

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI İLE HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ, İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ*

Tuğçe Nur DURSUN TEMİZ¹, Derya SIVUK²

ÖZET

Amaç: Bu çalışma, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulamaları ile iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi, hastane çalışanlarının algıları üzerinden karşılaştırmalı olarak ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Yöntem: Çalışma, Ankara'da faaliyet gösteren 5 özel hastane ve 2 eğitim-araştırma hastanesinde çalışan 515 personele uygulanan anket aracılığı ile yürütülmüştür. Araştırmada kuramsal modellerde gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri açıklamak üzere tasarlanan hipotezlerin test edilmesinde kullanılan Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM)'nden yararlanılmıştır.

Bulgular: Çalışma sonucunda; toplam kalite yönetimi ile iş tatmini, TKY ile iş yaşam kalitesi ve iş tatmini ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir pozitif ilişki, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özgünlük: Bu çalışmada literatürdeki mevcut çalışmalardan farklı olarak, TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki kamu hastaneleri ile özel hastanelerde çalışan idari personel ve sağlık personelinde karşılaştırmalı olarak birlikte incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi, İşten Ayrılma Niyeti, Sağlık Çalışanları.

JEL Kodları: I10, I18, I19.

THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND HOSPITAL EMPLOYEES' JOB SATISFACTION, QUALITY OF WORK LIFE AND TURNOVER INTENTION

ABSTRACT

Purpose: This study was carried out to reveal the relationship between Total Quality Management (TQM) practices and job satisfaction, quality of work life and turnover intention through the perceptions of hospital employees.

Methodology: The study was carried out through a questionnaire applied to 515 personnel working in 5 private hospitals and 2 training-research hospitals operating in Ankara. In the research, Structural Equation Modeling (SEM), which is used to test hypotheses observed in theoretical models and designed to explain the causal relationships between latent variables, was used.

Findings: As a result of the study, there is a significant positive relationship between TQM and job satisfaction, total quality management and quality of work life and job satisfaction and quality of work life. It is concluded that there is a significant negative relationship between job satisfaction and turnover intention.

Originality: In this study, unlike the existing studies in the literature, the relationship between TQM, job satisfaction, quality of work life and turnover intention was examined comparatively in the administrative and health personnel working in public and private hospitals.

Keywords: Total Quality Management, Job Satisfaction, Quality of Work Life, Turnover Intention, Healthcare Professionals.

JEL Codes: I10, I18, I19.

* Bu çalışma, Tuğçe Nur DURSUN tarafından Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Prof. Dr. Derya SIVUK danışmanlığında yürütülen "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ile Çalışanların İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Özel-Kamu Hastanelerinde Bir Alan Uygulaması" başlıklı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

¹ Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, Sungurlu Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, tugcenurdursuntemiz@hitit.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1788-7766 (Sorumlu Yazar-Corresponding Author).

² Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, derya.sivuk@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6041-8551.

1. GİRİŞ

İşletmelerin içinde yer aldığı dünyayı tanıma ve açıklama amacıyla modern yönetim anlayışından sonra geliştirilen post-modern yaklaşımlardan biri olan TKY (Yaman, 2017:4), endüstriyel sektörden başlayarak hizmet sektörlerinde, etkili ve kaliteli hizmet sunmak, sürekli gelişen ve yenilenen çevreye uyum sağlamak ve rekabet ortamında varlıklarını korumak amacıyla günümüzde işletmeler, kurum ve kuruluşlar tarafından kullanılmakta olan çağdaş bir yönetim anlayışı olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle insan hayatı gibi önemli bir konuda hizmet veren, hataya yer vermeyen, alanında uzman kişilerin çalışmasını zorunlu kılan, yoğun emek, teknoloji ve sermaye gerektiren sağlık kurumlarında TKY anlayışı; müşteri gereksinimlerini karşılayarak uygun bakım sağlamakta, tıbbi hataların sıklığını ve şiddetini azaltmakta ve süreçlerin iyileştirilmesini sağlamaktadır (İnam ve Tütüncü, 2017; Mosadeghrad, 2015).

TKY'nin hastaneler için işlevi, sağlık ortamındaki ödeme sistemlerinin ve dağıtım sistemlerinin değişimlerine cevap olarak daha uygun maliyetli bakım sağlama yollarını bulmaktır. Dünyanın dört bir yanındaki hastaneler ve diğer sağlık kuruluşları, maliyetleri azaltmak, verimliliği artırmak ve yüksek kalitede hasta bakımı sağlamak için TKY'yi giderek uygulamaya başlamıştır. Hastanelerin operasyon kalitesi ile verimlilik konusunda daha bilinçli hale gelmesine bağlı olarak, TKY'ye olan taahhüdü bugüne kadar kalite ve verimliliği artırma çabalarına en kapsamlı ve hevesli bir cevap olarak ortaya çıkmıştır (Patel, 2009; Suk, 1998: 39-40).

Her kurumu başarıya götüren etkili bir yöntem olarak görülen TKY'de temel olan, kurumların etkili ve kaliteli hizmet sunarak; müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmesi ve varlıklarını koruyabilmesidir. Ancak çağdaş yönetim anlayışında cevap verilmesi gereken ihtiyaç ve talepler sadece dış müşterileri değil, kurumların iç müşterileri olan çalışanları da kapsamaktadır. Sağlık kurumlarının da dış müşterilerinden olan hastaların memnuniyetini sağlamak için öncelikle, iç müşteri memnuniyetini artırmak gerekmektedir. TKY çalışmalarında iç müşteri olarak kabul edilen çalışanların memnuniyetine öncelik verilmeden ve memnuniyeti artırıcı çalışmalar yapılmadan, hastaların sürekli memnuniyetinin sağlanamayacağı kabul edilmektedir (Çavuş ve Gemici, 2013). Chang ve diğerlerinin (2009) yaptıkları çalışma, çalışan memnuniyetinin bir işletmenin değerini temsil ettiğini ve bunun da hizmet kalitesini ve verimliliğini artırdığını göstermektedir. Ayrıca, sağlık kurumlarında çalışanlar, yaşamlarının büyük bir kısmını fiziksel ve zihinsel olarak yorucu olan işyerinin farklı yönleriyle etkileşime girerek geçirdiklerinden, kurumların, yoğun çalışma hayatlarına sahip olan çalışanlara benzersiz bir çalışma ortamı sağlamaları son derece önemli görülmektedir. Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar (çalışanların çalıştığı odanın sıcaklığı veya nemi, havalandırma, gürültü, çalışma saatleri, aydınlatma, ambiyans, vb.) performansı, motivasyonu, verimliliği ve iş tatminini etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır (George ve Zakkariya, 2018: 91). Bu bağlamda, kurumların başarısı çalışanların performansına, çalışanların performansı ve verimliliği ise çalışma ortamındaki koşullara, çalışanların iş yerindeki mutluluğuna, işinden duyduğu tatmine ve iş yaşam kalitesine bağlı görülmektedir.

Sağlık sektörü için de önemli bir konu haline TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularını inceleyen ilgili ulusal literatür incelendiğinde, sağlık hizmetlerinde TKY'nin çalışanlara etkisi (Top, 2013); hastanelerde TKY'nin çalışanların, hekim veya hemşirelerin iş tatminine etkisi (Alçıkaya, 1999; Aydoğmuş, 2015); sağlık çalışanlarının iş doyumu (Nal ve Nal, 2018); özel hastanelerde TKY'nin verimlilik üzerine etkisi (Gök, 2014; Telli, 2010); hemşirelerin yaşam kalitesi ve iş tatmini (Cimete ve diğerleri, 2003); hastane çalışanlarının veya hemşirelerin iş tatmini ile işten ayrılma niyeti-mesleği bırakma niyeti arasındaki ilişki (Sabancıoğulları ve Doğan, 2014; Yücel ve Koçak, 2018) gibi konularda çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Ek olarak, uluslararası literatürde, hastanelerde TKY ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen (Mosadeghrad ve Yarmohammadian, 2006); ebeler, odyologlar (Mobaraki ve diğerleri, 2017), genel olarak sağlık kurumlarındaki çalışanlar (Goudarznand ve diğerleri, 2012; Jahanbani ve diğerleri, 2018) ve çoğunlukla hemşireler (Cimete ve diğerleri, 2003, Winasah ve diğerleri, 2015) üzerinde iş tatmini ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi (Khan ve Aleem, 2014) inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmalar, TKY'nin çalışanlarının memnuniyetini ve verimliliğini olumlu yönde etkilediğini, iş tatmininin oluşması için TKY uygulamalarının devamlılığının önemli olduğunu, iş tatmini ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğunu, iş tatmini düşük olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Literatürde TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetine yönelik çok sayıda çalışma olmasına karşın, aralarındaki ilişkilerin kamu hastaneleri ile özel hastanelerde çalışan idari personel ve sağlık personelinde karşılaştırmalı olarak birlikte değerlendirildiği böyle kapsamlı bir çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışmada elde edilen sonuçlar, performans ve verimliliklerini artırmak isteyen hastane yöneticileri için bir rehber niteliği taşıyabilecektir. Bu yönleri ile çalışmanın TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konularında kapsamlı sonuçları bir arada sunarak ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu doğrultuda araştırmada, toplam kalite yönetimi uygulamaları ile hastane çalışanlarının iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç ışığında yürütülen çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, çalışmanın konusu, amacı, özgünlüğü ve verimlilik ile olan ilişkisi; ikinci bölümde, toplam kalite yönetimi ile iş tatmini, toplam kalite yönetimi ile iş yaşam kalitesi, iş yaşam kalitesi ile iş tatmini ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik yürütülen çalışmaların yer aldığı literatür taraması; üçüncü bölümde, araştırma modeli ve hipotezlerin, evren-örneklem, veri toplama aracının ve verilerin analizinin oluşturduğu çalışma yöntemi incelenmiştir. Dördüncü bölümde, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarına ilişkin betimleyici bulgulara, araştırma modelinin uyum iyiliği göstergelerine, toplam kalite yönetimi, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetine ilişkin YEM bulgularına ve toplam kalite yönetimi, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilen hipotez testlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Son olarak beşinci bölümde ise, elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmanın sonuçları, literatürde yer alan mevcut çalışmalar ile tartışmalı olarak değerlendirilmiş ve sonuçlar ışığında çeşitli öneriler sunulmuştur.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Toplam Kalite Yönetimi ve İş Tatmini

İşletmelerin rekabet üstünlüğü elde etmeleri ve bunu korumaları, mal veya hizmetlerinin kalitesine bağlıdır. Kalite, mal veya hizmetin istenilen düzeyde elde edilmesi şeklinde ifade edilmiş olmasına rağmen, tüm süreç ve unsurlarla birlikte çalışanların kalite sistemini benimsemesi olarak da ifade edilebilmektedir (Çetinkaya ve Ortaöner, 2017).

TKY uygulamalarının, çalışanların işe katılım, iş tatmini, kariyer memnuniyeti ve örgütsel bağlılık gibi işle ilgili tutumlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu (Karia ve Asaari, 2006), TKY uygulamalarında daha fazla farkındalığa sahip olanların daha fazla iş tatmini sergiledikleri (Alsughayir, 2014; Ooi ve diğerleri, 2007) ifade edilmiştir. Bu çıktıları paralel olarak, araştırmalar (Ali ve Alolayyan, 2013; El-Tohamy ve Raoush, 2015; Kunst ve Lemmink, 2000), toplam kalite uygulamalarının hastane organizasyonlarının performansını etkilediğini ortaya koymuştur.

2.2. Toplam Kalite Yönetimi ve İş Yaşam Kalitesi

Çalışanların yaşamı boyunca elde ettiği değerlerin toplamını ifade eden iş yaşam kalitesi (Yadav ve Khanna, 2014), çalışanları motive etmek, organizasyona bağlılıklarını ve performanslarını arttırmak için bir araç olarak kabul edilmektedir (Suri ve Baber, 2019). Kuruluşların, iş ortamında çok fazla zaman ve enerji harcayan çalışanları (Afroz, 2017), tutabilmeleri için iş yaşam kalitelerini yükseltmesi gerekmektedir.

İş yaşam kalitesinin zayıf olması, düşük hizmet kalitesine, düşük performansa ve örgütsel bağlılığa; yüksek işten ayrılma niyetine (Hardjanti ve diğerleri, 2017; Nayak, 2016; Saraji ve Dargahi, 2006) sebep olmaktadır. Kaddourah ve diğerleri (2018), hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, iş yaşam kalitesinin hemşirelerin iş doyumlarını ve üretkenliklerini artıracak ve hastalara sunulan sağlık hizmetlerini geliştirecek bir etken olduğunu belirterek iş yaşam kalitesinin önemini vurgulamışlardır. Suri ve Baber (2019) tarafından yapılan çalışmada; iş yaşam kalitesinin çalışanlar için önemli bir parametre olduğu; liderlik tarzı, ücret, işin doğası, iş güvenliği, yardım programları ve TKY uygulamalarının iş yaşam kalitesini etkilediği belirtilmiştir. Guimaraes (1996;1997) tarafından yürütülen çalışmada ise; toplam kalite uygulamalarından sonra, çalışanların iş tatmini, işe katılım ve kuruluşa bağlılıklarının daha yüksek; rol belirsizlikleri/rol streslerinin ve ayrılma niyetinin daha düşük olacağı ortaya konulmuştur. Bir devlet hastanesinde çalışma yürüten Mosadeghrad (2014), başarılı bir kalite yönetimi uygulamasının, çalışanların iş yaşam kalitesini, iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını artırabileceğini ortaya koymuştur.

2.3. İş Yaşam Kalitesi ve İş Tatmini

İş yaşamının kalitesi ve iş tatmini, kuruluşların çalışanları tutabilmeleri ve örgütsel etkinliği artırmaları için temel olarak nitelendirilmektedir (Morsy ve Sabra, 2015). İş tatmini sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliği üzerinde etkili olduğundan; hastane yönetiminin, performans ve sonuçları etkileyecek iş yaşam kalitesi faktörlerini güçlendirmesi gerekmektedir (Nuari, 2016).

İş tatmini ile iş yaşam kalitesi arasında yapılan çalışmalar genel olarak; sağlık kurumlarında çalışanlar (Goudarznand-Chegin ve Mirdoozandeh, 2012; Jahanbani ve diğerleri, 2018); ebeler (Hadizadeh ve diğerleri, 2015), odyologlar (Mobaraki ve diğerleri, 2017) ve çoğunlukla hemşireler (Cimete ve diğerleri, 2003; Winasih ve diğerleri, 2015) üzerinde odaklanmıştır. Sonuçlar değerlendirildiğinde; sağlık sektöründe iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Örneğin, Mobaraki ve diğerleri (2017) tarafından yapılan araştırmada iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi ve iyileştirilmesinin, iş tatminini artırdığı belirlenmiştir. İş tatminsizliği, sağlık çalışanları arasında devamsızlığın ve işten ayrılmanın önemli bir nedeni olarak görülmekte; bu nedenle çalışanların örgütsel bağlılığını ve sağlık hizmetlerinin kalitesini

etkilemektedir (Çimentepe, 2012; Gülten, 2018; Mosadeghrad ve Moraes, 2009). Diğer yandan, araştırmalar (Nayak, 2016; Zarei ve diğerleri, 2014) iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Hastanelerde yürütülen çalışmalarda, hemşireler ortalama seviyede (Nasabi ve Bastani, 2018) veya düşük iş yaşam kalitesi bildirmiş ve yaklaşık %40'ı ise işten ayrılma niyetinde olduklarını ifade etmişlerdir (Almalki ve diğerleri, 2012; Faraji ve diğerleri, 2017).

2.4. İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Vroom (1964) tarafından iş tatmini, çalışanların işyerinde gerçekleştirdikleri role yönelik sahip oldukları duyguların bir yönü olarak tanımlanmıştır (Raziq ve Maulabakhsh, 2015). Sağlık hizmeti alan bireylerin, kaliteli ve etkin sağlık hizmeti alabilmeleri için, sağlık hizmeti veren çalışanların yaptığı işten ve çalıştığı kurumdan tatmin olmaları gerekmektedir (Nal ve Nal, 2018).

İşten ayrılma niyeti, araştırmacılar (Chatzoglou ve diğerleri, 2011; Örucü ve Özafşarlıoğlu, 2013; Rahman ve diğerleri, 2010) tarafından *çalışanların bir kuruluştan gönüllü olarak çıkma niyeti* olarak tanımlanmaktadır. Chang ve diğerleri (2009) tarafından yapılan çalışma, çalışan memnuniyetinin bir organizasyonun değerini temsil ettiğini, dolayısıyla bunun da hizmet kalitesini ve verimliliğini etkilediğini ortaya koymaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymak üzere sağlık kurumlarında yürütülen çalışmalar; bu iki faktör arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif bir ilişki olduğunu, iş tatmini düşük olan çalışanlarda işten ayrılma niyetinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Ahn ve diğerleri, 2015; Asegid ve diğerleri, 2014; Jalal ve diğerleri, 2014; Oktizulvia ve diğerleri, 2017; Tzeng, 2002).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları ile hastane çalışanlarının iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak amacı ile yürütülen çalışmada, bu amaçlara yönelik dört hipotez oluşturulmuştur:

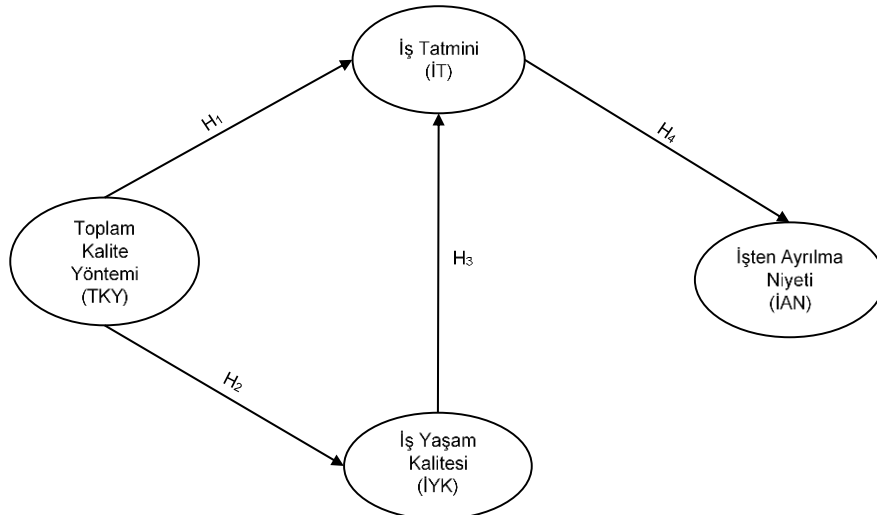
H₁: TKY uygulamalarının iş tatmini üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₂: TKY uygulamalarının iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₃: İş yaşam kalitesinin iş tatmini üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₄: İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi vardır.

Yukarıdaki hipotezler doğrultusunda, çalışmada test edilen araştırma modeli yapısı Şekil 1'de sunulmuştur:



Şekil 1. Araştırma modeli yapısı

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ankara'da faaliyet gösteren Sağlık Bakanlığı eğitim-araştırma hastaneleri ve özel hastaneler oluşturmaktadır. Araştırmanın yürütüleceği hastaneler belirlendikten sonra Basit Tesadüfi Örneklem Yöntemi ile örneklem sayısı belirlenmiştir. Bu bağlamda, araştırmanın yürütüldüğü 2 eğitim-araştırma hastanesi ve 5 özel hastanede çalışan toplam 1419 idari personel ve 4135 sağlık personeli olmak üzere 5554 personel araştırmanın evreni oluşturmaktadır. Örneklem sayısı ise, evren için %95 güvenilirlik düzeyinde 360 olarak belirlenmiş (Gürbüz ve Şahin, 2018) ve örneklem sayısı belirlendikten sonra, özel hastanelere yaklaşık 600, Eğitim-Araştırma hastanelerine yaklaşık 400 anket dağıtılmıştır. Sonuçta ise, 515 anket geri dönmüştür.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmanın amacı ve hipotezleri doğrultusunda 5 bölümden oluşan bir anket formu geliştirilmiştir: Birinci bölümde; sağlık çalışanlarına ait genel bilgiler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş yerinde çalışma süresi, gelir durumu vb.); ikinci bölümde, TKY uygulamalarını değerlendirmek üzere, Goh (2000) tarafından geliştirilen ve Yaman (2017) tarafından Türkçeye uyarlanan, 5'li Likert tipinde (1: Hiçbir zaman – 5: Her zaman), 23 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde; çalışanların iş tatminini değerlendirmek üzere Weiss ve diğerleri (1967) tarafından geliştirilen, 5'li Likert tipinde (1: Hiç memnun değilim – 5: Çok memnunum), 20 sorudan oluşan kısa form kullanılmıştır. Dördüncü bölümünde; çalışanların iş yaşam kalitesini ölçmek üzere, Sirgy ve diğerleri (2001) tarafından geliştirilen, 5'li Likert tipinde (1: Kesinlikle katılmıyorum – 5 Kesinlikle katılıyorum), 16 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Son bölümde; çalışanların işten ayrılma niyetini değerlendirmek üzere Bozemann ve Perrew (2001) tarafından kullanılan, 5 maddeden oluşan ve 5'li Likert tipinde (1: Kesinlikle katılmıyorum – 5: Kesinlikle katılıyorum) ölçek kullanılmıştır

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında toplanan veriler, betimleyici istatistikler ve çeşitli istatistiksel analizler kullanılarak çözümlenmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada kuramsal modellerde gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri açıklamak üzere tasarlanan hipotezlerin test edilmesinde kullanılan Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM)'nden yararlanılmıştır. İstatistiksel testlerde anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır. Ayrıca TKY uygulamaları ile iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri Sağlık Bakanlığı hastanesi ve özel hastaneler için, idari ve sağlık personeli açısından karşılaştırmalı olarak ortaya koymak amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır.

YEM'de, ölçüm modelleri ve yapısal model parametreleri eşzamanlı olarak tahmin edilerek verilerin, varsayımsal modele genel uyumunun değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Yapısal modelin geçerliliği, doğrudan ölçüm modelinin geçerliliğine bağlı olduğundan hem yapısal modelin hem de ölçüm modellerinin ayrı ayrı değerlendirilmesi ve istatistiksel uygunluğunun sağlanması daha çok tercih edilen bir yaklaşımdır. Bu nedenle bu çalışmada öncelikle, TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ölçekleri için oluşturulacak ölçüm modellerini değerlendirmek üzere doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır.

TKY, İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçekleri için geçerli olan maddeleri belirlemek için uygulanan Exploratory Structural Equation Modeling (Keşifsel Yapısal Eşitlik Modellemesi) sonucu, faktör yükleri 0,40'dan büyük olan ölçek maddeleri seçilmiştir. Buna göre, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinden bir maddenin çıkartılmasına karar verilmiştir. Seçilen maddeler ile oluşturulan TKY, İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti ölçekleri için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçüsü sırasıyla 0,946; 0,947; 0,923; 0,751 ($> 0,60$) olarak elde edilmiştir. Analiz sonucunda ölçeklerin güvenilirliğini belirleyen Cronbach Alpha katsayılarının 0,70'ten büyük olduğu görülmüştür. Güvenilirlik katsayısının 1,00'a yakın bir değer olması, ölçme aracındaki tüm soruların birbirleriyle tutarlılığını ve ele alınan oluşumu ölçmede türdeş olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla derlenen verilerin istatistiksel çözümlenmeler için uygun olduğuna karar verilmiştir.

TKY, İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçekleri için DFA sonuçları Tablo 1'de verilmiştir. Uyum iyiliği göstergeleri incelendiğinde her bir ölçüm modelinde, modelin veriye uyumunun ve faktör yapısının kabul edilebilir olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Toplam kalite yönetimi, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ilişkin DFA sonuçları

	χ^2	χ^2/sd	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	PCLOSE	Cronbach- α
TKY	476,047	2,429	0,000	0,924	0,892	0,964	0,053	0,219	0,946
İş Tatmini	354,737	2,430	0,000	0,933	0,904	0,969	0,053	0,248	0,949
İş Yaşam Kalitesi	219,726	2,891	0,000	0,948	0,908	0,971	0,061	0,029	0,920
İşten Ayrılma Niyeti	5,316	2,658	0,009	0,991	0,953	0,989	0,054	0,111	0,792

4. BULGULAR

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %72,6'sının kadın, %59,8'inin evli, %53,6'sının 18-34 yaş aralığında, %60,4'ünün lisans veya ön lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. İşyerindeki göreve ilişkin istatistikler incelendiğinde %32,2'sinin idari personel, %67,8'inin sağlık personeli olduğu; %21'inin mevcut iş yerindeki çalışma süresinin ve %44,7'sinin toplam çalışma süresinin 10 yıldan fazla olduğu, %71,8'inin ise gelirinin 4000 TL'nin altında olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte; çalıştığı hastanelerin türüne göre dağılımı incelendiğinde, çalışanların %55,3'ünün özel hastanede, %44,7'sinin ise SB hastanesinde çalıştığı ortaya konulmuştur.

YEM çalışmalarında yaygın olarak kullanılan yapısal modelin çeşitli uyum iyiliği göstergelerinin sunulduğu Tablo 2'ye göre, χ^2 / df oranı 2,475 ve CFI değeri 0,983, AGFI değeri 0,947 olarak bulunmuştur. Göstergeler, veriye iyi bir uyum olduğunu; RMSEA değerinin 0,047 ($p < 0,05$) olması ise modelin yüksek bir güven düzeyi için reddedilemeyeceğini göstermektedir. GFI değerinin 0,947 olması ise model uyumunun kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu belirtmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018; West ve diğerleri, 2012). Sonuç olarak, TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti için önerilen model veriye uyumludur; bu bağlamda model YEM tarafından doğrulanmıştır.

Tablo 2. Uyum iyiliği göstergeleri

Uyum Göstergesi	Model Değeri	Önerilen
χ^2 / df	2,475	< 3
Goodness of Fit Index (GFI-Uyum İyiliği Endeksi)	0,971	> 0,90
Adjusted goodness of fit index (AGFI-Düzeltilmiş Uyum İyiliği Endeksi)	0,947	> 0,90
The Comparative Fit Index (CFI-Karşılaştırmalı Uyum Endeksi)	0,983	> 0,90
Root Mean Sq. Error of Approx. (RMSEA-Yaklaşıklık Ortalama Karekök Hatası)	0,047	< 0,05

TKY Ölçeği için YEM bulguları incelendiğinde; bu çalışmada, yüksek madde yükleri için belirleyici değer 0,40 olarak seçilmiştir. TKY ölçeğinde yer alan 23 madde için ise yüklerin en küçük değeri 0,435'dir. Ayrıca, önerilen YEM modelinde bu ölçeğe ilişkin tüm katsayıların anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Çalışanların TKY uygulamalarına yönelik algılarının genel ortalaması 3,207 (std. sapma: 0,799) olarak bulunmuştur. TKY ölçeği 5'li Likert tipinde bir ölçek olduğundan, çalışanlar, kurumda gerçekleşen TKY uygulamalarının ara sıra veya çoğunlukla aralığında gerçekleştiğini belirtmişlerdir. Sonuçlar, çalışanların TKY uygulamalarındaki en olumsuz algılarının iş yüküne paralel ücret artışı (2,20), işten sağlanan kazanç (2,25), ödüllendirme (2,34), motivasyon (2,95), çalışan katılımı (3,06) ve fiziki çalışma koşullarına yönelik uygulamalar (3,08) olduğunu göstermektedir. En olumlu algılar ise, hasta isteklerinin kalite için ön planda tutulması (3,84), yetki ve sorumluluk verilmesi (3,75), işin gerektirdiği araçlara sahip olunması (3,72), iş güvencesi (3,63) ve yapılan işte kararlara katılım (3,50) ile ilgili uygulamalara yöneliktir.

İş Tatmini Ölçeği için YEM bulguları incelendiğinde; iş tatmini ölçeğinde yer alan 20 madde için yüklerin en küçük değeri 0,555'dir. Ayrıca, önerilen YEM modelinde bu ölçeğe ilişkin tüm katsayıların anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Araştırma sonuçları genel olarak memnuniyet ortalamasının 3,245 (std. sapma: 0,836) olduğunu ortaya koymuştur. 5'li Likert tipinde olan iş tatmini ölçeği, çalışanların kurumlarından ortalama bir memnuniyet duyduklarını göstermiştir. Veriler incelendiğinde, çalışanlar en düşük memnuniyet düzeyi algısını, yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücret (2,41) ve terfi (2,77) yönünden; en yüksek memnuniyet algısını başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı sağlamasından (3,78), vicdana aykırı olmayan işler yapılmasından (3,62), kişileri yönlendirebilme şansı vermesi (3,54) ve kişinin işini yaparken yeteneklerini kullanabilmesi bakımından (3,51) göstermişlerdir.

İş Yaşam Kalitesi Ölçeği için YEM bulguları incelendiğinde; YEM bulgularına göre 16 maddelik ölçek için en düşük madde yükünün 0,422 olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçları, çalışanların genel olarak ortalama 3,210 (std. sapma: 0,826) düzeyinde iş yaşam kalitesi algısı bildirdiklerini göstermiştir. 5'li Likert tipinde olan ölçeğin sonuçları, çalışanların iş yaşam kalitesi algılarının ortalama seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Veriler incelendiğinde çalışanlar, en düşük iş yaşam kalitesi algısını ücret (2,27) ve iş dışındaki şeylere ayıracak zaman yönünden (2,92); en yüksek iş yaşam kalitesi algısını ise iş yerinde iyi arkadaşlara sahip olmak (3,76) yönünden göstermişlerdir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için YEM bulguları incelendiğinde; ölçeğe ilişkin en düşük madde yükü 0,469'dur. Her iki ölçek için katsayı tahminlerinin tümü anlamlıdır ($p < 0,05$). Araştırma, çalışanların ortalama olarak 2,748 (std. sapma: 1,016) düzeyinde ayrılma niyeti bildirdiklerini göstermiştir. Bu sonuç, 5'li Likert

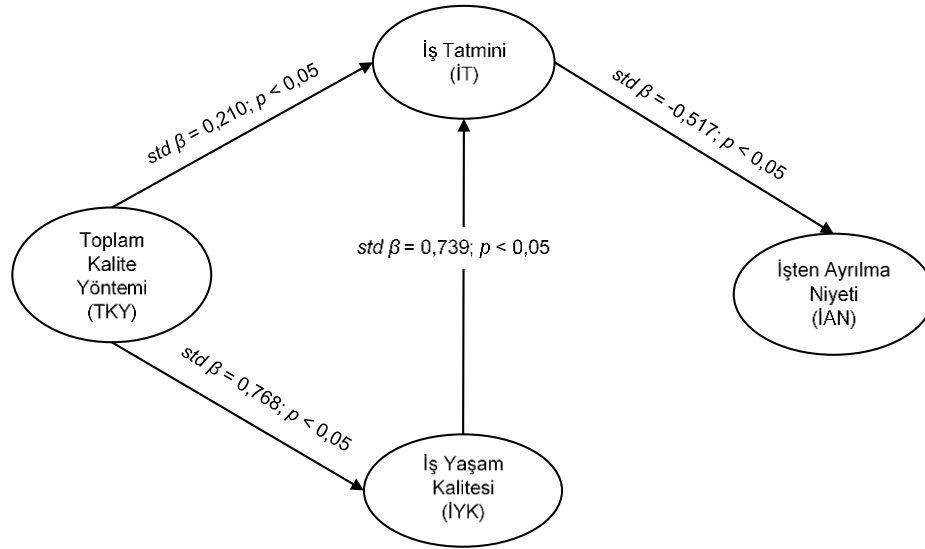
tipinde olan ölçekte, çalışanların ayrılma niyeti konusunda kararsıza yakın bir tavır sergilediklerini ortaya koymuştur.

TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilen hipotez testlerine ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Toplam kalite yönetimi, iş tatmini (İT), iş yaşam kalitesi (İYK) ve işten ayrılma niyeti (İAN) arasındaki ilişkilerin anlamlılık testi

Hipotez	Yol	Std. Katsayı Tahmini	Std. Hata	t-değeri	p*
H ₁	TKY → İT	0,210	0,055	4,397	0,000
H ₂	TKY → İYK	0,768	0,113	9,454	0,000
H ₃	İYK → İT	0,739	0,058	10,595	0,000
H ₄	İT → İAN	-0,517	0,058	-7,354	0,000

* Katsayı anlamlıdır (p < 0,05).



Şekil 2. TKY, iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki nedensel ilişkileri açıklayan yapısal eşitlik modeli

Araştırma sonucunda; Toplam kalite yönetiminin iş tatminine (std $\beta = 0,210$, $p < 0,05$); TKY'nin iş yaşam kalitesine (std $\beta = 0,768$, $p < 0,05$); iş yaşam kalitesinin iş tatminine (std $\beta = 0,739$, $p < 0,05$); iş tatmininin işten ayrılma niyetine olan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu (std $\beta = -0,517$, $p < 0,05$) tespit edilmiştir. TKY ile iş tatmini, TKY ile iş yaşam kalitesi ve iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğu; iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü anlamlı negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç olarak, H₁, H₂, H₃ ve H₄ hipotezleri kabul edilmekte ve elde edilen bulgular Şekil 1'de önerilen modeli desteklemektedir.

Bununla birlikte, TKY'nin iş tatmini üzerindeki etkisinin; TKY'nin iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisinin, iş yaşam kalitesinin iş tatmini üzerindeki etkisinin özel hastanelerde, idari personel ve sağlık personeli için eğitim-araştırma hastanelerine göre daha yüksek olduğu; iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin eğitim-araştırma hastanelerinde, idari personel ve sağlık personeli için özel hastanelere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Verilen hizmetin kalitesinin büyük ölçüde sağlık personeli tarafından belirlendiği sağlık kurumlarında; sağlık çalışanlarının yaptıkları işlerde başarılı ve verimli olabilmelerinin en önemli etkenlerinden biri iş tatmini olarak görülmekte ve çalışanların memnuniyetine öncelik verilmeden ve memnuniyeti artırıcı çalışmalar yapılmadan, hastaların memnuniyetinin sağlanamayacağı kabul edilmektedir. İş tatminsizliği, sağlık çalışanları arasında devamsızlığın ana nedenlerinden biri olarak görülmekte ve bu nedenle çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve sağlık hizmetlerinin kalitesini etkilemektedir (Çavuş ve Gemici, 2013; Mosadeghrad ve Moraes, 2009). İş tatmininin iş yaşam kalitesi, işten ayrılma niyeti ve TKY uygulamaları ile ilişkili olduğu bulgularından yola çıkarak, kurumların, çalışanlara TKY uygulamalarını benimseterek ve kaliteli bir çalışma ortamı sunarak iş memnuniyetlerini sağlamaları ve buna bağlı olarak işten ayrılmalarını

önlemleri son derece önemli görülmektedir. Buradan hareketle, araştırmada, Ankara'da faaliyet gösteren özel hastaneler ve eğitim-araştırma hastanelerinde TKY uygulamaları ile çalışanların iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada, hipotez testlerine ilişkin aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

TKY'nin iş tatminine olan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu; TKY ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. TKY uygulamalarına yönelik olumlu algılar bildiren çalışanların iş tatmini düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kurumlarda TKY uygulamalarının başarılı bir şekilde yürütülmesi, çalışanların TKY'den haberdar olması ve TKY uygulamalarına tam katılım sağlamanın, çalışanların iş tatminini artırabilecek bir faktör olduğu düşünülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, araştırmacılar (Alsughayir, 2014; Karia ve Asaari, 2006; Mosadeghrad, 2014; Ooi ve diğerleri, 2007) tarafından yapılan çalışmalarda da TKY ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu, TKY uygulamalarının, çalışanların işe katılım, iş tatmini, kariyer memnuniyeti ve örgütsel bağlılık gibi işle ilgili tutumlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu, TKY'nin ilkelerinden olan eğitim ve öğretimin, güçlendirme ve takım çalışmasının, sürekli iyileştirme ve problem önlemenin işe katılım, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı önemli ölçüde artırdığı, TKY uygulamalarında daha fazla farkındalığa sahip olanların daha fazla iş tatmini sergiledikleri, tespit edilmiş; H₁ desteklenmiştir.

TKY'nin iş yaşam kalitesine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma; sağlık kurumlarında TKY'nin eksiksiz uygulanması ile çalışanların iş yaşam kalitelerinin artabileceğini ve iş yaşam kalitesi yüksek olan çalışanların işlerinden daha memnun olabileceklerini göstermektedir. Araştırmacılar da (Mosadeghrad, 2014; Suri ve Baber, 2019) TKY ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuş; Mosadeghrad, bir devlet hastanesinde yürüttüğü çalışmada, başarılı bir kalite yönetimi uygulamasının, çalışanların çalışma yaşam kalitesini, iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını artırabileceğini belirtmiştir. Bu bağlamda, H₂ desteklenmiştir.

İş yaşam kalitesinin iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu; iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu, dolayısıyla çalışanların iş yaşam kalitesi düzeyleri arttıkça iş tatminlerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların performansları ve kişisel gelişimlerinin yanı sıra kurumun gelişimini de etkileyen iş yaşam kalitesi (Waghmare ve Dhole, 2017) ile çalışanların kuruluşa bağlılığının, istekliliğinin, katılımının ve motivasyonunun artacağı; işgören devir hızının ve yabancılaştırmasının azalacağı düşünülmektedir. Çalışma yaşamının kaliteli olması işe bağlılık, iş tatmini ve diğer yaşam alanlarıyla ilgili doyum (aile, boş zaman, sağlık, eğitim, arkadaşlık, kültür, sosyal statü, vd.) gibi çıktılar üretmektedir (Gayathiri ve Ramakrishnan, 2013; Sirgy ve diğerleri, 2001; Türkay, 2015). Yapılan araştırmalar (Hadizadeh ve diğerleri, 2015; Jahanbani ve diğerleri, 2018; Mobaraki ve diğerleri, 2017; Morsy ve Sabra, 2015; Rai, 2018) iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymuş; H₃ desteklenmiştir. Navidian ve diğerleri, (2014) tarafından hemşireler üzerinde yürütülen çalışmanın sonuçları da iş yaşam kalitesini yükseltmenin ve geliştirmenin iş tatminini artırabileceğini göstermiştir.

İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı negatif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. İş tatmini düşük olan çalışanların işten ayrılma niyeti düzeylerinin yüksek olması, çalışanların iş tatmini düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin azalacağını göstermektedir. Memnun çalışanların daha üretken ve yaratıcı oldukları, kuruma daha sadık kaldıkları kabul edilirken, memnun olmayan çalışanların daha az üretken olacakları ve işten ayrılma niyetine daha yatkın olacakları kabul edilmektedir. Kurumda çalışanların memnuniyetsizliği azaltıldığı takdirde, performanslarının artacağı ve ayrılmanın azalacağı belirtilmektedir (Izvercian ve diğerleri, 2016; Saner ve Eyüpoğlu, 2012). Literatür incelendiğinde, yapılan araştırmalar (Asegid ve diğerleri, 2014; Jalal ve diğerleri, 2014; Oktizulvia ve diğerleri, 2017; Tzeng, 2002) iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğunu; iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını, dolayısıyla aralarında negatif ilişki olduğunu ortaya koymuş; H₄ desteklenmiştir. Çalışanların iş tatminini güçlendirmek, işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır (Jehanzeb ve diğerleri, 2015).

Çağdaş yönetim anlayışında kurumların başarılı ürün veya hizmet üretip sunmaları için öncelikle kurum içerisinde üst yönetimden başlayarak tüm çalışanlara toplam kaliteyi benimsetmeleri, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi standartlarını sağlayarak kuruma bağlılıklarını korumaları gerekmektedir. Araştırmada, TKY uygulamalarından haberdar olan ve TKY'ye yönelik olumlu algılar bildiren çalışanların iş tatmini ve iş yaşam kalitelerinin daha yüksek olması, sağlık kurumlarında TKY'nin başarılı bir şekilde uygulanması gerekliliğini ortaya koymaktadır. TKY'nin iş yaşam kalitesi ve iş tatminini pozitif olarak etkilediğini; iş yaşam kalitesi arttıkça iş tatmininin arttığını ve bu bağlamda işten ayrılma niyetinin azaldığını gösteren araştırma, TKY ile iş tatmini, TKY ile iş yaşam kalitesi, iş tatmini ile iş yaşam kalitesi ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin önemini vurgulamaktadır.

Araştırma sonuçlarına bağlı olarak, çalışanların daha başarılı ve verimli olabilmeleri için, öncelikle istek ve ihtiyaçlarının önemsendiği bir anlayış sergilenerek, TKY uygulamalarından ve TKY'ye yönelik yapılan çalışmalardan kurum içerisinde verilecek eğitimlerle haberdar edilmesinin sağlanması, tüm çalışanların katılımının sağlanarak kalite yönetimine dahil edilmesi ve TKY anlayışının tüm çalışanlara benimsetilmesi gerekmektedir. Çalışanların, verilen yetki ve sorumluluklar karşısında gösterilen başarılarında ödüllendirildiği ve teşvikler ile motive edildiği bir ortamın sunulması, çalışanların işlerini etkili ve verimli bir şekilde yapabilmeleri için gerekli fiziki şartların gözden geçirilerek çalışanlara yeterli fiziki çalışma ortamlarının sağlanması da özellikle sağlık kurumlarında önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. TKY, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi ölçeklerinde, en olumsuz algıların ücret yönünden olduğu ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde en yüksek ayrılma niyetinin en düşük ücreti alan çalışanlarda olduğu sonucuna bağlı olarak, kurum içerisinde adil bir ödeme sisteminin oluşturulması ve iş yükü ve terfi gibi durumlara bağlı olarak ücret düzenlemelerinin yapılması önemli görülmektedir. Ayrıca, çalışanların düşüncelerini, istek ve beklentilerini özgürce ifade edebilecekleri, üst yönetimin desteğini her zaman hissedebilecekleri bir çalışma ve güven ortamı sağlanmalıdır. Böyle bir ortamda çalışanlar, tatmin olmadıkları konulardaki düşüncelerini, kurumdaki eksiklikleri, kurumdan beklentilerini rahatça ifade edebilecekler ve ona yönelik doğru önlemler alınarak çalışanların memnuniyeti sağlanabilecektir. Çalışanların mevcut işlerinden ayrılmalarını ve böylece kurumda meydana gelecek olan işgücü kayıplarını önlemek için, mevcut çalışanların iş yaşam kalitesi standartları istenilen düzeyde olmalı ve iş tatminleri sağlanmalıdır. İstek ve beklentileri önemsenmeyen, karşılanmayan, işlerinden memnun olmayan çalışanların kurumdan ayrılmak isteyebilecekleri unutulmamalıdır. Bu bağlamda, kurumların verimliliği ve performansının çalışanların performansı ile ilişkili olduğunu; TKY uygulamaları ve iş yaşam kalitesinden etkilenen iş tatmininin, çalışanların başarı ve verimlilikleri için önemli bir unsur olduğunu ve çalışanların işten ayrılmalarının iş tatmininin ve iş yaşam kalitesi standartlarının artırılarak önlenebileceğini vurgulayan araştırma sonuçları, performanslarını ve verimliliklerini artırmak isteyen hastane yöneticileri için rehber oluşturacak niteliktedir. Diğer yandan, araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Araştırma, Ankara ilinde faaliyet gösteren özel hastaneler ve eğitim-araştırma hastanelerinde gerçekleştirilmiş olup gelecekteki araştırmalarda farklı illerin, farklı hastane gruplarının ele alınmasının; TKY uygulamalarından hangisinin iş tatmini ve iş yaşam kalitesi üzerinde daha etkili olduğunun araştırılmasının; iş tatmini ve iş yaşam kalitesinin boyutlarının ayrı ayrı ele alınarak değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinin yürütülen çalışmaların zenginleştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Afroz, S. (2017). "Quality of Work Life: A Conceptual Model", *Advances in Economics and Business Management (AEBM)*, 4(8), 570-578.
- Ahn, M.K., Lee M.H., Kim, H.K. ve Jeong, S.H. (2015). "Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention among Male Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(2), 203-211.
- Alçıkaya, Y. (1999). "Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Hemşirelerde İş Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ali, K.A.M. ve Alolayyan, M.N. (2013). "The Impact of Total Quality Management (TQM) on the Hospital's Performance: An Empirical Research", *International Journal of Services and Operations Management*, 15(4), 482-506.
- Almalki, M.J., Fitzgerald, G. ve Clark, M. (2012). "The Relationship between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia", *BMC Health Services Research*, 12(314), 1-11.
- Alsughayir, A. (2014). "Does Practicing Total Quality Management Affect Employee Job Satisfaction in Saudi Arabian Organizations?", *European Journal of Business and Management*, 6(3), 169-175.
- Asegid, A., Belachew, T. ve Yimam, E. (2014). "Factors Influencing Job Satisfaction and Anticipated Turnover among Nurses in Sidama Zone Public Health Facilities, South Ethiopia", *Nursing Research and Practice*, 2014.
- Aydoğmuş, B. (2015). "Hastanelerde Toplam Kalite Yönetiminin Çalışan Tatminine Etkileri "Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Toplam Kalite Yönetiminin Hekim Tatminine Etkileri Konusunda Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bozeman, D.P. ve Perrew, P.L. (2001). "The Effect of Item Content Overlap on Organizational Commitment Questionnaire-Turnover Cognitions Relationships", *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 61-173.
- Chang W.Y., Ma J.C., Chiu H.T., Lin K.C. ve Lee P.H. (2009). "Job Satisfaction and Perceptions of Quality of Patient Care, Collaboration and Teamwork in Acute Care Hospitals", *Journal of Advanced Nursing*, 65(9), 1946-1955.
- Chatzoglou, P.D., Vraimaki, E., Komiou, E., Polychrou, E. ve Diamantidis, A.D. (2011). "Factors Affecting Accountants' Job Satisfaction and Turnover Intentions: A Structural Equation Model", The 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics, Thassos Island, Greece.
- Çavuş, M.F. ve Gemici, E. (2013). "Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi", *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 238-257.
- Cimete, G., Gencalp, N.S. ve Keskin, G. (2003). "Quality of Life and Job Satisfaction of Nurses", *Journal of Nursing Care Quality*, 18(2), 151-158.
- Çetinkaya, A.Ş. ve Ortaöner, N. (2017). "Kalite Yönetim Sistemlerinin İş Tatminine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Araştırması", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 17(33), 30-45.
- Çimentepe, A. (2012). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- El-Tohamy, A. ve Raoush, A. (2015). "The Impact of Applying Total Quality Management Principles on The Overall Hospital Effectiveness: An Empirical Study on The Hcac Accredited Governmental Hospitals In Jordan", *European Scientific Journal*, 11(10), 63-76.
- Faraji, O., Salehnejad, G., Gahramani, S. ve Valiee, S. (2017). "The Relation Between Nurses' Quality of Work Life with Intention to Leave Their Job", *Nursing Practice Today*, 4(2), 103-111.
- Gayathiri, R. ve Ramakrishnan, L. (2013). "Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance", *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 1-8.
- George, E. ve Zakkariya K.A. (2018). "Psychological Empowerment and Job Satisfaction in the Banking Sector", (1st Edition), Springer International Publishing AG, Switzerland.
- Goh, P.L. (2000). The Implementation of Total Quality Management in Small and Medium Enterprises, Yayınlanmamış Doktora Tezi, The University of Sheffield, Sheffield, 7-35.
- Goudarznand-Chegin, M. ve Mirdoozandeh, S.G. (2012). "Relationship Between Quality of Work-Life and Job Satisfaction of the Employees in Public Hospitals in Rasht", *Zahedan Journal of Research Medical Science*, 14(2), 108-111.
- Gök, D. (2014). "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Özel Sağlık Kuruluşlarında İş Verimliliği Üzerine Etkisi: Elazığ Medikal Park Hastanesi Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Guimaraes, T. (1996). "TQM's Impact on Employee Attitudes", *The TQM Magazine*, 8(1), 20-25.
- Guimaraes, T. (1997). "Assessing Employee Turnover Intentions Before/after TQM", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(1), 46-63.

- Gülten, G. (2018). "Çalışma Hayatında Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri", Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Hadizadeh, Z., Saadoldin, S.N. ve Shakeri, M.T. (2015). "Relationship Between Components of Quality of Work Life with Job Satisfaction Among Midwives in Mashhad, 2014", *Tehran University of Medical Sciences (Journal of Faculty of Nursing and Midwifery)*, 21(1), 56-67.
- Hardjanti, I.W., Noermijati, N. ve Dewanto, A. (2017). "Influence of Quality of Work Life towards Psychological Well Being and Turnover Intention of Nurses and Midwives in Hospital", *Kesmas: National Public Health Journal*, 12(1), 7-14.
- Izvercian, M., Potra, S. ve Ivascu, L. (2016, June). "Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 221, 86-94.
- İnam, Ö. ve Koç Tütüncü, S. (2017). "Türkiye'de Sağlık Alanında Toplam Kalite Yönetimi Konusunda Yapılmış Tez Profillerinin İncelenmesi (2012-2016)", *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2, 109-122.
- Jahanbani, E., Mohammadi, M., Noori Noruzi, N. ve Bahrami, F. (2018). "Quality of Work Life and Job Satisfaction Among Employees of Health Centers in Ahvaz, Iran", *Jundispahur Journal of Health Sciences*, 10(1).
- Jalal, E.J., Hajjibabae, F., Farahaninia, M., Joolae, S. ve Hosseini, F. (2014). "Relationship Between Job Satisfaction, Absence from Work and Turnover Among Nurses", *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, 1(1), 12-18.
- Jehanzeb, K., Abdul Hamid, A.B. ve Rasheed, A. (2015). "What Is the Role of Training and Job Satisfaction on Turnover Intentions?", *International Business Research*, 8(3), 208-220.
- Kaddourah, B., Abu-Shahen, A.K. ve Al-Tannir, M. (2018). "Quality of Nursing Work Life and Turnover Intention Among Nurses of Tertiary Care Hospitals in Riyadh: A Cross-Sectional Survey", *MBC Nursing*, 17(43).
- Karia, N. ve Asaari M.H. (2006). "The Effects of Total Quality Management Practices on Employees' Work-Related Attitudes", *The TQM Magazine*, 18(1), 30-43.
- Khan, A.M. ve Aleem, M. (2014). "Impact of Job Satisfaction on Employee Turnover: Anempirical Study of Autonomous Medical Institutions of Pakistan", *Journal of International Studies*, 7(1), 122-132.
- Kunst, P. ve Lemmink, J. (2000). "Quality management and business performance in hospitals: A search for success parameters", *Total Quality Management*, 11(8), 1123-1133.
- Mobaraki, H., Meymandi, R.G., Kamali, M. ve Pourbakht, A. (2017). "The Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction Among Audiologists in Iran", *Auditory and Vestibular Research*, 26(4), 215-222.
- Morsy, S.M. ve Sabra, H.E. (2015). "Relation Between Quality of Work Life and Nurses Job Satisfaction at Assiut University Hospitals", *Al-Azhar Assiut Medical Journal*, 13(1), 163-171.
- Mosadeghrad, A.M. (2014). "Strategic Collaborative Quality Management and Employee Job Satisfaction", *International Journal Health Policy Management*, 2(4), 167-174.
- Mosadeghrad, A.M. (2015). "Developing and Validating a Total Quality Management Model for Healthcare Organisations", *The TQM Journal*, 27(5), 544-564.
- Mosadeghrad A.M. ve Yarmohammadian, M.H. (2006). "A Study of Relationship Between Managers' Leadership Style and Employees' Job Satisfaction", *Leadership in Health Services*, 19(2), 11-28.
- Mosadeghrad, A.M. ve Moraes, A. (2009). "Factors Affecting Employees' Job Satisfaction in Public Hospitals: Implications for Recruitment and Retention", *Journal of General Management*, 34(4), 51-66.
- Nal, M. ve Nal, B. (2018). "Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği", *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 131-140.
- Nasabi, N.A. ve Bastani, P. (2018). "The Effect of Quality of Work Life and Job Control on Organizational Indifference and Turnover Intention of Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey", *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, 9(4), 915-923.
- Navidian, A., Saber, S., Rezvani Amin, M. ve Kianian, T. (2014). "Correlation of Quality of Work Life and Job Satisfaction in Nurses of Kerman University of Medical Sciences", *Journal of Health Promotion Management*, 3(2), 7-15.
- Nayak, T. (2016). "Impact of Quality of Work Life on Turnover Intention: A Study on Private Health Care Units in Odisha", Yayınlanmamış Doktora Tezi, School of Management National Institute of Technology, Rourkela.
- Nuari, N.A. (2016). "Quality Work Life Dan Kepuasan Kerja Perawat Dirumah Sakit Amelia Pare (Quality of Work Life and Job Satisfaction of Nurses in Amelia Hospital Pare)", *Jurnal Ners dan Kebidanan*, 3(1), 1-7.
- Oktizulvia, C., Dachriyanus D. ve Vionalisa, V. (2017). "Job Satisfaction Factors and Nurses Intention to Quit in Type C Hospitals", *Journal of Nursing & Care*, 6(3).

- Ooi, K.B., Bakar, N.A., Arumugam V., Vellapan'in L. ve Loke A.K.Y. (2007). "Does TQM Influence Employees' Job Satisfaction? An Empirical Case Analysis", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(1), 62-77.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.
- Patel, G.N. (2009). "Total Quality Management in Healthcare". Paper Presented at The MIDAS Journal - Medical Imaging and Computing.
- Rahman, M.S., Ferduasy, S. ve Karan, R. (2010). "Role of Quality of Work Life in Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention: An Empirical Study", *The Chittagong University Journal of Business Administration*, 25, 117-138.
- Rai, G.D. (2018). "The Spillover of Facets of Quality of Work Life on Job Satisfaction", *The Management Accountant*, 53(3).
- Raziq, A. ve Maulabakhsh, R. (2015). "Impact of Working Environment on Job Satisfaction", *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Sabancıoğulları, S. ve Doğan, S. (2015). "Relationship Between Job Satisfaction, Professional Identity and Intention to Leave the Profession Among Nurses in Turkey", *Journal of Nursing Management*, 23(8), 1076-1085.
- Saner, T. ve Eyüpoğlu, Ş.Z. (2012). "The Age and Job Satisfaction Relationship in Higher Education", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55, 1020-1026.
- Saraji, G.N. ve Dargahi, H. (2006). "Study of Quality of Work Life", *Iranian J Publ Health*, 35(4), 8-14.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee, D. (2001). "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories", *Social Indicators Research*, 55, 241-302.
- Suk, Y.K. (1998). "Measuring the Impact of Total Quality Management (TQM) on Efficiency Using Data Envelopment Analysis (DEA) in the Hospital Industry: The Case of East South-Central Region of the United States", Yayınlanmamış Doktora Tezi, The University of Mississippi, United State.
- Suri, D. ve Baber, R. (2019, Ocak). "Review Paper on Quality of Work Life", 10th International Conference on Digital Strategies for Organizational Success, DOI: 10.2139/ssrn.3307722.
- Telli, K.B. (2010). "Özel Hastanelerde Toplam Kalite Yönetiminin Verimlilik Üzerine Etkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Top, H. (2013). "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlara Etkisi (Kırklareli İli Sağlık Çalışanları Örneği)", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türkay, O. (2015). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.
- Tzeng, H.M. (2002). "The Influence of Nurses' Working Motivation and Job Satisfaction on Intention to Quit: An Empirical Investigation in Taiwan", *International Journal of Nursing Studies*, 39(8), 867-878.
- Vroom, V. (1964). "Work and Motivation", John Wiley and Sons, 91.
- Waghmare, S. ve Dhole, V. (2017). "Quality of Work Life and Influencing Factors. (An Insight from the Literature Review)", *International Journal of Asdvanced Research*, 5(5), 1328-1332.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. ve Lofquist, L.H. (1967). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire", Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.
- West, S.G., Taylor, A.B. ve Wu, W. (2012). "Model Fit and Model Selection in Structural Equation Modeling, Handbook of Structural Equation Modeling". The Guilford Press, New York-London.
- Winasih, R., Nurselam, N. ve Kurniawati, N.D. (2015). "Cultural Organization and Quality of Nursing Work Life on Nurses Performance and Job Satisfaction in Dr. Soetomo Hospital, Surabaya", *Jurnal Ners*, 10(2), 332-342.
- Yaman, A. (2017). "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İle İşgören Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkilerinin İncelenmesi: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yadav, R. ve Khanna, A. (2014). "Literature Review on Quality of Work Life and Their Dimensions", *Journal of Humanities and Social Sciences*, 19(9), 71-80.
- Yücel, İ. ve Koçak, D. (2018). "İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma", *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 297-321.
- Zarei, E., Zarei, G. ve Marzban, S. (2014). "The Correlation Between Quality of Working Life and Turnover Intention: A Study Among Employees of Health Centers Affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran", *Pejouhandeh Shahid Beshti University of Medical Sciences*, 19(4), 200-206.