

A Scale for Evaluating Employee Satisfaction With Nursing Care *

Ayşe Beşer** Ayla Bayık***

Abstract

Background: In the presentation of the occupational health services it is important to evaluate the employees' expectation from the service in order to increase the quality of the given services.

Objectives: The aim of this study was to develop a valid and reliable scale aimed at evaluating the employee satisfaction with the workplace nursing services and the significance of services delivered.

Methods: This study, which was planned as methodolojical, was carried at 7 workplaces that were provided written consent required for the research and that were located in the district of City of Izmir, and totally 310 employees were enrolled. Pearson correlation analysis was used for item-to-total analysis. Cronbach Alpha Coefficient, Spearman Brown, Guttman Split-Half was used to test internal consistency of the scale. Factor analysis was used to for validity.

Results: The scale is a two-way scale and contains 38 items. For the satisfaction responses given to each item were evaluated as follows; strongly agree (5 scores), strongly disagree (1 scores). Other aspect of the scale, considering the service important, was rated as follows; very important (5 scores), not important at all (1 score). In the reliability analysis of the scale for satisfaction and importance of services, as internal consistency the Cronbach Alpha value was (.96; .95) and an acceptable level. In the factor construct validity, 3 factors were obtained in both sections and these factors were named as "Professional Aspect of Workplace Nurse", "Protective Health Services" and "Care Delivering Role of the Workplace Nurse".

Conclusion: The scale demonstrated high validity and reliability. As a reliable and valid measure. The Scale can be used to evaluate employee satisfaction with and expectations of occupational health nursing care to improve services provided.

Key Words: Occupational health, Nursing, Satisfaction, Health services.

İşçilerin İşyeri Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti ve Önemine İlişkin Ölçek Geliştirme Çalışması

Giriş: İş sağlığı hizmetlerinin sunumunda çalışanların hizmetten beklentilerinin değerlendirilmesi, sunulan hizmetin kalitesinin artması bakımından önemlidir.

Amaç: İşçilerin işyeri hemşirelik hizmetlerinden duydukları memnuniyeti ve sunulan hizmetin önemini değerlendirmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmek amaçlanmıştır.

Yöntem: Metodolojik bir araştırma olarak planlanan bu çalışma İzmir ili bölgesinde yer alan, çalışma için gerekli onayı veren 7 işyerinde yürütülmüş olup 310 işçi çalışmaya katılmıştır. Verilerin analizinde; madde toplam puan analizi için Pearson Korelasyon analizi, ölçek ve alt boyutlarının iç tutarlılığında Cronbach Alfa, Spearman Brown, Guttman Split-Half katsayıları, geçerlilik çalışmasında faktör analizi kullanılmıştır.

Bulgular: Ölçek iki yönlü olup toplam 38 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin memnuniyet yönü için, her bir maddeye verilen yanıtlar, kesinlikle katılıyorum (5 puan), katılıyorum, kesinlikle katılmıyorum (1 puan) şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeğin hizmeti önemseme yönü ise, çok önemli (5 puan), çok önemsiz (1 puan) olarak derecelendirilmiştir. Ölçeğin memnuniyet ve hizmetin önemi yönlerine yönelik güvenilirlik analizinde iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alfa değeri (0.96;0.95) olup kabul edilebilir bir düzeydedir. Ölçeğin faktör yapı geçerliliğinde her iki bölümde 3 faktör elde edilmiş ve bu faktörler, "İşyeri Hemşiresinin Profesyonel Yönü", "Koruyucu Sağlık Hizmetleri", "İşyeri Hemşiresinin Bakım Verme Rolü" olarak isimlendirilmiştir.

Sonuç: Geliştirilen ölçek, geçerli ve güvenilir bir ölçek olup işyerlerinde çalışanların sunulan hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla kullanılabilir.

Anahtar Sözcükler: İş sağlığı, Hemşirelik, Memnuniyet, Sağlık hizmetleri.

Çalışanların sağlığının korunması ve geliştirilmesi, toplum sağlığına yönelik çalışmalar içinde önemli ve vazgeçilmez bir yer tutmaktadır. Çalışanlara yönelik sunulacak sağlık hizmetleri çağdaş sağlık anlayışı temelinde bir yaklaşımı gerektirir (Fişek, 2001; Topuzoğlu, 1993). İş sağlığı hizmetleri koruyucu, tedavi edici ve esenlendirici hizmetlerin birlikte uygulanmasıdır. Bu uygulama içinde işçinin sağlığını koruyacak, geliştirecek ve üst düzeye çıkaracak koruyucu sağlık hizmetlerine öncelik ve ağırlık verilmelidir (Rogers, 1996).

Etkili bir iş sağlığı hizmeti, işçilerin sakatlanmalarını azaltır, sağlığı geliştirici programlarla, işçi güvenlik eğitimi ve risklerin değerlendirilmesi ile işle ilişkili kazaları azaltır, işçilerin yaşam kalitesini geliştirir, üretimi,

morali ve iş memnuniyetini artırır (Gumpert ve Kusiak, 1999; Rogers, 1996). İş sağlığı hizmetleri yalnızca işyeri sağlık birimi tarafından verilen hizmetlerle sınırlı olmayıp multiprofesyonel bir ekip yaklaşımını gerektirir. Ekip üyeleri arasında işyeri hemşiresi, işyeri hekimi, psikolog, toksikolog, iş hijyenisti, güvenlik mühendisi, işçi, işveren ve sendika temsilcisi yer alır. Tüm meslek gruplarının amacı sağlıklı işçi kavramını oluşturabilmektir (Bahar, 1987; Felton, 2000; Fişek, 2001; Rieth, 2000; Rogers, 1996; World Health Organization [WHO], 2001). İş sağlığı hizmetlerinde hemşire, çalışma ortamını ve çalışan bireyi iş sürecindeki değişikliklerle birlikte gözlemleyecek en uygun kişidir ve birçok işyerinde iş sağlığı hizmetlerini tüm sorumlulukları ile yürütmektedir (Emiroğlu, 2000).

* Bu araştırma makalesi, AAOHN Journal, 2006, 54(10) 455-461'de yayınlanmıştır. Bu dergide Türkçe olarak yayınlanabilmesi için dergi editöründen izin alınmıştır. İçerikde değişiklik yapılmadan dergi yazım kurallarına göre düzenlemeler yapılmıştır.

** Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Balçova / İZMİR
E-mail: ayse.beser@deu.edu.tr Tel: 0.232.412 47 86.

*** Prof. Dr., Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Ege Üniveristesi Hemşirelik Yüksekokulu Bornava / İZMİR.

Sunulan sağlık hizmetlerinin bilimsel olarak değerlendirilmesinde çeşitli yaklaşımlar kullanılır. Bu değerlendirmeler, sunulan hizmete yönelik memnuniyet ve beklentilerin belirlenmesini içerir (Carman, 2000; Hulshof, Verbeek, VanDijk, Werde ve Braam, 1999; Larrabee ve Bolden, 2001; Sato, 1997).

İş sağlığı hizmetlerinin etkinliğini saptamak için çeşitli yaklaşımlar kullanılırken, sunulan hizmetlere ilişkin çalışanların memnuniyetleri ve sunulan hizmetlere ilişkin beklentileri bakım kalitesinin önemli bir göstergesi olarak görülmektedir.

Memnuniyet araştırmalarıyla hizmetin kalitesi ve bireylerin sağlık bakım hizmetlerindeki memnuniyetleri değerlendirilecek, tercihlerine göre değiştirilecek ve geliştirilecek problem alanları saptanacak, hizmetleri geliştirmek için gereken geri bildirim sağlanacaktır. Böylece daha iyi bakım sunulacak, sağlık hizmetlerinin kullanımı kolaylaşacak ve hızlanacaktır (Mitchell, Leanna ve Hyde, 1999; Verbeek, Dijk, Rasanen ve Piirainen, 2001).

Memnuniyet çok yönlü bir kavramdır. Memnuniyeti çok yönlü yapan; kişilerarası yönü, bakımın sürekliliği, koordinasyonu, ulaşılabilirliği, etkinliği, fiziksel çevre, hizmetin kapsamı, bakımın teknik kalitesi, sağlık eğitimi, özel gereksinimler için hazırlık, bakımı sunmada istekli olma ve sunulan hizmetin etkinliğidir (Merkouris, Yfantopoulos, Lanara ve Lemonidou, 1999).

Memnuniyet araştırmalarıyla hizmetin kalitesi ve bireylerin sağlık bakım hizmetlerindeki memnuniyetleri değerlendirilecek, tercihlerine göre değiştirilecek ve geliştirilecek problem alanları saptanacak, hizmetleri geliştirmek için gereken geri bildirim sağlanacaktır. Böylece daha iyi bakım sunulacak, sağlık hizmetlerinin kullanımı kolaylaşacak ve hızlanacaktır (Lusk, Disch ve Barkauskas, 1988; Merkouris ve ark., 1999; Mitchell ve ark., 1999; Rogers, 1993; Verbeek ve ark., 2001; Yoo, Ashworth ve Boore, 1993).

Memnuniyet çok yönlü bir kavramdır. Memnuniyeti çok yönlü yapan; kişilerarası yönü, bakımın sürekliliği, koordinasyonu, ulaşılabilirliği, etkinliği, fiziksel çevre, hizmetin kapsamı, bakımın teknik kalitesi, sağlık eğitimi, özel gereksinimler için hazırlık, bakımı sunmada istekli olma ve sunulan hizmetin etkinliğidir (Jun, Peterson ve Zsidisin, 1998; Merkouris ve ark., 1999; Rogers, 1993; Verbeek ve ark., 2001). Çalışanların önemli buldukları ve hemşirelik bakımından bekledikleri şey onların bakımla ilgili memnuniyet göstergesidir. Hemşirelik bakımı ile ilişkili beklentiler bakımdaki memnuniyeti etkilemektedir. Bakımdaki beklenti, gelişebilecek bir dizi olayların olasılıkları hakkında karar verme olarak tanımlanmıştır. Beklentiler, bireylerin düşündükleri, istedikleri ya da önceki sağlık bakım beklentileri ile aldıkları hizmete dayandırılabilir (Oermann, 1999; Yoo ve ark., 1993). Hemşirelik bakımı ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişki üç boyutu içermektedir (Yılmaz, 2001):

- Teknik ve profesyonel davranışlar (hemşirelik işlevlerini yeterli düzeyde yapabilmesi için hemşirenin sahip olması gereken bilgi ve teknik aktivitelerdir).
- Güvenilir kişi (hemşirenin olumlu bir hasta-hemşire ilişkisi ve iletişim kurmaya izin verecek yapıcı özellikte olmasıdır).
- Eğitimsel ilişki (hemşirenin hastaları bilgilendirme yeteneğinin olması, sorulara doyurucu yanıtlar vermesi, sunduğu bakımı açıklamasıdır).

Genel sağlık bakımında birçok hasta memnuniyeti çalışmalarının aksine iş sağlığında sunulan hizmetlerle ilişkili memnuniyet çalışmaları azdır (Mitchell ve ark., 1999; Rogers, 1993; Verbeek ve ark., 2001; Yoo ve ark., 1993). Yapılan bu çalışmalardan işçi memnuniyeti hasta memnuniyetinden çok az bir farklılık göstermektedir. Hasta ve işçilerde bakımın kişilerarası yönü ve iletişimi, memnuniyetin yüksek derecede istenilen unsurlarıdır (Verbeek ve ark., 2001). Sunulan hizmetlerin güvenilirliği ve emniyetliliği işçi memnuniyetinin en önemli unsurları arasında görülmekte iken hasta memnuniyetinin unsurları arasında yer almamaktadır (Verbeek ve ark., 2001).

Verbeek ve arkadaşları iş sağlığı hizmetlerinden duyulan memnuniyetin %97 olduğunu ve işyeri hekiminin işçilerle anlaşamadığında memnuniyetin düştüğünü belirtmektedir. Conbere, McGovern, Kochevar ve Widtfeldt (2000) yürüttükleri çalışmalarında, işçilerin %55'inin iş sağlığı hizmetlerinden çok memnun olduklarını saptadıklarını belirtmiştir. Roger, (1993) iş sağlığı hemşiresinin sunduğu hizmetlerin doktorun sunduğu hizmetlere göre daha memnuniyet verici olduğunu saptamıştır. Mitchell ve arkadaşları (1999), iş sağlığı hemşirelik bakım hizmetlerinden işçi memnuniyetinin orta derecede olduğunu, kişilerarası ilişki ve iletişimin memnuniyet derecelerinde en yüksek ortalamaya ulaştığını belirlemişlerdir. Yoo ve arkadaşları (1993), işçi, işveren ve hemşirelerin algılarını araştırmak için karşılaştırmalı bir çalışma düzenlemiştir. Çalışma işçilerin sunulan iş sağlığı bakım hizmetlerindeki beklenti ve değerlendirmeleri üzerine odaklanmıştır. Çalışmada hizmetlerin değerlendirilmesi ve beklentileri arasında güçlü bir ilişki olduğunu göstermiştir.

İş sağlığı hizmetlerindeki işçi memnuniyeti ile ilgili araştırma sonuçlarından da anlaşıldığı gibi, iş sağlığı hemşiresinin sunduğu hemşirelik hizmetlerinin çeşitli yönleri hakkında işçilerin ne düşündüklerini bilmesi önemlidir. Sunulan hemşirelik hizmetlerinden işçilerin duydukları memnuniyet hemşirelik bakım kalitesinin bir ölçümüdür ve iş yeri hemşiresinin, işçilerin tercihlerine göre hizmetleri geliştirmesinde gereken geri bildirim sağlayacaktır. Böylece daha iyi bakım sunulacak ve kullanım kolaylaşacaktır (Verbeek ve ark., 2001). Bu nedenle bu çalışmada; işçilerin işyerlerinde sunulan işyeri hemşirelik hizmetlerinden duydukları memnuniyeti ve sunulan hizmetin önemine ilişkin beklentilerini saptamaya yönelik geçerli ve güvenilir bir araç geliştirmek amaçlanmıştır.

Yöntem

Bu araştırmanın evrenini İzmir İl sınırları içindeki işyerlerinde çalışan işçiler oluşturmaktadır. Ülkemiz genelinde işyeri hemşirelerinin çalıştıkları yerlere dair ulusal bir belge bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırmacı tarafından İzmir Tabip Odası'na dilekçe ile başvurularak işyeri hekimlerinin dosyalarının incelenmesi için izin alınmıştır. Dosyalarda sağlık biriminde çalışan bireylerin kayıtları bulunmaktadır. İncelemeler sonucunda işyeri hemşiresi çalıştıran toplam 33 işyeri belirlenmiştir. Çalışma için sekiz fabrika izin vermiş, ancak verilerin toplanması aşamasında bir fabrika yoğunluk vb. nedenleri ileri sürerek verdiği izni geri çekmiş ve böylece toplam yedi fabrika ile görüşülmüş ve toplam 390 işçi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. İş yerlerinden alınacak işçi sayısı tabakalı rastgele örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. İşyerlerine göre alınacak işçi sayısı

belirlendikten sonra, ikinci kez tabakalama yapılarak işyerlerinin farklı birimlerinden alınacak işçi sayıları belirlenmiştir. Birimlerdeki işçiler ise olasılıksız örnek-leme yöntemi ile seçilmiştir.

Ölçek Geliştirme

İşyeri hemşirelik hizmetlerindeki işçi memnuniyeti ve hizmetin önemi ölçümünde teorik çerçeve bir memnuniyet ölçümünde yer alması gereken bakımların kişilerarası yönü, iletişimi, sürekliliği, teknik kalitesi, ulaşılabilirliği, fiziksel çevre, özel gereksinimlere yanıt, bakımı sunmada isteklilik ve güvenilirlik alanlarına göre geliştirilmiştir. Belirlenen teorik çerçeve doğrultusunda çeşitli literatürlerde tanımlanan iş sağlığı hemşiresinin rol ve fonksiyonlarından yararlanılarak “işyeri hemşirelik hizmetlerindeki işçi memnuniyeti ve sunulan hizmetin önemi” aracında yer alacak 67 madde belirlenmiştir.

Belirlenen 67 madde 10 uzman görüşüne sunulmuştur. Uzmanlardan dördü psikometri uzmanı, diğerleri ise halk sağlığı ve iş sağlığı alanında uzman olan öğretim elemanlarıdır. Öneriler doğrultusunda maddeler tekrar gözden geçirilerek madde sayısı 37'ye düşürülmüştür. Uzman görüşünde “uygundur”, “uygun değildir”, “düzeltme yapılmalı” şeklinde genellikle açık uçlu geribildirimler yer almıştır. Geliştirilen ölçek ikinci kez 10 uzman görüşüne sunulularak maddeleri 1'den 10'a kadar puanlamaları istenmiştir (1 = çok yetersiz, 10 = çok iyi). Maddeleri uygunluğu açısından değerlendiren 10 uzmanın değerlendirme sonucunda elde edilen verilerin Kendal iyi uyum katsayısı istatistiksel analizi ile değerlendirmesi sonucunda uzmanlar arasında istatistiksel düzeyde görüş birliği olduğu saptanmıştır ($p > .05$). Uzman görüşlerinde 6. ve 36. maddelerinin iki ayrı ifade içerdiği bu nedenle bu ifadelerin ayrı maddeler olarak hazırlanması doğrultusundaki öneriler göz önüne alınarak ölçek madde sayısı 39 maddeye dönüştürülmüştür.

Madde analizi sonucunda ilk maddenin katsayısı .25'den az olduğu için bu madde çıkarılmış, sonuçta ölçeğin son hali 38 maddeden oluşmuştur. Bu ölçek iki yönlü olup işçilerin ölçek maddelerini değerlendirerek memnuniyetleri ve ayrıca sunulan hizmetleri önemseme durumları incelenmiştir.

Ölçek, hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti belirlemek amacıyla, her bir maddeye verilecek yanıtlar; kesinlikle katılıyorum (5 puan), katılıyorum (4 puan), orta derecede katılıyorum (3 puan), katılmıyorum (2 puan), kesinlikle katılmıyorum (1 puan) şeklinde beş kategoride derecelendirilmiştir. İşçilerin işyeri hemşirelik hizmetlerini önemseme durumlarını belirlemek amacıyla her bir maddeye verilen yanıtlar; çok önemli (5 puan), önemli (4 puan), orta derecede önemli (3 puan), önemsiz (2 puan), çok önemsiz (1 puan) olarak beş kategoride derecelendirilmiştir. Ölçeğin her iki yönü için en düşük puanı 38, en yüksek puanı 190'dır.

Verilerin Analizi

SPSS 8.0 programı kullanılmıştır. Ölçeğinin güvenilirlik çalışmasına yönelik madde analizi yapılmış, maddelerin madde-toplam korelasyon değerleri için madde-toplam korelasyon katsayısı hesaplanmıştır (Akgül, 1997). Ölçeğin güvenilirlik düzeyini belirlemek için ise Cronbach alfa katsayısı kullanılmıştır (Akgül, 1997; Tezbaşaran, 1997).

Ölçeğin geçerlilik çalışmasına yönelik, ölçeğin içerik ve yapı geçerliliği değerlendirilmiştir. İçerik geçerliliği için uzman görüşü alınmış, yapı geçerliliğine yönelik faktör analizinde, orthogonal rotation varimax metodu kullanılmıştır (Akgül, 1997).

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için işyerlerinden gerekli izinler alınmıştır. Anket formları dağıtılmadan önce işçilere araştırmanın amacı açıklanmış ve katılıp katılmayacakları konusunda görüşleri alınmıştır. Katılmayı kabul eden işçilere anket formunu doldurmaya ilişkin kısa bir bilgi verilmiştir. İşçilere yönelik geliştirilen memnuniyet aracının doldurma süresi 15-20 dakika gerekli süre olarak belirlenmiştir. Veriler bazı fabrikalarda, dinlenme ve yemek aralarında toplanırken, bazı fabrikalara ise araştırıcıya ayrılan odada, üretim saatinde toplanmıştır.

Bulgular

Ölçeğin 39 maddesine ilişkin puan ortalamaları Tablo 1'de yer almaktadır.

Ölçeğin 39 maddesinin tümüne madde analizi ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Madde analizinde korelasyon için kabul edilebilir sınır değeri .25 olarak kabul edilmiştir. Ölçeğin birinci maddesinin madde-toplam korelasyon katsayısı .25'in altında bulunmuştur. Bu nedenle ölçeğin birinci maddesi çıkarılmış ve 38 madde için ikinci kez madde analizi yapılmıştır (Tablo 2).

Ölçeğin birinci maddesinin çıkarılarak tekrarlanan madde ve güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin memnuniyet yönü için Cronbach alfa değeri .96, hizmetin önemi yönü için ise Cronbach alfa değeri ise .95 olarak bulunmuştur. Ölçeğin memnuniyet yönündeki en düşük madde-ölçek korelasyon değeri .41, hizmetin önemi yönünde en düşük madde-ölçek korelasyon değeri ise .29'dur.

Ölçeğin 38 maddeden oluşan son haline geçerlilik analizi uygulanmış ve üç faktör elde edilmiştir.

Ölçeğin memnuniyet bölümüne ait birinci faktör grubu 16 maddeden oluşmakta ve faktör ağırlıkları .75 ile .57 arasında yer almaktadır. Cronbach alfa değeri ise .95'dir. Faktör 1'in özdeğeri 17, açıkladığı varyans %44.8'dir.

İkinci faktör 12 maddeden oluşmakta, faktör ağırlıkları .80 ile 0.42 arasında değişmektedir. Cronbach alfa değeri .93, özdeğeri 2.88, açıkladığı varyans %7.6'dır.

Üçüncü faktör 10 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .80 olup faktör ağırlıkları .75 ile .43 arasında yer almaktadır. Bu faktörün özdeğeri 1.96, açıkladığı varyans %5.2'dir.

Ölçeğin hizmetin önemi yönünde elde edilen faktörler, memnuniyet bölümündeki faktörler ile uyumluluk göstermektedir. Diğer bir deyişle aynı faktör altında benzer maddeler yer almaktadır (Tablo 3). Birinci faktör grubu faktör 16 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .93, özdeğeri 13.86, açıkladığı varyans %36.48'dir. İkinci faktör 12 maddeden oluşmakta olup Cronbach alfa değeri .92, özdeğeri 3.31, açıkladığı varyans %8.7'dir. Üçüncü faktör ise 10 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .84, özdeğeri 2.4, açıkladığı varyans %6.2'dir.

Tablo 1. İşyeri Hemşirelik Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet ve Sunulan Hizmetin Önemi Ölçeği Madde Puanlarının Tanımlayıcı Özellikleri

MADDELER	MEMNUNİYET DURUMU		HİZMETİ ÖNEMSEME DURUMU	
	\bar{x}	SE	\bar{x}	SE
Madde 1	4.23	.04	4.84	.02
Madde 2	3.75	.05	4.36	.04
Madde 3	3.88	.05	4.56	.03
Madde 4	4.03	.05	4.69	.03
Madde 5	3.81	.06	4.42	.04
Madde 6	3.46	.07	4.14	.05
Madde 7	3.84	.06	4.26	.04
Madde 8	3.64	.06	4.37	.04
Madde 9	3.99	.05	4.53	.04
Madde 10	3.31	.07	4.14	.05
Madde 11	2.80	.06	3.78	.05
Madde 12	3.10	.07	4.18	.05
Madde 13	3.61	.06	4.32	.04
Madde 14	2.81	.07	4.11	.05
Madde 15	2.60	.07	4.08	.06
Madde 16	2.74	.07	4.10	.05
Madde 17	3.53	.06	4.31	.04
Madde 18	2.96	.07	3.94	.06
Madde 19	2.86	.07	3.95	.05
Madde 20	2.64	.07	3.89	.05
Madde 21	2.96	.07	4.09	.05
Madde 22	2.73	.07	4.07	.06
Madde 23	3.53	.06	4.18	.05
Madde 24	2.97	.07	3.76	.06
Madde 25	3.86	.06	4.36	.04
Madde 26	3.43	.07	4.16	.05
Madde 27	3.66	.06	4.20	.04
Madde 28	4.01	.05	4.56	.16
Madde 29	3.95	.06	4.48	.04
Madde 30	4.14	.05	4.50	.04
Madde 31	3.89	.05	4.37	.04
Madde 32	3.87	.06	4.45	.04
Madde 33	3.51	.07	4.35	.04
Madde 34	3.83	.05	4.37	.04
Madde 35	3.82	.06	4.37	.04
Madde 36	3.81	.06	4.35	.04
Madde 37	3.70	.06	4.39	.04
Madde 38	3.62	.07	4.34	.04
Madde 39	3.89	.06	4.45	.04

Tablo 2. İşyeri Hemşirelik Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet ve Hizmetin Önemi Ölçeği'nin Madde-Toplam Korelasyonları

MADDELER	MEMNUNİYET DURUMU		HİZMETİ ÖNEMSEME DURUMU	
	Madde-Toplam Korelasyonları	Cronbach Alfa*	Madde-Toplam Korelasyonları	Cronbach Alfa*
Madde 2	.41	.96	.33	.95
Madde 3	.43	.96	.40	.95
Madde 4	.20	.96	.29	.95
Madde 5	.61	.96	.39	.95
Madde 6	.49	.96	.40	.95
Madde 7	.45	.96	.47	.95
Madde 8	.62	.96	.53	.95
Madde 9	.57	.96	.52	.95
Madde 10	.65	.96	.50	.95
Madde 11	.59	.96	.61	.94
Madde 12	.68	.96	.64	.94
Madde 13	.62	.96	.57	.94
Madde 14	.68	.96	.60	.94
Madde 15	.67	.96	.59	.94
Madde 16	.63	.96	.66	.94
Madde 17	.69	.96	.68	.94
Madde 18	.65	.96	.66	.94
Madde 19	.65	.96	.68	.94
Madde 20	.65	.96	.67	.94
Madde 21	.67	.96	.59	.94
Madde 22	.66	.96	.65	.94
Madde 23	.68	.96	.64	.94
Madde 24	.66	.96	.57	.94
Madde 25	.68	.96	.57	.94
Madde 26	.71	.96	.58	.94
Madde 27	.70	.96	.63	.94
Madde 28	.69	.96	.60	.94
Madde 29	.73	.96	.60	.94
Madde 30	.63	.96	.58	.94
Madde 31	.63	.96	.58	.94
Madde 32	.66	.96	.57	.94
Madde 33	.67	.96	.53	.95
Madde 34	.70	.96	.65	.94
Madde 35	.67	.96	.56	.94
Madde 36	.69	.96	.59	.94
Madde 37	.74	.96	.61	.94
Madde 38	.71	.96	.58	.94
Madde 39	.66	.96	.52	.95

*Eğer madde dışta tutulursa elde edilecek olan iç tutarlılık katsayısı

** Örneklem 310 içşiden oluşmaktadır. Memnuniyet durumu için Cronbach alfa katsayısı .96, hizmeti önemseme durumu için .95'tür.

Tartışma

"İşyeri Hemşirelik Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet ve Hizmetin Önemi Ölçeği"nin 39 maddesinin tümüne madde analizi ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Madde analizi, ölçme aracındaki her maddenin aldığı değer ile ölçme aracının tümünden alınan toplam değer arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Korelasyon katsayılarının düşük olduğu test maddelerinin yeterince güvenilir olmadığına karar verilebilir ve o madde ölçekten çıkarılabilir. Hangi ölçünün altına düşünce güvenilirliğin "yetersiz" sayılacağı araştırmanın amacına ve yapılan ölçmenin niteliğine göre değişir (Karasar, 2000). Özdamar (2002), madde analizinde korelasyon için kabul edilebilir sınır değeri .25 olarak belirtmiştir. Ölçeğin birinci maddesinin madde-toplam korelasyon katsayısı .25'in altında bulunmuştur. Bu nedenle ölçeğin birinci maddesi çıkarılmış ve ikinci kez madde analizi ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin en son hali 38 maddeyi içermektedir.

Ölçeğin birinci maddesinin çıkarılarak tekrarlanan madde ve güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin memnuniyet yönü için Cronbach alfa değeri .97, hizmetin önemi yönü için ise Cronbach alfa değeri ise .95 olarak saptanmıştır.

Geçerlik, bir ölçme aracı ile ölçülmek istenen özelliğin ölçülerini, başka özelliklerin ölçüleri ile karıştırmadan elde edebilme derecesidir. Kendi aralarında yüksek ilişki gösteren maddeler faktörleri oluşturmaktadır. Maddelerin taşıdığı faktör yükleri doğrultusunda, birbirleriyle olan ilişki düzeylerine dayalı olarak faktörler belirlenmektedir. Ortaya çıkan faktörlerin adlandırılması ve yorumu kuramsal beklentilere ve birikime dayalıdır (Tezbaşaran, 1997). Genellikle özdeğeri 1 veya daha büyük olan faktör sayısının yorumlanması uygun görülmektedir. Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyonu sonucunda özdeğeri en az 1 olan 3 faktör elde edilmiştir.

Tablo 3. İşyeri Hemşirelik Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet ve Hizmetin Önemi Ölçeği' Maddelerinin Faktör Yapısı

MEMNUNİYET DURUMU			HİZMETİ ÖNEMSEME DURUMU		
FAKTÖR 1 (Madde no)	FAKTÖR 2 (Madde no)	FAKTÖR 3 (Madde no)	FAKTÖR 1 (Madde no)	FAKTÖR 2 (Madde no)	FAKTÖR 3 (Madde no)
.75 (29)	.80 (15)	.75 (4)	.75 (34)	.78 (15)	.68 (4)
.74 (36)	.79 (20)	.73 (5)	.74 (28)	.77 (16)	.67 (3)
.74(35)	.78 (16)	.72 (3)	.70 (29)	.77 (20)	.67 (5)
.72(39)	.76 (22)	.62 (2)	.69 (26)	.75 (19)	.66 (11)
.71(34)	.75 (21)	.56 (6)	.69 (30)	.75 (18)	.65 (6)
.71(27)	.75 (19)	.52 (11)	.68 (36)	.72 (14)	.60 (9)
.69 (31)	.73 (14)	.49 (9)	.68 (25)	.71 (22)	.56 (8)
.69 (28)	.72 (18)	.48 (7)	.66 (32)	.64 (24)	.51 (2)
.68 (32)	.58 (24)	.46 (8)	.66 (27)	.63 (21)	.50 (7)
.68 (30)	.58 (12)	.43 (10)	.66 (35)	.59 (12)	.44 (10)
.64 (25)	.51 (17)		.65 (37)	.57 (17)	
.63 (37)	.42 (13)		.65 (39)	.43 (13)	
.63 (26)			.62 (38)		
.61 (38)			.61 (33)		
.60 (33)			.61 (31)		
.57 (23)			.54 (23)		

Aynı faktörlerle yüklenen maddelerin uyumu dikkat çekmektedir. Maddelerin toplandığı alanlar ve faktör ağırlıkları dikkate alındığında en uygun çözümlenimin 3 faktörlü yapı olduğuna karar verilmiştir (Tablo 3).

Ölçeğin memnuniyet bölümüne ait birinci faktör grubu 16 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .95 olup oldukça yüksek bir değere sahiptir. Bu 16 maddenin özellikleri incelendiğinde (örneğin, "hemşire işçilere değer veriyor", "hemşire çalışanların gereksinimlerine karşı hassas davranıyor", "hemşire işçilerle olan ilişkilerinde iletişime açık tutum sergiliyor", "işçileri dinlemek/görüşmek için zaman ayırıyor") hemşirenin profesyonellik rolünü açıkça yansıttığı fark edilmektedir. Bu özellikler, bir işyeri hemşiresinin kendisinden beklenen rollerini yerine getirebilmesinde gereksinim duyduğu en temel beceriler arasında yer almaktadır. Bu nedenle bu faktör 'İşyeri Hemşiresinin Profesyonellik Yönü' olarak adlandırılmıştır. Hemşirelik mesleğinde hasta/sağlam birey ilişkisi önemlidir. İşyeri hemşiresinin etkili bakım verebilmesi, karşısındaki bireyle kurduğu ilişkinin niteliğine bağlıdır. İşyeri hemşiresinin profesyonel özelliklerini yansıtan yönleri olarak kabul edilebilen, çalışanlara değer vermesi, ulaşılabilir olması yanı sıra açık olması ve tutarlı davranışlar sergilemesi hemşirenin güvenilirliğini gösteren ölçütlerdendir. Bu nedenle ölçekte birinci faktör altında, işyeri hemşiresinin profesyonellik özelliklerinin yer alması önemli bulunmuştur.

Ölçeğin memnuniyet bölümüne ait ikinci faktör 12 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .93 olup yüksek bir güvenilirlik katsayısına sahiptir. Faktör 2'nin özdeğeri 2.88, açıkladığı varyans %7.6'dır. Bu faktör

altında toplanan maddeler (Örneğin, "hemşire iş ortamında işçileri gözlemleyerek sağlıkları açısından değerlendiriyor", "hemşire iş ortamını belirli aralıklarla gezerek sağlık açısından değerlendiriyor", "hemşire hastalıklardan korunma, sağlığı geliştirmeye yönelik eğitim veriyor"), işyeri hemşiresinin çalışma ortamını ve çalışanları değerlendirmesi sonucu planlayacağı sağlık eğitimi ve danışmanlık hizmetlerini yansıtmaktadır. İşyeri hemşiresinin çalışanların sağlığını koruma, geliştirme ve optimal düzeye çıkarma öncelikli görevleri arasındadır. İşyeri hemşiresi koruyucu ve geliştirici sağlık hizmetleri ile kaza ve hastalıkları önleyebilir, sağlığı geliştirici davranışlara katkıda bulunabilir (Rogers, 1996). Bu nedenle ikinci faktör, 'Koruyucu Sağlık Uygulamaları' olarak adlandırılmıştır. Faktör analizi tek tek değişkenler grubu şeklinde faktörler altında toplama süreci sayesinde olaylara/durumlara farklı bir yaklaşım sürecini gerektirir.

Ölçeğin memnuniyet bölümüne ait üçüncü faktör 10 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri 0.80 olup yüksek bir güvenilirlik katsayısına sahiptir. Bu faktörün özdeğeri 1.96 açıkladığı varyans %5.2'dir. Bu faktör altında toplanan maddeler (Örneğin, "hemşire yaralanma/kaza durumlarında yeterli ilkyardım hizmeti veriyor" "hemşire hastalık durumlarında bakım veriyor", "hemşire hasta işçilerin sağlık durumlarını izliyor") işyeri hemşiresinin bakım verme rolü altında toplanmıştır. Bakım verici, tedavi edici rolü çok geniş kapsamlı olup bilgi ve beceri yönünün etkin kullanılmasını gerekli kılmaktadır.

Ölçeğin hizmetin önemi yönünde elde edilen faktörler, memnuniyet bölümündeki faktörler ile uyumluluk göstermektedir. Diğer bir deyişle aynı faktör altında benzer

maddeler yer almaktadır (Tablo 1). Bu nedenle faktörlerin adlandırılması aynıdır. Birinci faktör grubu faktör 16 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .93, özdeğeri 13.86, açıkladığı varyans %36.49'dur. İkinci faktör 12 maddeden oluşmakta olup Cronbach alfa değeri .92, özdeğeri 3.31, açıkladığı varyans %8.7'dir. Üçüncü faktör ise 10 maddeden oluşmakta ve Cronbach alfa değeri .84, özdeğeri 2.4, açıkladığı varyans %6.3'tür.

Ölçeğin memnuniyet ve hizmetin yönü bölümünde, faktör analizi sonucunda elde edilen alt faktör gruplarının güvenilirlik katsayıları, yüksek düzeyde olup gereken homejenliği sağlamıştır.

Sonuçlardan görüldüğü gibi ölçeğin geneli, hizmetten duyulan memnuniyet ve hizmetin önemi yönlerinin oldukça yeterli güvenilirlik ve geçerlilik göstergelerine sahip bir ölçme aracı olduğu saptanmıştır. Ölçeğin işyeri hemşiresinin profesyonellik yönü, koruyucu sağlık uygulamaları ve bakım verme rolü gibi üç önemli yönünü geçerli ve güvenilir bir biçimde yansıttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre ölçek, işyeri kalite hizmetlerinde işçiler tarafından hemşireye yönelik memnuniyet ve beklentilerini değerlendirmede kullanılabilir bir araç olarak kabul edilebilir. Bununla beraber ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğinin saptanması için farklı kültürlerdeki gruplara uygulanarak faktör yapısının korunup korunmadığı kontrol edilmelidir.

Kaynaklar

- Akgül, A. (1997). *Tıbbi araştırmalarda istatistiksel analiz teknikleri SPSS uygulamaları* (1. Baskı, 568-575). Ankara: Yükseköğretim Kurulu Matbaası.
- Bahar, Z. (1987). İş sağlığı hemşireliği ve sorumlulukları. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 3 (2), 58-68.
- Carman, J. M. (2000). Patient perceptions of service quality combining the dimension. *Journal of Services Marketing*, 14 (4), 337-352.
- Conbere, P. C., McGovern, P., Kochevar, L., & Widtfeldt, A. (2000). Measuring satisfaction with medical case management. *The American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 48 (12), 553-562.
- Emiroğlu, O. (2000). İş sağlığı hemşireliği ve sorunları. *Toplum ve Hekim*, 15 (3), 178-181.
- Felton, J. S. (2000). Occupational health in the USA in the 21st century. *Occupational Medicine*, 50 (7), 523-531.
- Fişek, G. (2001). İş sağlığı güvenliği hizmetlerinde örgütlenme ve iş hemşireliğini geliştirme olanakları. II. Ulusal İş Sağlığı ve İşyeri Hemşireliği Sempozyumu (Sempozyum Kitabı). Zonguldak. 28-30 Haziran, 1-4.
- Gumpert, H., & Kusiak, R. (1999). The effectiveness of occupational health nurses in Ontario (part I). *Journal of the Ontario Occupational Health Nurses Association*, Summer, 6-11.
- Hulshof, C. T. J., Verbeek, J., VanDijk, F. J. H., Werde, W. E., & Braam, I. T. J. (1999). Evaluation in occupational health services: General principles and a systematic review of

empirical studies. *Occupational and Environmental Medicine*, 56 (6), 361-377.

- Jun, M., Peterson, R. T., & Zsidisin, G. A. (1998). The identification and measurement of quality dimension in health care: Focus group interview result. *Health Care Management Review*, 23 (4), 81-96.
- Karasar, N. (2000). *Bilimsel araştırma yöntemi* (10. Baskı, s. 147-150). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Larrabee, J. H., & Bolden, L. V. (2001). Defining patient perceived quality of nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 16 (1), 34-60.
- Lusk, S. L., Disch, J. M., & Barkauskas, V. H. (1988). Interest of major corporations in expanded practice of occupational health nurses. *Research in Nursing & Health*, 11 (3), 141-151.
- Merkouris, A., Yfantopoulos, J., Lanara, V., & Lemonidou, C. (1999). Patient satisfaction: A key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7 (1), 19-28.
- Mitchell, R., Leanna, J., & Hyde, R. (1999). Client satisfaction with nursing services evaluation in an occupational health setting. *The American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 47 (2), 74-79.
- Oermann, M. (1999). Consumers' descriptions of quality health care. *Journal of Nursing Care Quality*, 14 (1), 47-55.
- Özdamar, K. (2002). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi, çok değişkenli analizler* (4. Baskı, s. 661-669). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Rieth, L. K. (2000). The occupational health service: Staffing, facilities, and equipment *The American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 48 (8), 395-403.
- Rogers, B. (1993). Employee satisfaction with occupational health services. *The American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 41 (2), 58-65.
- Rogers, B. (1996). *Occupational health nursing concepts and practice* (1-62). Philadelphia: W. B. Saunders.
- Sato, N. (1997). Role perception and expectation of occupational health nursing from a survey in North Carolina. *Journal of Occupational Health*, 39 (3), 197-204.
- Tezbaşaran, A. (1997). *Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu* (2. Baskı, s. 1-51). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Topuzoğlu, I. (1993). *İşçi sağlığına giriş, işyeri hekimliği ders notları*. Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayını.
- Verbeek, J., Dijk, F. V., Rasanen, K., & Piirainen, H. (2001). Consumer satisfaction with occupational health services: Should it be measured? *Occupational and Environmental Medicine*, 58 (4), 272-278.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçümü. Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2), 69-74.
- World Health Organization. (2001). The role of the occupational health nurse in workplace health management. Bilthoven, The Netherlands: World Health Organization, World Health Organization European Centre for Environment and Health.
- Yoo, K. H., Ashworth, P. M., & Boore, J. R. P. (1993). Expectation and evaluation of occupational health nursing services, as perceived by occupational health nurses, employees and employers in the United Kingdom. *Journal of Advanced Nursing*, 18 (5), 826-837.

EK.1

İŞYERİ HEMŞİRELİK HİZMETLERİNEN DUYULAN MEMNUNİYET VE HİZMETİN ÖNEMİ

Aşağıda yazılan hemşirelik aktivitelerine ne derecede katılıyorsunuz? Lütfen işaretleyiniz.					Bu araştırma işçilerin işyeri hemşirelik hizmetlerinden duydukları memnuniyet ve sunulan hizmetin önemine ilişkin beklentileri belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Bilgiler topla halde değerlendirileceği için isminizi yazmanıza gerek yoktur. Lütfen yanıtlarımızı işyerinizdeki kendi deneyim ve gözlemlerinize göre en gerçekçi bir biçimde veriniz. Lütfen tüm cümleleri yanıtlayarak boş bırakmayınız. Yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.	Aşağıda yazılan hemşirelik aktivitelerini ne derecede önemli buluyor sunuz? Lütfen işaretleyiniz.				
Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Orta derecede katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum		Çok önemli	Önemli	Orta derecede	Önemsiz	Çok önemsiz
					Sağlık birimi/revir kendimi rahat hissetmemi sağlıyor.					
					Sağlık birimi/revir ihtiyaçlarımıza cevap veriyor.					
					Hemşire yaralanma/kaza durumlarında yeterli ilkyardım hizmeti veriyor.					
					Hemşire hastalık durumlarında bakım veriyor.					
					Hemşire işe girişte yapılan sağlık muayenelerine katılıyor.					
					Hemşire belirli aralıklarla yapılan sağlık muayenelerine katılıyor.					
					Hemşire hasta işçilerin sağlık durumlarını izliyor.					
					Hemşire yaralanmış/kaza geçirmiş işçilerin sağlık durumlarıyla ilgileniyor.					
					Hemşire sürekli ilaç kullanması gereken işçilerin ilaç kullanma durumlarını izliyor.					
					Hemşire hastalık nedeniyle yiyeceklerini değiştirmesi gereken işçilerin diyetlerine uyup uymadıklarını izliyor.					
					Hemşire hastalıkların erken belirtileri hakkında bilgilendiriyor.					
					Hemşire hastalık durumlarında işçiye neler yapması gerektiğini anlatıyor.					
					Hemşire iş ortamındaki tehlikeler hakkında bilgi veriyor.					
					Hemşire iş ortamındaki zararlı maddelerden korunmaya yönelik eğitim veriyor.					
					Hemşire hastalıklardan korunma, sağlığı geliştirmeye yönelik eğitim veriyor.					
					Hemşire hasta olan işçileri tedavileri konusunda bilgilendiriyor.					
					Hemşire sağlıkla ilgili kuruluşları tanıtıyor.					
					Hemşire iş ortamında işçileri gözlemleyerek sağlıkları açısından değerlendiriyor.					
					Hemşire iş ortamını belirli aralıklarla gezerek sağlık açısından değerlendiriyor.					
					Hemşire yapılan işle ilişkili tehlike/riskleri biliyor.					
					Hemşire işçilere iş ortamında kazaya neden olabilecek tehlikeleri anlatıyor.					
					Hemşire işçilerin sorularına yeterli düzeyde yanıt veriyor.					
					Hemşire sağlık konuları dışında işçinin ya da ailesindeki diğer bireylere gereksinim duydukları konularda danışmanlık yapıyor.					
					Hemşirenin davranışları güven veriyor.					
					Hemşire işçileri dinlemek/görüşmek için zaman ayırıyor.					
					Hemşire işçilerle olan ilişkilerinde iletişime açık tutum sergiliyor.					
					Hemşirenin güvenilir bir kişi olduğuna inanıyorum.					
					Hemşire işçilere değer veriyor.					
					Hemşire işçilere saygılı davranıyor.					
					Hemşire işçilerin kişisel ya da özel bilgilerini saklama konusunda özen gösteriyor.					
					Hemşirenin sağlık konusundaki bilgisi güven veriyor.					
					Hemşire çalışma ortamını yeterince tanıyor.					
					Hemşire bakımlarını söz verdiği zamanda yapıyor.					
					Hemşire bakım vermek için bekletmiyor.					
					Hemşire çalışanların gereksinimlerine karşı hassas davranıyor.					
					Hemşire yapılan muayeneler hakkında bilgi veriyor.					
					Hemşire kan alma, iğne yapma gibi yapılan tetkikler hakkında bilgi veriyor.					
					Hemşire çalışanlara karşı ilgili davranıyor.					