip olduğunu göstermektedir.

2008'de Hindistan'da yapılan bir çalışmada günde ortalama 8 saatten fazla çalışan doktorların çalışma saatlerinden memnun olmadığı görülmektedir (9). Appleton tarafından doktorlara yapılan ve Brondt tarafından Danimarka'da doktorlara yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur (12, 13). Araştırma grubumuzda haftalık 45 saatin üstünde çalışanlar işin sosyal boyutu bakımından daha az memnun bulunmuştur. Çalışmamız diğer çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Tablo 4. 112 ASH çalışanlarının sosyodemografik özelliklerine göre işin kendisi ile memnuniyetlerinin değerlendirilmesi, Ankara, 2009

Cinsiyet	İşin Kendisi ile Memnuniyet	
	Sayı	Ortalama±SD
Kadın	292	30.6±8.4
Erkek	218	31.2±7.6
	p=0.43	
Medeni durum		
Bekar	186	30.0±8.4
Evli	324	32.3±7.3
	p=0.002	
Çocuk sayısına göre		
Var	283	29.8±8.2
Yok	227	32.1±7.7
	p=0.001	
Meslek		
Doktor	43	27.2±8.2
Diğer Sağlık Personeli	186	29.3±7.8
Paramedik	87	32.7±6.7
Att	144	32.2±8.1
Memur ve Şoför	50	32.2±8.1
	p=0.001	
Eşin çalışma durumu (n=324)		
Çalışıyor	285	29.7±8.4
Çalışmıyor	39	32.3±7.4
	p=0.01	
Aylık ortalama gelir (n=503)		
1000 TL ve altı	23	32.6±6.6
1001 TL ve üzeri	480	30.8±8.1
	p=0.29	
Bakıma yükümlü olunan kimse bakımından		
Var	170	31.8±7.5
Yok	340	30.4±8.3
	p=0.06	
Çalışma süresi		
1-3 yıl	261	32.2±7.7
4-7 yıl	151	29.6±7.7
8-10 yıl	65	30.6±8.4
11 yıl ve üzeri	33	27.1±9.4
	p=0.001	
Çalışma yeri		
KKM ve T. Destek	150	28.5±6.1
İstasyon	313	32.8±7.1
Şube (eğitim, kalite, denetim, insan kaynakları vs)	47	31.1±7.8
	p=0.001	
Haftalık çalışma saati bakımından		
45 saatin altı	126	30.8±9.2
45 saatin üstü	384	30.9±7.7
	p=0.918	
İşe bağlı hastalık/kaza geçirme durumu		
Geçirmiş	168	30.8±8.3
Geçirmemiş	342	30.9±7.9
	p=0.88	
Kaza/hastalığa bağlı rapor alma durumu		
Almış	31	28.5±5.3
Almamış	479	31.0±8.2
	p=0.03	

Yapılan araştırmada "iş ortamında kendinizi geliştirebiliyor ol-
maktan memnun musunuz?" sorusunun ortalaması sosyodemogra-
fik özelliklere göre değişiklik gösterse de genel anlamda çok mem-
nun değil sonucuna varılmıştır. Yani Ankara 112 ASH sağlık personeli
kendisini çok fazla geliştiremediğini ifade etmiştir. Bu durumun de-
ğişik sebepleri olabilmektedir. Örneğin çalışma saatinin fazla olması,
fiziki çalışma ortamı, sosyal olanaklarının çok kısıtlı olması, kültürel
faaliyetlere zaman ayıramamak gibi nedenler olabilmektedir.

Bu konuda 1993'de sağlık personelinin daha verimli çalışmasına
etki eden motive edici faktörlerin değerlendirilmesine yönelik yapı-
lan bir çalışmada sağlık personelinin iş başarısını genel değerlendiri-
mede en olumlu etkileyen beş özellik (maaş, sosyal imkanlar, mesleki
aletler, lojman, mesleki tehlikelere karşı korunma) işe ait dışsal fak-
törlerdir (14).

Yapılan çalışmada işin sosyal boyutu ile ilgili en memnun grup
geliri 1001 TL üzeri iken en memnuniyetsiz grup kaza ya da hastalığa
maruz kalma sonucu iş göremez raporu alan gruptur. Çünkü gelir ne
kadar fazla olursa yaşam beklentilerini o ölçüde gerçekleştirmiş olur-
lar. Geçirilen kazaların oluş şekli ve sonuçları ne olursa olsun insanları
hem manevi olarak hem maddi olarak olumsuz şekilde etkilemekte-
dir. Yaşanılan sarsıntının atlatılması bazen yılları almaktadır. Bu du-
rum elbette ki çalışma hayatındaki bir takım memnuniyet bulgularını
kötü etkileyecektir.

Araştırmaya katılanların %32.9'u iş kazası ya da meslek hastalı-
ğı geçirdiğini, %67.1'i geçirmediğini, %6.1'i bu kaza ya da hastalığa
bağlı iş göremezlik raporu aldığını beyan etmiştir. Çalışanların yak-
laşık 1/3'ü değişik sebeplerle kaza ya da meslek hastalığına maruz
kalmıştır.

SONUÇ

ASH çalışanlarının çalışma koşullarının izlenip, iş memnuniyetini
düşüren etmenlerin belirlenerek, giderilmeye çalışılması yararlı ola-
caktır. Fazla çalışma, fiziksel ortamlarının kötü olması sosyal olanak-
ların kısıtlı olması vb kolaylıkla düzenlenebilecek konular yönetime
aktarılıp çözüm üretilemeye çalışılmalıdır.

Bunun yanında ülke genelinde 112 ASH çalışanlarının çalışma
koşullarını iyileştirmeye yönelik ulusal düzeyde geniş katılımlı çalış-
malar yapılabilir, elde edilen sonuçlara göre de ilgili mevzuatta dü-
zenlemeler yapılabilir.

Bundan sonraki çalışmaların iş doyumunu arttırıcı girişimlere yö-
nelik olarak planlanması önerilmektedir.

Çıkar Çatışması

Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

KAYNAKLAR

1. Arslan İ. Ankara da 1996 yılında 112 acil yardım ve kurtarma hizmetlerin-
den yararlananların aldıkları hizmetten memnuniyetleri ile ilgili çalışma.
Yüksek Lisans Tezi. Ankara Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü;
2002.
2. Ankara Tabip Odası, Ambulans Hekimliği El Kitabı, 1; 2001.
3. 112 Acil Sağlık Trafik Yönetim ve Eğitim Dergisi,10, 11, 14, 15, Eylül 2009.
4. T.C. Sağlık Bakanlığı, İl Sağlık Müdürlüğü, Afet Organizasyon Birimi;
2009, Kalite Birimi, Bilgi İşlem Birimi, İstatistik Birimi,(www.asm.gov.tr)
5. Çınar İ, Kavlak O. İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Tekniker-
lerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi. JAEM
2009; 8: 3.
6. Gürbüz Y, Karavuş M, Cebeci D, Akdaş A. Birinci basamak sağlık hizmetle-
rinde çalışan sağlık personellerinin iş tatmin düzeyleri. JAEM 2009; 8: 33-7.
7. Çimen M, Şahin İ. Bir kurumda çalışan sağlık personelinin iş doyum
düzeyinin belirlenmesi. 2005. www.sabem. saglik.gov.tr. Erişim tar:
12.05.2008.
8. Özkaya MO, Yakın V, Ekinci T. Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumunu
üzerine etkisi Celal Bayar üniversitesi çalışanları üzerine ampirik bir çalış-
ma. Yönetim ve Ekonomi Dergisi: 2008; 15:1.
9. Kaur S, Sharma R, Talwar R, Verma A, Singh S. A study of job satisfaction
and work environment perception among doctors in a tertiary hospital
in Delhi. Indian J Med 2009; 63: 139-44. [CrossRef]
10. Madaran N. Job satisfaction among doctors in a tertiary care teaching
hospital. JK Sci 2008; 10: 81-3.
11. Akçalı DT, Dayanır H, İlhan MN, Babacan A. İç Anadolu bölgesinde anes-
teziyoloji ve algoloji çalışanlarında tükenmişlik durumu. Ağrı 2010; 22:
79-85.
12. Appleton K, House A, Dowell A. A survey of job satisfaction, sources of
stress and psychological symptoms among general practitioners in Le-
eds. Bir J Gen Pract 1998; 48: 1059-63.
13. Brondt A, Vedsted P, Olesen F. General practitioners' job satisfaction.
Ugeskr Laeger 2007; 169: 2521-5.
14. Dalkıran M. T.S.K. Asker Hastanelerinde Görev Yapan Sağlık Personelinin
Daha Verimli Çalışmasına Etki Eden Motive Edici Faktörlerin Belirlenmesi.
Yüksek Lisans Tezi. Ankara: GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 1993.