

Pandemi Sürecinde 112 Acil Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İlişkisi

Neslihan GÜNAYDIN¹, Ramazan GÜRGÖZE², İtir ERKAN³

Öz

Türkiye’de pandemi sürecinde sağlık hizmetlerinin sunumunda 112 acil sağlık çalışanları kritik bir rol üstlenmişlerdir. Bu çalışma ile pandemi sürecinde 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanların tükenmişlik düzeyi ve iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Örneklem olarak Elazığ ilinde görev yapan 112 acil sağlık çalışanları belirlenmiştir. Araştırma verileri Sosyo- Demografik Bilgi Formu, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizi için SPSS 24.0 programı kullanıldı. Çalışma sonucunda Elazığ ilinde görev yapan 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiş olup, bekar, ileri yaşta olan ve hizmet yılı fazla olan çalışanların tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Gelir artışının tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkisi olduğu, lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan acil tıp teknisyeni ve doktorların tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aylık nöbet sayısındaki artışın tükenmişlik düzeyini olumsuz etkileyen bir etken olduğu ve COVID-19’a yakalanan 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyi yüksektir. Sonuç olarak, yönetim ile çalışanlar arasında etkin iletişimin sağlanması ve çalışanlara motivasyon imkanlarının oluşturulmasının tükenmişlik düzeyinin azaltılarak iş doyumunu arttıracakı düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: COVID-19, 112 acil, tükenmişlik, iş doyum.

1. Uzman, Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü, 112 Acil Servis Hizmetleri, nesliatt_23@icloud.com, <https://orcid.org/0000-0002-3099-5489>.
2. Uzm. Dr., Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Hizmetleri Başkanlığı, drgurgoze@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9280-5660>.
3. Doç. Dr., İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, itir.erk@yeniuyuzuil.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-5902-1936>.

Gönderim Tarihi : 28.09.2023

Kabul Tarihi : 19.12.2023

Atıfta Bulunmak İçin:

Günaydın, N., Gürgoze, R. ve Erkan, I. (2023), Pandemi Sürecinde 112 Acil Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İlişkisi, Eurasian Journal Of Health Technology Assessment, 7(2):77-86.

The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction Levels of 112 Emergency Health Workers During the Pandemic

Neslihan GÜNAYDIN¹, Ramazan GÜRGÖZE², İtir ERKAN³

Abstract

112 emergency healthcare workers played a critical role in the provision of healthcare services during the pandemic process in Türkiye. This study aimed to examine the relationship between burnout level and job satisfaction of employees in 112 emergency health services during the pandemic. 112 emergency healthcare workers working in Elazığ were determined as a sample. Research data was obtained using the Socio-Demographic Information Form, which includes the descriptive characteristics of 112 employees, Minnesota Job Satisfaction Scale and Maslach Burnout Scale. SPSS 24.0 program was used for statistical analysis of the data obtained. As a result of the study, it was determined that the burnout level of Elazığ 112 emergency healthcare workers was high, and it was determined that the burnout level of employees who were single, older and had more years of service was higher. It has been concluded that increasing income has a reducing effect on the level of burnout, and that the burnout level of emergency medical technicians and doctors with undergraduate and graduate education is higher. It has been determined that the increase in the number of monthly shifts is a factor that negatively affects the burnout level, and the burnout level of 112 emergency healthcare workers caught with COVID-19 is high. However, the job satisfaction level of healthcare workers is high. As a result, it is thought that ensuring effective communication between management and employees and creating motivational opportunities for employees will reduce the level of burnout and increase job satisfaction.

Keywords: COVID-19, 112 emergency, burnout, job satisfaction.

1. MSc., 112 Emergency Services, Elazığ Provincial Health Directorate, nesliatt_23@icloud.com, <https://orcid.org/0000-0002-3099-5489>.
2. M.D., Department Emergency Medicine, Elazığ Provincial Health Directorate, drgurgoze@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9280-5660>.
3. Assoc. Prof., Istanbul Yeni Yüzyıl University, Faculty of Health Science, Department of Healthcare Management, itir.erkani@yeniuyuzuil.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-5902-1936>.

Received : 28.09.2023

Accepted : 19.12.2023

Cite This Paper:

Günaydin, N., Gürgöze, R. & Erkan, I. (2023), *The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction Levels of 112 Emergency Health Workers During the Pandemic*, Eurasian Journal Of Health Technology Assessment, 7(2):77-86.

1. Giriş

COVID-19 Pandemi döneminde tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de 112 acil sağlık çalışanları bu durumdan oldukça etkilenmişlerdir. 112 acil sağlık çalışanları, hayati tehlike arz eden durumlarda hastaların sağlık ihtiyaçlarına yönelik sağlık hizmetlerini en kısa sürede güvenli ve etkin bir şekilde sunmaktadır. COVID-19 döneminde çoğunlukla hastalara ilk temas eden 112 sağlık çalışanlarının iş yükü, önemli oranda artmıştır.

İş tükenmişliği terimi, uzun süredir var olan, döneme, örgüt ve toplumlara göre değişen çeşitli ifadeleri olan sosyal bir sorunu tanımlamaktadır. İş tükenmişliği, işyerinde strese karşı uzun süreli duyarlılığın neden olduğu bir durumdur. Çalışan tükenmişliği, çalışanın işle ilgili ve kişisel deneyimler sonucunda yaşadığı psikolojik bir süreç, tutumsal ve duygusal tepki olarak düşünülebilir. İş tükenmişliğinin değeri, devamsızlık gibi örgütsel sonuçlar, sağlık sorunları ve zihinsel sorunlar ile ilişkilendirilmesiyle özetlenir (Maslach ve Leiter, 2016). Tükenmişliğin olumsuz sonuçları, ne yazık ki çalışanın yaşam kalitesini iyileştirmek için değil, örgütsel kayıpları önlemeye yönelik çağrılarını harekete geçirmektedir (Awa vd., 2010).

İş doyumu, performansı, çalışan verimini ve örgütsel bağlılığı doğrudan etkilediği için işin en önemli yönlerinden biridir. İş doyumu, çalışanın işine karşı kendi kişisel tutumu veya algısı, “kişinin işini ve iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan zevkli veya olumlu bir duygusal durum” olarak tanımlanabilir (Çevik ve Korkmaz, 2014). Ayrıca iş doyumu, insanların işlerine karşı nasıl hissettiklerini ifade eder. İşe yönelik olumlu duygular, işe karşı içsel ve dışsal duygularla kendini gösterir. İş doyumu, o kişinin işyerindeki davranışıyla yakından ilişkilidir. Bir çalışan işinde ne kadar memnun olursa, o kadar bağlı olur ve örgütü için yaptığı verimli çalışma, organizasyonlarının verimliliğinin artırılması söz konusu olduğunda çok önemli bir faktördür. Ücret, çalışma saatleri, çalışanların özgürlüğü, örgütsel yapı ve çalışanlar ile yöneticiler arasındaki iletişim gibi işin farklı yönleri iş doyumunu etkileyebilir.

Sağlık çalışanlarında yaygın olarak görülen tükenmişlik; duygusal tükenme, motivasyon eksikliği, düş kırıklığı hissi gibi durumlarla ortaya çıkan, iş verimliliğine olumsuz yansıyan bir enerji azalması durumudur (Karaaytaç, 2021). Bu çalışmada Elazığ 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

2. Gereç ve Yöntem

Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan acil sağlık çalışanlarına Ocak-Şubat 2022 tarihinde Google Form uygulamasıyla anketler gönderilmiştir (Günaydın, 2023). Elazığ ili acil sağlık hizmetlerinde 2022 yılında görevli çalışan sayısı toplam 476 olup, rastgele örneklem yöntemiyle seçilmiş 203 kişinin sonuçları değerlendirmeye alınmıştır. Bu çalışma betimleyici yöntem ve ölçekler arası ilişkisel tarama yöntemiyle yapılan bir çalışmadır. Sosyo - Demografik Bilgi Formu, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak veriler elde edilmiştir.

Tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi için Maslach ve Jackson tarafından 1981 tarihinde yayınlanmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin tarafından yapılmıştır. Bu ölçek 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 boyutta ölçmektedir (Ergin, 1992).

112 sağlık çalışanlarının işlerinden almış oldukları doyum düzeyini ölçmek için kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeği Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilmiş ve Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır (Baycan, 1985).

Verilerin istatistiksel analizi için SPSS 24.0 programı kullanılmıştır. Demografik veriler frekans ve yüzde olarak değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin demografik özellikleri ile farklılık analizinde tek yönlü varyans ve bağımsız tek örneklemlili t-testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılık kaynağını belirlemede ise Post Hoc LSD testi kullanılarak farklılık gösteren gruplar belirlenmiştir.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan 203 acil sağlık çalışanının sosyo-demografik bilgileri Tablo 1'de, katılımcıların tükenmişlik düzeyi ve iş doyum düzeylerinin t-testine göre analizi bilgileri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo- Demografik Özelliklerine Göre Katılım Düzeyi.

		N=203	%
Cinsiyet	Erkek	122	60,1
	Kadın	81	39,9
Medeni Durumu	Evli	136	67,0
	Bekar	67	33,0
	Toplam	203	100,0
Çalışma Yılı	1-5 Yıl	65	32,0
	6-10 yıl	57	28,1
	11-15 yıl	39	19,2
	16 ve üstü	42	20,7
Öğrenim Düzeyi	Lise	43	21,2
	Ön Lisans	88	43,3
	Lisans	61	30,0
	Lisansüstü	11	5,4
COVID-19'a Yakalanma	Evet	95	46,8
	Hayır	108	53,2
Kurumda Çalışma Nedeni	Gelirinden dolayı	21	10,3
	Mecburiyetten dolayı	71	35,0
	Sevdiğimden Dolayı	111	54,7
Çalışma Statüsü	Acil Tıp Tek.	70	34,5
	Doktor	9	4,4
	Paramedik	67	38,9
	Sağlık Memuru	18	8,9
	Sürücü	39	19,2
Çalışma Yeri	112 istasyonu	170	83,7
	UMKE	11	5,4
	Komuta Kontrol Merkezi	14	6,9
	Diğer	8	3,9
Aylık Nöbet Sayısı	Mesai	20	9,9
	10 + kez	37	18,2
	8 kez	146	71,9
Aylık Gelir	5000-7000TL	90	44,3
	7001-9000TL	86	42,4
	9001-11000TL	27	13,3

Tablo 2. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyi ve İş Doyum Düzeylerinin t-testine Göre Analizi.

<i>Cinsiyetiniz</i>	<i>Tükenmişlik</i>				<i>İş Doyumu</i>		
	<i>N</i>	<i>x±ss</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>x±ss</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Erkek	122	3,61±0,21	-,397	,692	3,45±0,25	-1,537	,126
Kadın	81	3,62±0,20			3,50±0,27		
<i>Medeni Durumunuz</i>							
Evli	136	3,35±0,37	-3,105	,002*	3,68±0,24	3,924	,000*
Bekar	67	3,52±0,28			3,45±0,28		
<i>COVID-19'a yakalanma</i>							
Evet	95	2,96±0,64	2,026	,044*	2,81±0,68	3,227	,025*
Hayır	108	2,77±0,67			3,12±0,65		
<i>Hizmet Yılı</i>							
1-5 Yıl	65	3,63±0,17	3,418	,018*	3,52±0,25	3,087	,035*
6-10 yıl	57	3,63±0,21			3,48±0,27		
11-15 yıl	39	3,73±0,18			3,47±0,28		
16 ve üstü	42	3,85±0,25			3,42±0,20		
<i>Kurumda Çalışma</i>							
Gelirinden Dolayı	21	3,64±0,17	4,626	,011	3,39±0,23	6,211	,002*
Mecburiyetten Dolayı	71	3,77±0,19			3,34±0,25		
Sevdiğimden Dolayı	111	3,57±0,21			3,60±0,26		
<i>Gelir</i>							
5000-7000TL	90	3,05±0,65	5,737	,004*	3,32±0,67	4,809	,001*
7001-9000TL	86	2,98±0,65			3,42±0,64		
9001-11000TL	27	2,69±0,65			3,50±0,65		
<i>Çalıştığı Birim</i>							
112 istasyonu	170	2,82±0,67	1,983	,118	2,85±0,67	2,393	,070
UMKE	11	3,03±0,67			3,09±0,68		
KKM	14	3,24±0,46			3,31±0,48		
Diğer	8	2,87±0,64			2,94±0,64		
<i>Çalışma Statüsü</i>							
Acil Tıp Teknisyeni	70	3,72±0,19	3,353	,025*	2,91±0,64	5,025	,004*
Doktor	9	3,76±0,21			2,71±0,84		
Paramedik	67	3,70±0,19			2,84±0,61		
Sağlık Memuru	18	3,52±0,22			3,17±0,48		
Sürücü	39	3,45±0,24			3,16±0,52		
<i>Çalışma Tipi</i>							
Mesai	20	2,59±0,57	4,859	,025*	3,60±0,59	5,698	,002*
8 kez	146	3,00±0,66			3,10±0,66		
10 + kez	37	3,03±0,73			3,10±0,76		

*p<0,05

Çalışma sonucunda, Elâzığ 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi 3,61 ile yüksek düzeydedir. Sağlık çalışanlarının cinsiyet bağlamında tükenmişlikleri benzerdir. Bekar sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi evli çalışanlara göre istatistiki olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur (p<0,05). İleri yaş ve hizmet yılı fazla olan çalışanların tükenmişlik düzeyinde, genç çalışanlara göre daha yüksek ve anlamlı farklılık bulunmuştur (p<0,05). 112 acil sağlık kurumunda mecburiyetten çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, sevdiğinden dolayı çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p<0,05). Gelir artışının tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Yüksek gelir düzeyine sahip çalışanların tükenmişlik düzeyinin daha düşük çıktığı ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir (p<0,05). 112 acil sağlık kurumunun tüm birimlerinde çalışanların benzer tükenmişlik düzeyine sahip

olduğu bulunmuştur. Lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip acil tıp teknisyeni ve doktorların tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$). Aylık nöbet sayısındaki artış tükenmişlik düzeyini olumsuz etkileyen bir etken olarak bulunmuştur. COVID-19'a yakalanma 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyini olumsuz yönde etkilemiştir.

Çalışma sonucunda Elâzığ 112 acil sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyi 3,47 ile "katılıyorum" düzeyindedir. Çalışanların iş doyum düzeyi ile cinsiyet arasında istatistiksel farklılık belirlenmemiştir ($p>0,05$). Evli çalışanların iş doyum düzeyi bekar çalışanlara göre istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Yaş ve hizmet yılındaki artış iş doyumunu olumsuz yönde etkilememektedir. Sevdiğinden dolayı kurumda çalışanların iş doyum düzeylerinin mecburiyetten dolayı çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yüksek gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının, düşük gelir grubu çalışanlara göre iş doyum düzeyleri istatistiki olarak anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Gelir düzeyi iş doyumunu arttıran bir etken olarak bulunmuştur. Kurumda farklı birimlerde çalışanların iş doyum düzeyleri benzerdir. Sağlık memurları ve sürücülerin iş doyum düzeyleri doktorlara göre daha yüksek olarak bulunmuş, istatistiki olarak anlamlı kabul edilmiştir. 8 ve üstü aylık nöbet tutan çalışanların, mesai şeklinde çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu istatistiki olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Aylık nöbet sayısındaki fazlalık iş doyumunu üzerinde olumsuz etki etmiştir. COVID-19'a yakalanan sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyi düşük çıkmıştır.

4. Tartışma ve Sonuç

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, Elâzığ 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi yüksek bir ortalamaya sahiptir. Elçioğlu (2021)'nin acil sağlık çalışanları ve Tangünü (2020)'nün, hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmalarında tükenmişlik düzeyinin ortalamasının üstünde olduğunu belirtmiştir (Elçioğlu, 2021; Tangünü, 2020). Araştırmamızda cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyinin benzer olduğu görülmüştür. Yazıcılar (2021)'in özel bir hastanede görev yapan hemşireler, Karaaytaç (2021)'in pandemi dönemi aile hekimlerine, Elçioğlu (2021) acil sağlık çalışanlarının üzerine yaptığı çalışma sonuçlarında cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık belirlememiştir (Karaaytaç, 2021; Elçioğlu, 2021; Yazıcılar, 2021). Tangünü (2020), ise hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin erkeklerden daha yüksek olduğunu belirlemiştir (Yazıcılar, 2021).

Araştırmada 112 acil sağlık çalışanlarının medeni durumuna göre, bekar çalışanların tükenmişlik düzeyi evli çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar Yazıcılar (2021), Karaaytaç (2021), Elçioğlu (2021) ve Tangünü'nün (2020) çalışmalarında saptadıkları bekâr sağlık çalışanlarının daha fazla tükendiği sonucuyla uyumludur. Ayrıca hizmet yılına göre 16 yıl ve üstü çalışma yılına sahip çalışanlarının 1-5 ve 6-10 yıl çalışma yılına sahip gruba göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Yazıcılar (2021) çalışmasında bir yıldan az çalışan hemşirelerin duyarsızlaşma düzeyleri 1-5 yıl arasında görev yapan hemşirelere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Karaaytaç'ın (2021) yapmış olduğu bir araştırmada ise acil sağlık çalışanlarının duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutu ile çalışma süresi arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmada gelirden veya mecburiyetten dolayı kurumda çalışanların, sevdiğinden dolayı kurumda çalışan gruba göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu

bulunmuştur. Yazıcılar (2021) hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiğini belirtmiştir. Ayrıca gelir düzeyine göre 5000-7000 TL geliri olan çalışanların, 9001-11000TL geliri olan gruba göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Karaaytaç (2021) çalışmasında düşük gelir düzeyine sahip çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlemiştir. Akyüz (2015)'ün hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada duygusal tükenme ile gelir düzeyi arasında ters bir ilişki bulunduğunu bildirmiştir (Akyüz, 2015). Gönültaş (2017) çalışmasında aylık gelir düzeyi arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin anlamlı şekilde azaldığını tespit ederken kişisel başarı düzeyinde farklılaşma tespit edilmemiştir (Gönültaş, 2017).

Katılımcıların yaş değişkenine göre 40-49 ve 50 yaş üstü grubu çalışanların, 18-29 ve 30-39 yaş grubuna göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Kişisel başarı boyutunda 18-29 yaş grubu 50 yaş üstü grubuna daha yüksek olduğu bulunmuştur. Tosun (2019) çalışmasında da genel tükenmişlik ve alt boyutu ile yaş arasında çalışmamıza benzer bulgular belirlemiştir (Tosun, 2019). Gönültaş (2017) sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının 40 yaş üstü çalışanlarda anlamlı şekilde arttığı, bireysel başarı puanlarının ise azaldığını belirlemiştir (Gönültaş, 2017). Uyar (2018) ve Elçioğlu (2021) çalışmalarında yaş ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlememiştir (Elçioğlu, 2021; Uyar, 2018).

Katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre lisans ve lisansüstü grubu çalışanların, lise ve önlisans grubuna göre tükenmişlik düzeyleri, duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırma grubu çalışma statüsünde acil tıp teknisyeni ve doktorlarında tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Türkili ve ark. (2021) tarafından hekimler üzerine yaptığı çalışmada temaslı hasta görüşmesi yapan hekimlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı puanları anlamlı biçimde yüksek olduğu bulunmuştur (Türkili vd., 2021). Ayrıca 8 ve daha fazla nöbet tutan çalışanların, normal mesai olarak çalışan gruba göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu bulunmuştur. Yazıcılar (2021), çalışmasında iş yükü ve personel eksikliği nedeniyle çalışma saati artan hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin arttığı sonucuna ulaşmıştır (Yazıcılar, 2021). Ayrıca gece nöbeti tutan hemşirelerin normal mesai yöntemiyle çalışan hemşirelere göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Kılıç ve ark. (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışmada COVID-19 pandemisi ile çalışma sürelerinin arttığını belirten hekimlerin duygusal tükenme puanları çalışma saati belli olan veya değişmeyen çalışanlara göre yüksek bulunmuştur (Kılıç vd., 2021). Elçioğlu (2021) acil sağlık çalışanlarının genel doyum düzeyinde mesai veya vardiya çalışma şekline göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edildi. Diğer bir ifade ile acil serviste çalışma şekli farklı olan hemşirelerin Kişisel Başarısızlık, İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum düzeyleri bir birine benzer düzeydedir (Elçioğlu, 2021). COVID-19'a yakalanan çalışanların, COVID-19'a yakalanmayan grubuna göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan 112 acil sağlık çalışanlarının iş doyum ölçeği (3,47) ortalama ile orta düzeye sahip olduğu bulunmuştur. Elçioğlu (2021) acil sağlık çalışanlarının, Katıtaş (2019) ise hemşirelerin genel doyum seviyeleri yüksek, içsel doyum seviyeleri ve dışsal doyum seviyeleri ise orta düzey olduğunu belirlemiştir (Uyar, 2018; Katıtaş, 2019).

Araştırmamızda katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Katılımcıların benzer iş doyum düzeyine sahip olduğunu görülmüştür. Karaaytaç (2021)

çalışmasında pandemi döneminde aile hekimleri, Elçioğlu (2021) ise acil sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır (Karaaytaç, 2021; Elçioğlu, 2021). Bu sonuç çalışma sonuçlarımızla benzerlik göstermiştir. Medeni durumlarına göre evli çalışanların iş doyum düzeyinin, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Karaaytaç (2021) çalışmasında medeni durumun iş doyumunu üzerinde etkisini olmadığını sonucuna ulaşmıştır. Elçioğlu (2021) çalışmasında Genel Doyum Düzeyinde medeni duruma göre anlamlı farklılık olmadığını tespit etmiştir (Karaaytaç, 2021; Elçioğlu, 2021). Diğer bir ifade ile evli ve bekâr hemşirelerin tükenmişlik ve doyum düzeyleri bir birine benzer düzeydedir.

Katılımcıların hizmet yılı değişkenine göre 1-5 yıl hizmet yılı olan çalışanların iş doyum düzeyinin, 16 ve üstü çalışma yılına sahip çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Karaaytaç (2021) acil sağlık çalışanlarının İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum alt boyutu düzeylerinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık olmadığını tespit edilmiştir. Ayrıca 9000-11000TL aylık gelir düzeyi olan çalışanların iş doyum, iç doyum ve dış doyumunu 5000-7000TL aylık gelir düzeyine sahip çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Karaaytaç (2021), çalışma sonucunda gelir düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığı sonucuna ulaşmış çalışma sonuçlarımızla benzerlik göstermiştir. Toprakçioğlu (2019), “hemşirelerin iş doyumunu” üzerine yaptığı çalışma sonucunda; iş doyumunu genel puanları yaş, değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlılık farklılık göstermemektedir olarak belirtilmiştir (Toprakçioğlu, 2019).

Katılımcıların eğitim durumuna göre lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanların iş doyum düzeyinin lise eğitim düzeyi, iç doyum ve dış doyum boyutuna sahip çalışanlara göre daha yüksek olduğu; çalışma statüsü değişkenine göre sağlık memuru ve sürücü statüsünde çalışanların iş doyum düzeyinin, iç doyum ve dış doyum düzeyi acil tıp teknisyeni ve doktor statüsünde çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca COVID-19’a yakalanan çalışanlarının, COVID-19’a yakalanmayan grubuna göre iş doyum düzeyinin daha düşük olduğu bulunmuştur. Bu sonuç önceki araştırmalar ile örtüşmektedir (Gürcan, 2019; Capone vd., 2022; Chowdhury vd., 2022).

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu, iç doyum düzeyi ve dış doyum düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Karaaytaç (2021), çalışmasında iş doyumunu ile tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde Tosun (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada genel doyum puanlarının artışı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları azalırken kişisel başarı puanlarının arttığı görülmüştür. Elçioğlu (2021) duygusal tükenmişlik ile genel doyum puan ortalamaları arasında negatif yönlü orta kuvvette anlamlı ilişki olduğunu tespit etmiştir (Karaaytaç, 2021; Elçioğlu, 2021; Tosun, 2019).

Bu çalışmanın sonuçlarına göre, 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini iyileştirmek amacıyla sağlık yöneticilerine bazı önerilerde bulunulabilir. Yönetim ile çalışan ilişkilerinin kötü olması, çalışanların tükenmişlik düzeyini arttırmakta ve iş doyumunu azaltmaktadır. Yönetim ile çalışanlar arasında etkin iletişim aracılığıyla, kurum içinde personelin yaşadığı sıkıntılar dikkate alınarak sorunsuz bir şekilde çözümlenmelidir. Çalışanların olumsuz duygularını azaltıcı motivasyon imkanlarının oluşturulmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir. 112 Acil sağlık kurumunda görev yapan çalışanların, iş yükünün fazla olması, riskli birim ve çalışma şartlarının ağır olması, nöbet sayısının artması çalışanları olumsuz etkilemektedir. Personel sayısının eksik olduğu birimlerde çalışan sayısının artırılması yönünde çalışmalar yapılmalıdır. Çalışma

saatleri düzenlenmeli, çalışanın kendisine ve çevresine vakit ayırması sağlanmalıdır. 112 çalışanlarının nöbet usulü olarak çalışmalarından dolayı, düzensiz bir yaşama sahip olmalarının sonucu olarak ruhsal, fiziksel tükenmişlikleri dikkate alınarak, yıpranma payı verilmesi 112 çalışanlarının iş doyumunu arttıracakı düşünölmektedir. Ölkemizde COVID-19 döneminde acil servis çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu üzerine yapılmış çalışma bulunmamaktadır. Evren ve örneklem büyüklüğü esas alınarak bu tür çalışmaların tekrarlanması ve çalışma sonuçlarının karşılaştırılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

Etik Kurul İzni: İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Etik Kurul Biriminden 10.01.2022 tarihli ve 2022/01-789 sayılı Etik Kurul Onayı alınmıştır.

Çıkar Çatışması Beyanı: Beyan edilecek herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Finansal Kaynak: Bu araştırma için fon sağlanmamıştır.

Teşekkür: Bu araştırma, danışmanlığını Doç. Dr. İtır Erkan'ın yürüttüğü Neslihan Günaydın'ın yüksek lisans tezinden üretilmiş olup 9-11 Mayıs 2022 tarihinde yapılan 8. Ulusal Bilim Günleri Kongresi'nde Sözlü Bildiri olarak sunulmuştur. Bu araştırmaya katılan tüm katılımcılara ve İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesine desteği için teşekkür ederiz.

Kaynakça

1. Akyüz, İ. (2015). Hemşirelerin tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin çalışma koşulları ve demografik özellikler açısından incelenmesi. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 3(1), 21-34.
2. Awa, W. L., Plaumann, M. & Walter, U. (2010), Burnout prevention : A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184-190.
3. Baycan, F. A. (1985). An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups. *Boğaziçi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
4. Capone, V., Borrelli, R., Marino, L., & Schettino, G. (2022). Mental well-being and job satisfaction of hospital physicians during COVID-19: Relationships with efficacy beliefs, organizational support, and organizational non-technical skills. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3734.
5. Chowdhury, S. R., Kabir, H., Mazumder, S., Akter, N., Chowdhury, M. R., & Hossain, A. (2022). Workplace violence, bullying, burnout, job satisfaction and their correlation with depression among Bangladeshi nurses: A cross-sectional survey during the COVID-19 pandemic. *PLoS one*, 17(9).
6. Çevik, N. K., & Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de yaşam doyum ve iş doyum arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 126-145.
7. Elçioğlu, A. (2021) Acil hemşirelerinde iş doyum ve tükenmişlik durumunun incelenmesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
8. Ergin, C. (1992) Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara, 143-54.
9. Gönültaş, T. (2017). Çukurova Üniversitesi Balcalı Hastanesi’nde çalışan hemşirelerde tükenmişlik sendromu ve iş doyumunun araştırılması. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Adana.*
10. Günaydın, N. (2023). Pandemi sürecinde 112 acil sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumuna etkisi: Elazığ ili örneği, İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
11. Gürcan, T. (2019). Hemşirelikte meslektaş dayanışmasının iş doyum ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
12. Karaaytaç, R. (2021) Pandemi döneminde aile hekimliği uzmanlarının iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Sakarya Üniversitesi, Tıpta Uzmanlık Tezi, Sakarya.*
13. Katıtaş, S. (2019). İstanbul’ da evde bakım hemşirelerinin iş doyum, yaşadığı güçlükler ve çözüm önerileri. *Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
14. Kılıç, O. H. T, Anıl, M., Varol, U., Sofuoğlu, Z., Çoban, İ., Gülmez, H, & Mete BD. (2021). Factors affecting burnout in physicians during COVID-19 pandemic. *Ege Tıp Dergisi*, 60(2), 136-144.
15. Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016), Burnout. In: Fink, G., editor. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*. Elsevier Science. (pp.351-357). Amsterdam, Netherlands.
16. Tangünü, S. (2020). Hemşirelerin sabır ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. *Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.*
17. Toprakçıoğlu, A. (2019). Hemşirelerin duygusal zeka yeteneklerinin iş doyum ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi, *Okan Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
18. Tosun, Y. (2019). Hekimlerde mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş doyum arasındaki ilişki. *Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt SUAM, Tıpta Uzmanlık Tezi, Ankara.*
19. Türkili, S., Uysal, Y., Tot, Ş. & Mert, E. (2021). Aile hekimlerinde korona virüs salgını nedeniyle yaşanan zorluklar, kaygı ve tükenmişlik durumlarının incelenmesi. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 15(2), 348-356.
20. Uyar, A. A. (2018). Trakya Üniversitesi tıp fakültesi araştırma görevlileri empati düzeylerinin iş doyum ve tükenmişlik ile ilişkisi. *Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Edirne.*
21. Yazıcılar, F. Y. (2021) Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin incelenmesi; özel medicina sivas hastanesi örneği. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.*