

ÜÇÜNCÜ BASAMAK HASTANEDE ÇALIŞAN SEKRETERLERDE İŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

(Mehmet Ali ERYILMAZ, Fatma AKÇA, A.Fatih ÖZYILMAZ, Duygu İlke YILDIRIM, Mehmet KOÇ) *

ÖZET

Bu araştırma ile Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan Tıbbi Sekreterlerin iş memnuniyeti düzeylerini saptamaya amaçladık. Çalışma Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesindeki Tıbbi Sekreterler için yapılan ilk araştırma olduğu için önem arz etmektedir. Katılımcılara yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak hazırlanan anket formu uygulanmıştır. Bu çalışmaya Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan ve ankete gönüllü olarak katılan 202 tıbbi sekreter alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde t-testi ve anova testi kullanılmıştır.

Hasta memnuniyetinde tıbbi sekreterlerin rolü büyüktür. Tıbbi sekreterlerin hasta ve diğer çalışanlarla iletişimi oldukça önemlidir. Anket verilerine göre tıbbi sekreterlerin sorulara verdiği cevaplar doğrultusunda işe olan memnuniyetlerini etkileyen faktörler saptanmıştır. Bu durumun hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma sonuçları, tıbbi sekreterlik mezunu olma durumunun, cinsiyetin ve mesleki deneyiminin, iş memnuniyetinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Bilimleri; Tıbbi Sekreter; Sekreter; İş; İş Memnuniyeti.

ABSTRACT

This research is a study to determine the level of job satisfaction of Konya Training and Research Hospital Medical Secretaries of Health Sciences University. The study is important because it is the first research applied to the Medical Secretaries of Konya Education and Research Hospital. A questionnaire prepared by using face-to-face interview technique was applied. 202 medical secretaries who were working in Konya Training and Research Hospital and voluntarily participated in the questionnaire were taken. The collected data were evaluated with the SPSS 22.0 package program. The t-test and the ANOVA test were used in the evaluation of the data.

The role of medical secretaries in patient satisfaction is very important. The communication of medical secretaries with patients and their employees is very important. According to the questionnaire data, the answers given by the medical secretaries to the questions were found to have a positive level of satisfaction with the job.

* Doç. Dr. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Genel Cerrahi Kliniği.
Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Acil Servis Tıbbi Sekreteri
Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi İdari ve Mali İşler Müdürü
Uz. Dr. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği
Prof. Dr. Konya Sağlık İl Müdürü

The results of the study reveal that gender and Professional experience are the most important factors in job satisfaction.

Keywords: Health Sciences; Medical Secretary; Secretary; Job; Job Satisfaction.

1. GİRİŞ

Meslek grupları daha önceden organize edilmiş ortak hedefler etrafında toplanmış gruplardır. Bu grupların oluşma amacı birden fazla kişinin ortak hedeflere ulaşmak için bir araya gelmesidir (Bedük, 2012:170). Meslek grupları ortak hedefler doğrultusunda hareket etmeyi amaçlayan, üretim yapan, her türlü değişime ayak uydurmak zorunda olan topluluklardır. Meslek gruplarının yaşamlarını sürdürebilmeleri için meslek çalışanlarının ortak hedefler doğrultusunda gruba olan bağlılıklarını sürdürerek hareket etmeleri gerekmektedir. Hem kamuda hem de özelde olsun başarıyı amaçlayan tüm meslek grupları insan odaklı çalışmalara öncelik vermelidirler (Halisdemir,2008: 151). Hastaneler de insanların sağlıklarına kavuşmaları için doktorundan hemşiresine, hasta bakıcısından tıbbi sekreterine ve birçok çalışanın bir araya geldiği organizasyonlardır. Hastanelerin varoluş amacı insan sağlığıdır.

Hastanelerde asıl amaç; alınabilecek tüm koruyucu tedbirlere rağmen oluşabilecek hastalık hallerinde erken teşhis, etkili tedavilerin uygulanmasıyla hastanın en kısa sürede sağlığına kavuşmasının sağlanmasıdır. Bu amacı gerçekleştirirken de mevcut imkânların en yüksek performans ve etkiyi sağlayacak şekilde kullanılması hasta ve toplum yararının sağlanması gerekmektedir. Çünkü tedavi edici hizmetler sağlık bütçesinin % 40'ını kullanmaktadır (Tengilimoğlu, 2016:88).

Hastanelerde hizmet kalitesinin artması çalışanın iş memnuniyetinden geçmektedir. İşinden memnun olan çalışanların tavırları hastalara karşı pozitif olarak yansımaktadır. Memnuniyetin artırılmasında çalışanların içinde yer alan tıbbi sekreterlere de önemli görevler düşmektedir. Hastalarla hekimler arasında veya hastalarla kurum arasında bilgi akışını sağlamada aktif rol üstlenmektedirler. Tıbbi sekreterler kurumun ve hastaların yani halkın kurumla iletişimini sağlamaktadırlar ve iletişimde halkla olan ilişkileri vazgeçilmez bir önem arz etmektedir. Hastanenin amaçlarına, ulaşmasında çalışanlarla ve hastalarla iletişimde hedef kitleye mesajları iletmede ve kurumla iletişim desteğinin sağlamasında etkin rol oynamaktadır (Akdağ, 2005:1). Doğru bilgi, memnuniyeti artıran unsurlardan birisidir. Memnuniyet kişinin içinde bulunduğu olayları değerlendirme sonucuna bağlıdır. Memnun olma durumu kişiden kişiye değişmektedir. Memnuniyet içerisinde olmak, kurum içinde hedefine ulaşan çalışanın memnuniyeti ile ilgili bir olgudur. Çalışanın memnuniyeti beraberinde hasta memnuniyetini de getirmektedir (Kanber ve ark. 2010:115). İş memnuniyeti kurum çalışanlarının işlerinden olan tatmin olma veya tatmin olmama olarak açıklanabilir. İş memnuniyeti memnun olma ya da memnun olmama gibi iki duyguyu içinde barındıran bir kavramdır. İşinden memnun olmayan çalışanın iş tatminlerinin düşük olması beklenmektedir (Ertürk, 2012:40).

İş memnuniyeti; bireyin yaptığı işten ve işiyle alakalı durumlardan hissettiği zevk ve mutluluktur. Diğer bir tanıma göre iş memnuniyeti, bireyin işiyle ilgili olumlu davranışlarının toplamıdır (Eğinli, 2009:37). Memnuniyetin artırılması da kalitenin artırılmasına bağlıdır. Kalitenin

artırılmasında her türlü faaliyetin yapılması gerekmektedir. Bu durumda toplam kalite yönetiminden yararlanmak gerekmektedir. Toplam kalite yönetimi hizmet kalitesinin artırılması üzerine yoğunlaşarak çalışan memnuniyetini ve müşteri memnuniyetini ön gören bir yönetim anlayışıdır. Toplam kalite yönetimi anlayışında yapılacak her türlü çalışmada insanı ön plana çıkarmakta ve işletmelerin faaliyetlerinde insanı memnun etmesi yönünde hareket etmelerini önermektedir. Çalışan ve müşteri memnuniyetinin artırılması için yapılan her türlü faaliyeti kapsamaktadır. Hastanelerde birer sağlık işletmeleri olduğu için toplam kalite yönetimine göre hareket ederek çalışanlarının istek ve önerilerini önemsemeli, sorunlarını işletmelerine imkân sağlamalı, iletilen sorunlara çözümler üretmeli ve çalışanları ödüllendirerek motive etmeli ve böylelikle iş memnuniyetlerinin en üst seviyeye çıkmasını amaçlamalıdır (Tekin, 2016:137). Günümüzde işletmelerin ayakta kalabilmeleri için her türlü değişime ayak uydurmaları gerekmektedir. Sürekli hizmet kalitelerini artırıcı faaliyette bulunmalıdırlar. Sağlık İşletmeleri de yapılan değişimi insan memnuniyeti üzerine gerçekleştirmelidir. Memnuniyet, kişinin yaşamında gerçekleşen olumlu durumların sonucunda kendini mutlu hissetmesidir. Memnuniyet kişinin içinde bulunduğu olayları değerlendirme sonucuna bağlıdır. Memnun olma durumu kişiden kişiye değişmektedir. Kişinin çeşitli olaylara karşı yüklediği olumlu anlamlar memnuniyet olarak ifade edilmektedir. Tam tersi durumda ise memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır.

İş memnuniyeti ise, kişinin yaptığı işe karşı olan ilgisinin artmasıdır. Kişi sevdiği işte çalıştığı müddetçe memnun olmaktadır. Bu durumda işe olan performansı ve motivasyonu artmaktadır. İşe gelmeme, işe devamsızlık gibi olumsuz durumlar ortadan kalkmaktadır (Baran, 2014:105). İnsan yaşamı boyunca karşılaştığı olaylar karşısında mutlu olması olaylara yüklediği anlamlara göre değişiklik gösterir. Kiminin memnun olduğu bir durumdan kimisi memnun olmayabilir. İş memnuniyeti, kişinin işten, yöneticilerinden beklediği ilgi ve alakaya göre değişmektedir. Kişinin iş hayatında takdir edilmesi, ödüllendirilmesi işinden memnun olmasını sağlar, bu durumda başarıyı arttırır. Böylelikle iş memnuniyeti artarak çalışanın işten kaçma, işe geç gelme ve işe devam etmeme gibi durumlarını ortadan kaldırmaktadır.

2. GEREÇ ve YÖNTEMLER

Bu çalışmanın evrenini, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde, çalışmaya katılmayı kabul eden 202 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Araştırma için Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi TUEK (Tıpta Uzmanlık Eğitim Kurulu)' ten yazılı izin alınmıştır. Verilerin elde edilmesi için hazırlanan anket Sağlık Bakanlığının standart anketi örnek alınarak hazırlanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Yanılma düzeyi olarak $p < 0.05$ değeri göz önünde bulundurulmuştur. Bu değerden küçük p değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Anketin birinci bölümü sosyo-demografik özelliklere yönelik sorulardan, ikinci bölümü ise iş memnuniyetini kapsayan 22 sorudan oluşmaktadır. Bu çalışma 10-04 no.lu karar gereği ile Tıpta Uzmanlık Eğitim Kurulu (TUEK) tarafından onay alınarak yapılmıştır.

İstatistiksel Analiz

Çalışmaya katılmayı kabul eden 202 tıbbi sekreter tarafından doldurulan anketlerden elde edilen veriler; SPSS 22,0 paket programı ile t-testi ve anova testi kullanılarak değerlendirildi.

3. BULGULAR

Tablo -1. Örneklem Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

	N	%
YAŞINIZ		
35 ve altı	159	78,7
36 ve üstü	43	21,3
MEDENİ DURUM		
EVLİ	127	62,9
BEKAR	75	37,1
TIBBİ SEKRETERLİK MEZUNİYETİ		
EVET	65	32,2
HAYIR	135	66,8
ÇALIŞMA SİSTEMİ		
MESAI	136	67,3
MESAI +NÖBET	54	26,7
VARDİYA	12	5,9
MESLEK SEÇİMİ		
İSTEYEREK	140	69,3
TESADÜFEN	26	12,9
MECBURİYET	17	8,4
DİĞER	19	9,4
MEZUNİYET DURUMU		
LİSE	53	26,2
ÖNLİSANS	95	47,0
LİSANS VE ÜSTÜ	54	26,8
MESLEKİ DENEYİM		
0-1 YIL	65	32,2
1-5 YIL	77	38,1
5-10 YIL	47	23,3
10-20 YIL VE ÜZERİ	13	6,4
ÇALIŞTIĞI BİRİM		
POLİKLİNİK	121	59,9
KAT	30	14,9
LABORATUAR VE GÖRÜNTÜLEME	15	7,4
AMELİYATHANE	7	3,5
ACİL SERVİS	5	2,5
SAĞLIK KURULU	3	1,5
ARŞİV	5	2,5
İSTATİSTİK	3	1,5
İDARİ	3	1,5
DİĞER	10	5,0

Tablo1'e göre ankete katılanların % 61,9 erkekler, % 38,1 'ini kadınlar oluşturmaktadır. 202 kişiden oluşan örneklemin % 62,9'u evli, % 37,1 'i bekârdır. Yaş sorusu açık uçlu olarak sorulmuş; daha sonra gruplandırılmıştır. Yaşları 35 ve altı olanlar % 78,7; 36 ve üstü olanlar % 21,3'tür. Katılımcıların % 26.2 Lise, % 47,0 Ön lisans , %' de 26.8 Lisans ve üzeri eğitim düzeyindeki kişiler oluşturmaktadır. Ayrıca bu kişilerde Tıbbi sekreterlik mezunu olmayanların sayısı % 66,8dir.

Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde; 0-1 yıl arası % 32,2, 1-5 yıl arası % 38,1, 5-10 yıl arası %23,3, 10-20 yıl arası (20 yıl ve üzeri ise 2 kişi için bu grup 10-20 yıl arası grup ile birleştirilmiştir.) %6,4 kurumdaki hizmet sürelerinin olduğu ve bu kişilerin % 59,9 'unun polikliniklerde,% 14,9'unun katlarda, %7,4'ünün laboratuvar ve görüntüleme % 1,5'inin idarede,

% 3,5'i ameliyathanede % 3,5'i acil serviste, % 1,5'i sağlık kurulunda, % 2,5 'i arşivde, %1,5'i istatistikte, % 5,0'da diğer birimlerde çalıştığı tespit edilmiştir. Tıbbi sekreterler bu mesleği % 69,3'ünün isteyerek, % 12,9'unun tesadüfen, % 8,4'ünün mecburiyetten,%9,4'ünde diğer nedenler seçtiklerini belirtmişlerdir. Çalışma sistemleri de % 67,9' unun mesai,%26,7'sinin mesai+nöbet, % 5,9'ununda vardiya (08-17.00 dışında bir saatte çalışma) şeklinde çalışmaktadır.

Tablo-2 Tıbbi Sekreterlerin İş Memnuniyetine Verdikleri Cevapların Dağılımı

	KESİNLİKLE KATILYORUM/KATILMIYORUM		KESİNLİKLE KATILMIYORUM/KATILMIYORUM	
	N	%	N	%
Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.	108	53,4		
Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.	154	76,3		
Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği tüm yönleriyle sağlanmaktadır.	124	61,4		
Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı, vb.) mekanizmaları işletilmektedir.			89	44,1
Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır.	116	57,4		
Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri almaktadır.	117	57,9		
Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulurum.	155	76,7		
Yöneticilere ilettiğimiz sorunlarımız çözüme ulaştırılır.	129	63,8		
Yönetim "Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)" konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.	160	79,3		
Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır.	120	59,4		
Son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım.			153	75,7
Çalıştığım kuruma başlarken uyum eğitimi aldım.	145	71,8		
Çalıştığım bölüme başlarken uyum eğitimi aldım.	150	74,3		

Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim aldım.	131	64,9		
Verilen kreş ve yuva hizmetinden memnunum	68	33,7		
Kurumdan ayrılmayı düşünmedim.	154	76,2		

Tıbbi sekreterler iş memnuniyeti ile ilgili sorulara, %53,4'ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) çalışma ortamı ve koşullarıyla ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşlerine başvurulduğunu, %76,3' ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) çalışma ortamının rahat çalışabileceği şekilde düzenlendiğini, %61,4'ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) çalışan güvenliğinin tüm yönleriyle sağlandığını, % 44,1'i (katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum) yönetim tarafından ödüllendirme yapılmadığını, % 57,4'ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) yönetim tarafından hasta ve çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetlerinde bulunduğunu, %57,9'u (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) yönetim hasta ve sekreter güvenliği ile ilgili aksaklıklar konusunda sekreterlerle birlikte çözümler ürettiğini ve buna yönelik önlemler aldığını, % 76,7'si (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) yöneticilere sıkıntılarını iletme imkânı bulduğunu ve %63,8'i (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) iletilen sorunların çözüme ulaştırıldığını, % 79,3'ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) yönetimin sağlıkta kalite standartları (SKS) konusunda tıbbi sekreterleri bilgilendirdiğini, %59,4' ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) tıbbi sekreterlerin çalıştıkları bölümler hakkında önerilerinin dikkate alındığını, %75,7 (katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum) son 6 ayda fiziksel saldırıya uğramadıklarını, % 71,8 'i (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) çalıştıkları kuruma başlarken uyum eğitimi aldıklarını, %74,3' ü (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) çalıştıkları bölüme başlarken uyum eğitimi aldıklarını, % 64,9' u (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim aldıklarını, % 33,7'si (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) kreş ve yuva hizmetinden memnun olduklarını, % 76,2'si de (katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) kurumdan ayrılmayı düşünmediğini ifade etmişlerdir.

Tablo 3. İş Memnuniyeti ile Cinsiyet, Medeni Durum ve Tıbbi Sekreterlik Mezunu Olma Durumu Değişkeni İçin Yapılan Bağımsız 2 Örneklem t-Testi Sonuçları

Boyut		N	\bar{X}	S	$Sh_{\bar{x}}$	<i>t Testi</i>		
						<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
Cinsiyet	Kadın	125	67,06	14,60	1,30	-2.257	200	0.014
	Erkek	77	72,14	13,54	1,54			

Medeni Durum	Evli	127	69,06	15,019	1,332	0.081	200	0.936
	Bekâr	75	68,89	13,357	1,542			
Tıbbi Sekreterlik Mezunu	Evet	65	72,60	13,447	1,667	2.483	198	0.012
	Hayır	135	67,25	14,64	1,260			

Tablo 3’de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan çalışanların İş Memnuniyetinin ortalamalarının cinsiyete, medeni duruma ve tıbbi sekreterlik mezunu olma durumuna göre değişip değişmediğini tespit etmek için bağımsız 2 örneklem testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre % 95 anlam düzeyinde sadece Medeni durum değişkenine göre etkilenmediği tespit edilmiştir.

Anlamlılık değeri $((p = 0.936) > (\alpha = 0.05))$ olduğu için Medeni durum etkilememektedir.

Cinsiyet değişkenine göre ise anlamlılık değeri $((p = 0.014) < (\alpha = 0.05))$ olduğu için cinsiyet iş memnuniyetinde etkilidir ve erkeklerin İş memnuniyet ortalamasının kadınlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Tıbbi Sekreterlik Mezunu olma durumu değişkenine göre ise anlamlılık değeri $((p = 0.012) < (\alpha = 0.05))$ olduğu için Tıbbi Sekreterlik mezunu olma durumu iş memnuniyetinde etkilidir ve Tıbbi Sekreterlik Mezunu olanların İş memnuniyet ortalamasının diğerlerine göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 4. İş Memnuniyeti ile Diğer Değişkenler İçin Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

F, \bar{X} ve SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
		N	\bar{X}	SS	Var. K.	KT	Sd	KO	F	p
Çalışma Sistemi	Mesai	136	70,38	14,31	G. Arası	815,882	2	407,941	1,98	,140
	Mesai+ nöbet	54	65,88	14,65	G. İçi	40814,11	199	205,096		
	Vardiya (08-17 dışında) çalışması	12	67,33	12,66	Toplam	41630,00	201			
Meslek Seçimi	İsteyerek	140	69,97	14,43	G. Arası	705,706	3	235,23	1,138	,335
	Tesadüfen	26	69,23	13,49	G. İçi	40924,29	198	206,68		
	Mecburiyet	17	64,76	13,39	Toplam	41630,00	201			
	Diğer	19	65,26	15,86						
Tahsil Durumu	Lise	53	70,00	13,30	G. Arası	212,38	4	53,09	,253	,908
	Ön Lisans	95	68,32	15,81	G. İçi	41417,61	197	210,24		
	Lisans	45	68,93	13,49	Toplam	41630,00	201			
	Lisansüstü	7	72,28	10,43						
	Diğer	2	64,50	4,949						
Meslek Deneyi	1-5 Yıl	65	73,41	14,77	G. Arası	2456,37	4	614,09	3,088	,017

m	5-10 Yıl	77	68,36	14,03	G. İçi	39173,62	197	198,85		
	10-15 Yıl	47	66,02	12,62	Toplam	41630,00	201			
	15-20 Yıl	11	61,63	15,73						
	20 ve üzeri	2	60,50	20,50						
Çalıştığı Birim	Poliklinik sekreterliği	121	70,05	15,52	G. Arası	1307,95	9	145,32	,692	,716
	Kat sekreterliği	30	68,93	14,98	G. İçi	40322,04	192	210,01		
	Laboratuvar, görüntüleme sekreterliği	15	68,46	13,31	Toplam	41630,00	201			
	İdari işler sekreterliği	3	77,33	7,63						
	Ameliyathane sekreterliği	7	67,57	4,39						
	Acil servis sekreterliği	5	62,00	5,04						
	Sağlık kurulu sekreterliği	3	65,66	4,04						
	Arşiv sekreterliği	5	66,80	3,96						
	İstatistik sekreterliği	3	70,00	5,19						
	Diğer sekreterlik	10	61,00	14,54						

Tablo 4’de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan çalışanların Mizah Tarzı Ölçeği (MTÖ) alt boyutlarındaki ortalamaların Çalışma sistemine, Meslek Seçimine, Mezuniyet Durumuna, Mesleki Deneyime ve Çalıştığı birime göre değişip değişmediğini tespit etmek için tek yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. % 95 anlam düzeyinde sadece İş Memnuniyetinin meslek deneyime göre etkilendiği tespit edilmiştir. İş Memnuniyeti anlamlılık değeri $((p = 0.017) < (\alpha = 0.05))$ olduğu için meslek deneyimi bu boyutta etkilidir. Meslek deneyimi değişkeni hariç diğer değişkenlerin anlamlılık değeri (p değeri) $\alpha = 0.05$ yanılma düzeyinden büyük olduğu için tüm alt boyutlardaki ortalamalar bu değişkenlere göre farklılık göstermemektedir.

4. TARTIŞMA

İş memnuniyeti kurumlar için önemli bir konudur. Kurumlarda iş memnuniyetinin düşük olması hizmet kalitesinde büyük bir kayba neden olmaktadır. Hizmet kalitesinin artmasının etkili unsurlarından birisi de iş memnuniyetidir. İş memnuniyetinin artmasıyla hizmet kalitesi de artmaktadır. Çalışanın işine ve kurumuna olan memnuniyeti yüksekse müşteri memnuniyeti de o kadar yüksektir. Bu bağlamdan hareketle, çalışan memnuniyetinin saptanması için kurumun memnuniyet anketini belirli aralıklarla yapması kuruma büyük katkı sağlayacaktır. Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan Tıbbi Sekreterlere bu anket ilk kez uygulanmıştır.

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde tıbbi sekreterlerin iş memnuniyetinin saptanmasına yönelik yapılan bu çalışmamızda; tıbbi sekreterlerin kendilerine yöneltilen iş memnuniyeti ile ilgili sorulara ilgi ile cevaplar vermişlerdir. Bu tür bir anketin

yapılması memnuniyetle karşılanmıştır. Bu gibi durumlar tıbbi sekreterlerin işe olan motivasyonlarını ve performanslarını etkiler. (Oben, 2010:15).

Tıbbi sekreterlerin iş memnuniyeti cinsiyet, medeni durum ve tıbbi sekreterlik mezunu olma durumuna göre değerlendirildiğinde ise medeni durumla iş memnuniyeti arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Cinsiyete göre değerlendirildiğinde erkek sekreterlerin kadın sekreterlere göre iş memnuniyetinin yüksek olduğu saptanmıştır. Kadın sekreterlerin iş memnuniyetinin düşük olmasının nedeninin bayanların iş hayatı dışında ev yaşamına daha çok yoğunlaşması, ev işleriyle ilgilenmesi gibi faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir. (Çimen, 2000:55). Ayrıca kadın sekreterlerin iş memnuniyetinin düşük olmasındaki etkenlerden birisi de mesleklerinde ilerleme imkanının verilmemesi de iş olan memnuniyeti düşürmektedir. Kadın sekreterlerin ev ve aile ile ilgili sorumluluklarının fazla olması da işle ilgili sorumluluklarını yerine getirmelerinde yetersiz olmalarına neden olmaktadır. Bu durum işe olan memnuniyet düzeylerinde erkek sekreterlere göre düşüşe yol açmaktadır. (Aşık, 2010:39)

Tıbbi sekreterlik mezunu olan sekreterlerin diğer alanlarda mezuniyeti olan sekreterlere göre iş memnuniyetinin yüksek olması, aldıkları eğitime uygun işler yapmalarından kaynaklanmaktadır. Tıbbi sekreterlik mezunlarının eğitim aldıkları lise veya üniversitelerde işleriyle ilgili karşılaştıkları olumsuz durumlarda nasıl davranacakları, neler yapabilecekleri hakkında edindikleri teorik bilgiler onlara avantaj sağlamaktadır. Ayrıca sekreterlik eğitimi üniversitelerde büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarında da verilmektedir. Sekreterlik mezunlarının mesleklerinde kendilerini gösterebilmeleri mutlu olmalarını sağlamakta ve iş tatminlerini artırmaktadır.

Mesleki deneyim, mezuniyet durumu, meslek seçimi ve çalışılan birim arasında değerlendirmeler yapılmıştır. Sadece mesleki deneyimle iş memnuniyeti arasında anlamlılık saptanmıştır. Tıbbi sekreterlerin mesleki deneyim değişkenine göre; 1-5 yıl hizmete sahip tıbbi sekreterlerin iş memnuniyeti 5-10 yıl, 10-15 yıl, 15-20 yıl ve 20 yıl üzeri hizmete sahip olanlara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Konya emniyet müdürlüğünün emniyet personeline yaptığı çalışmada da 1-5 yıl hizmet yılına sahip personelin hizmet yılı ve iş doyumunu arasında anlamlılık ortaya çıkmıştır. (Yiğit ve ark. 2011:13).

Bizim çalışmamızda, Meslekte geçirilen sürenin artmasının çalışan memnuniyetinde etkili olmadığı, Kadın personelin memnuniyetinin daha az olduğu tespit edilmiştir. Bu durum çalışma ortamında verimliliği düşürecektir. Hizmet kalitesinin düşmesi kurumlar için büyük maliyet kaybıdır. İş memnuniyetinin artırılması sadece hastane ve yöneticilerine bağlı tek taraflı bir durum değildir. Tıbbi sekreterlerin İş doyumunun ve mesleki memnuniyetinin artırılmasında sendikalara, sivil toplum kuruluşlarına da görev düşmektedir.(Semercioğlu ve ark. 2012:236).

Çalışan memnuniyeti kadar, Kurumun da memnuniyeti çok önemlidir. Yönetici ve sekreterlerin birbirine karşı olumlu tutumları da memnuniyeti artırmaktadır. Alt-üst ilişkisinin en iyi şekilde hayata geçirilmesi hizmet kalitesini artırmaktadır. Astların üstleriyle nasıl iletişime geçmeleri gerektiği konusunda eğitimlerin verilmesi de üstlerin astlarına olan memnuniyetini artırmaktadır.

Hastane ve yöneticileri tarafından verilen görevin en iyi şekilde yapılması sekreterlerin görevi olmalıdır. Görevden kaçınmamaları ve görevin gereklerinin farkında olmaları gerekmektedir.

Tıbbi sekreterlik mezunu olanların iş memnuniyetinin yüksek olması sekreterlik eğitimi almaları ve görevin gerekleri hakkında bilgi sahibi olmalarından kaynaklanmaktadır. Tıbbi sekreterlik ve sekreterlik mezunu olmayan diğer sekreterlere sekreterlik hizmetleri hakkında hizmet içi eğitimler verilmesi, sekreterlerin seminerlere katılmaları konusunda desteklenmeleri de memnuniyeti olumlu yönde etkiler. (Demirhan, Kula ve Karagöz 2014:294).

5. SONUÇ

Tıbbi Sekreterlik tahsili yapanların, erkek cinsiyete sahip olanların ve meslekte ilk 5 yılının içinde olanların iş memnuniyetinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kadın sekreterlerin iş memnuniyeti erkek sekreterlere göre düşük çıkmıştır. Bu durumda kadın sekreterlerin iş memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmalara ağırlık verilmesi gerektiğini düşünmekteyiz.

Meslekte geçirilen süre attıkça iş memnuniyetinin artmadığı tespit edilmiştir. Bu duruma neden olan unsurların belirlenerek gerekli tedbirlerin alınması gerektiğini düşünmekteyiz.

Tıbbi sekreterlik mesleği için uygun tahsili yapanların bu mesleğe kabul edilmesi gerektiği kanaatindeyiz.

KAYNAKLAR

- 1- Akdağ M.(2005). 'Halkla İlişkiler ve Kriz Yönetimi.' Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. S:14. Ss.1-20.
- 2- Aşık A.N. (2010). "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme.' Türk İdare Dergisi , Sayı:467. Ss.31-51.
- 3- Bedük A.(2012). 'Karşılaştırmalı İşletme Yönetim Terimler Sözlüğü.'Konya:Atlas Kitabevi.
- 4- Baran S.H. & Zincirkıran M. & Tiftik H. (2014). 'Hastanelerde Çalışan Hekimlerin Tıbbi Sekreterlere Yönelik Tutumları Üzerine Bir Araştırma: Ankara Örneği'. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi, Cilt:51, Sayı:588. Ss. 97-106.
- 5- Çimen M. & Şahin İ. (2000). 'Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi.' Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:5, Sayı:4. Ss. 53-67.
- 6- Demirhan Y. & Kula S. & Karagöz G (2014). 'İş Memnuniyeti ve Yönetici Desteğinin Memurların Performansına Etkisi: Diyarbakır Özel Harekât Polis Birimi Örneği.' Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19 (1). Ss.285-297.
- 7- Ertürk E. & Keçecioglu T. (2012). 'Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama' Ege Akademik Bakış Dergisi,Cilt:12.Sayı:1. Ss.39-52.
- 8- Eğinli A.T (2009). 'Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma.'Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:23,Sayı:3. Ss. 35-52.
- 9- 2-Tatlı H. & Kaya H. & Halisdemir N. (2008). 'Bingöl İl Merkezinde Bulunan Hastanelerde Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi.'İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi,15 (3). Ss.151-161.

- 10- Kanber N.A. & Gürlek Ö. & Çiçek H. & Gözlükaya A. (2010). 'Bir Sağlık Kurumunda Sağlık Çalışanlarının Memnuniyeti.' Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi. Ss.114-126.
- 11- Semercioğlu S. & Temgilimoğlu, D & Semercioğlu M. G (2012). 'Özel ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması.' Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 1 (4). Ss.226-238.
- 12- Tekin M. (2016). 'Toplam Kalite Yönetimi.' Konya: Günay Ofset.
- 13- Tengilimoğlu D. & Köksal A,(2016). 'Tıp Sekreterliği'. Ankara: Seçkin Kitabevi.
- 14- Oben A. (2010). 'Çalışanın İş Memnuniyetinin, Sağlığı ile İlişkisi' Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- 15- Yiğit R. & Dilmaç B. & Deniz M.E (2011)'İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması' Polis Bilimleri Dergisi, Cilt: 13 (3). Ss. 1-18.