

ORIGINAL ARTICLE

Volume:2 Issue:4 Year:2024

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14423459>

Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi

Determination of Health Workers' Attitudes Towards Quality Studies

Dilek Sakallı¹, Seher Dilen², Emine Bali²¹Harran University Faculty of Health Sciences, Department of Nursing Management, Sanliurfa, Türkiye²Harran University Faculty of Health Sciences, Department of Nursing Student, Sanliurfa, Türkiye

ÖZET

Giriş: Sağlıkta kalite doğru hizmetin, doğru zamanda, doğru kişilere, tek seferde sunulması olarak tanımlanmaktadır. Sağlık hizmet sunumunda kalite, etkili ve güvenli bakımı sunabilmek için bir araçtır ve hizmet sunumunda yapılan bir hata insan hayatını etkilediğinden dolayı sağlıkta kalite bir zorunluluktur.

Amaç: Araştırma sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Yöntem: Tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Üniversite hastanesinde görev alan sağlık çalışanları ile Aralık 2023- Nisan 2024 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın örnekleminde 269 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Veriler Bilgi Formu ile Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü formu kullanılarak toplanmıştır. Verileri analizi için tanımlayıcı istatistikler, tek yönlü varyans analizi ve bağımsız gruplarda t testi analizi uygulanmıştır.

Bulgular: Sağlık çalışanlarının ölçek alt boyutlarından ve toplamından aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları sırasıyla kurumsal yaklaşım $3,37\pm 0,83$, yönetici yaklaşımı $3,37\pm 0,87$, çalışan yaklaşımı $3,60\pm 0,95$ ve toplam $3,40\pm 0,79$ olarak saptanmıştır. Puan ortalamalarının kalite eğitimi alma duruma göre anlamlı olarak farklılaştığı ($p<0,05$) ve çalışma yılı ile çalışan yaklaşımı puanları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır ($r_s=0,121$, $p<0,05$).

Sonuç: Sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutum düzeylerinin yüksek olduğu ve kalite ile ilgili eğitim alma durumunun ve deneyimin artmasının kalite çalışmalarına yönelik tutumları olumlu etkilediği belirlenmiştir. Kurumlarda kalite eğitimlerinin yapılması, kalite çalışmalarının çalışanlarla paylaşılması ve farkındalık oluşturulması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite Çalışmaları, Sağlıkta Kalite, Kalite İyileştirmeleri.

ABSTRACT

Introduction: Quality in health is defined as the delivery of the right service, at the right time, to the right people at the right time. Quality in health service delivery is a tool to provide effective and safe care, and quality in health is a necessity since an error in service delivery affects human life.

Objective: The study was conducted to determine the attitudes of healthcare professionals towards quality studies.

Method: It is a descriptive study. It was conducted between December 2023 and April 2024 with healthcare professionals working in a university hospital. The sample of the study included 269 healthcare professionals. Data were collected using the Information Form and Attitude Toward Quality Studies Scale: Healthcare Workers Version form. Descriptive methods, independent sample t test and one-way ANOVA test analysis were applied to analyze the data.

Results: The mean and standard deviations of the scores obtained by the healthcare professionals from the scale sub-dimensions and total were $3,37\pm 0,83$ for institutional approach, $3,37\pm 0,87$ for managerial approach, $3,60\pm 0,95$ for employee approach and $3,40\pm 0,79$ for total. It was found that the mean scores differed significantly according to the status of receiving quality training (institutional approach $t=2,473$, $p<0,05$; managerial approach $t=2,202$, $p<0,05$; employee approach $t=2,005$, $p<0,05$ and total $t=2,608$, $p<0,05$) and there was a low level positive significant relationship between the years of employment and employee approach scores ($r_s=0,121$, $p<0,05$).

Conclusion: It was determined that the attitudes of healthcare workers towards quality studies were at a high level, and that receiving quality-related training and increasing experience positively affected attitudes towards quality studies. It is recommended to conduct quality trainings in institutions, share quality studies with employees and raise awareness.

Keywords: Quality Studies, Quality in Health, Quality Improvements.

GİRİŞ

Kalite, beklentilerin karşılanması ve hizmet sunumunun iyileştirilmesi olarak (1), sağlıkta kalite ise sağlık sisteminin beklentilere yanıt verebilmesi, sağlığın iyileştirilmesi için hedeflere ulaşma düzeyi, doğru hizmetin, doğru zamanda, doğru kişilere, tek seferde sunulması olarak tanımlanmaktadır (2). Sağlıkla ilgili yapılan bir hata insanın hayatını tamamıyla etkileyebilir ve insanın yaşam hakkını elinden

Corresponding Author: Dilek Sakallı, e-mail: dileksakalli@harran.edu.tr

Received: 29.11.2024, Accepted: 10.12.2024, Published Online: 20.12.2024

Cited: Sakallı D, et al. Determination of Health Workers' Attitudes Towards Quality Studies. Acta Medica Ruha. 2024;2(4):240-247. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14423459>



The journal is licensed under a Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

alabilir. Bu nedenle sağlıkta kalite bir zorunluluktur ve kaliteli sağlık hizmeti almak tüm insanların hakkıdır (3). Sağlık hizmetinin soyut olması, farklı uygulayıcılar içermesi yönünden heterojen olması, hizmetle kalitenin eş zamanlı sunulması gibi sebeplerle, sağlıkta kalitenin tanımlanması, ölçülmesi diğer sektörlerden daha zordur (4).

Sağlık hizmet sunumunda kalite, hastalara etkili, güvenli ve kaliteli bakım sunabilmek için bir araçtır. Kuruluşlar, hizmet sunumunda en iyi uygulamaları gerçekleştirerek, performansları ölçerek ve hizmet sunum süreçlerini iyileştirerek hastalara hem etkili hem güvenli hem de verimli bakım sunumu sağlayabilirler (5). Kalite çalışmalarının kuruma sağladığı yararlar arasında, kurumda ortak bir dil oluşturduğu, kurumun performansını ve verimliliğini arttırdığı, hasta ve çalışanlar açısından yararlar arasında ise hasta ve çalışan memnuniyetini olumlu yönde etkilediği, hasta güvenliği arttırdığı, çalışma ortamında çalışanların karşılaştıkları riskleri azalttığı belirtilmektedir (6). Ayrıca yapılan kalite çalışmalarının çalışanların motivasyonu ve hastaların memnuniyeti üzerinde etkili olduğu (7) ve kalite iyileştirme çalışmalarının bireysel anlamda çalışanların stresi üzerinde olumsuz etkisi olmasına rağmen kurumun güvenlik kültürüne olumlu etkisi olduğu bildirilmiştir (8).

Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi, kurumun bütün birimlerini ve birimler arasındaki ilişkileri kapsayan bütüncül bir yönetim felsefesidir ve ilkelerinden bir tanesi de tam katılımdır (9). Kalite çalışmalarının başarılı olabilmesi, yöneticilerin, hemşirelerin ve sağlık profesyonellerinin ortak çalışmaları ile sağlanmaktadır. Sağlık hizmetinde kaliteyi arttırabilmek için kurumdaki tüm çalışanların kalite çalışmalarına katılması ve kendisini kalite ekibinin parçası olarak hissetmesi, inanması ve iş yükü olarak görmemesi gerekmektedir (10, 11).

Tıp Enstitüsü, To Err is Human (Hata Yapmak İnsanlıktır) raporunda, yaşanan tıbbi hataların birçoğunun çalışanlardan değil de hatalı süreç ve sistemlerden kaynaklandığını belirtmiş, sağlık hizmetlerinde hasta güvenliğine ve kalite iyileştirme çalışmalarına ağırlık verilmesini istemiştir. Bundan dolayı çeşitli kalite iyileştirme çalışmaları ile sağlık hizmetinin sonuçlarını iyileştirmek küresel anlamda bir öncelik haline gelmiştir (12). Literatüre bakıldığında sağlık çalışanlarının kalite ve kalite çalışmalarına yönelik algılarının değerlendirildiği birçok çalışma olmasına rağmen kalite çalışmalarına yönelik tutumların değerlendirildiği çalışmaların kısıtlı olduğu görülmüş olup, çalışmamız sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Soruları:

Sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutumu ne düzeydedir?

YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Araştırma sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutum düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmış olup, tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Üniversite hastanesinde görev yapan 560 sağlık çalışanı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada %5 hata payı, %95 güven aralığı ile evreni bilinen örneklem hesabı yapılarak en az 229 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmaya katılan 269 sağlık çalışanı araştırmanın örneklemi oluşturmuştur.

Araştırmaya dahil edilme kriterleri:

En az ön lisans eğitim düzeyinde bir sağlık programından mezun ve araştırmaya katılmak için gönüllü sağlık çalışanları dahil edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verilerinin toplanmasında Bilgi Formu ile Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü formu kullanılmıştır.

Bilgi Formu

Çerçi (1) tarafından geliştirilen bilgi formunda katılımcıya ait demografik bilgiler ve çalışılan birim, kalite konusunda eğitim alma gibi tanımlayıcı bilgilerden oluşan 10 soru yer almaktadır.

Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü

Çerçi tarafından 2022 yılında geliştirilen ölçek, 42 madde ve 3 alt boyuttan (çalışan yaklaşımı, yönetici yaklaşımı, kurumsal yaklaşım) oluşmaktadır (1). Ölçeğin alt boyutları Cronbach's Alpha değerinin 0,823-0,963 arasında olduğu, toplam Cronbach's Alpha değerinin de 0,976 olduğu belirlenmiştir. Ölçek ve alt boyut ortalama puanlarının 5'e yaklaşması çalışanların kalite çalışmalarına yönelik olumlu tutum gösterdiğini, 1'e yaklaşması ise kalite çalışmalarına yönelik olumsuz tutum gösterdiğini yansıtmaktadır. Ölçek 5'li likert tipte olup "1 (Kesinlikle Katılmıyorum), 2 (Katılmıyorum), 3 (Kararsızım), 4 (Katılıyorum), 5 (Kesinlikle Katılıyorum) olarak ifade edilmektedir. Bu araştırma için ölçek Cronbach's Alpha değerinin 0,981 olduğu saptanmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri etik kuruldan ve hastaneden izin alınmasının ardından, araştırmaya dahil olma kriterlerini karşılayan sağlık çalışanlarından, araştırmacılar tarafından yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak 25.12.2023 – 01.04.2024 tarihleri arasında toplanmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmanın verileri Statistical Package for Social Sciences 26.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistikler (sayı, standart sapma, yüzde, minimum, medyan ve maksimum, ortalama) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırmak için bağımsız gruplarda t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Ölçek puanı ve demografik veriler arasındaki ilişki ise Spearman'ın sıralama korelasyon testiyle hesaplanmıştır. Yapılan bütün istatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanması için Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan etik kurul izni (Tarih: 07.11.2023, Sayı: 2023/183) alınmıştır. Araştırmanın yürütüldüğü hastanenin başhekimliğinden izin alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek için yazardan izin alınmıştır. Araştırmadaki katılımcılara araştırmayla hakkında bilgiler verilmiş, yazılı ve sözlü izinleri alınmıştır. Araştırma Helsinki Deklarasyonu ilkelerine uygun şekilde tamamlanmıştır.

BULGULAR

Sağlık çalışanlarının tanıtıcı bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır. Tablo 1'e bakıldığında sağlık çalışanlarının yaş ortalaması ve standart sapması $32,10 \pm 6,74$, meslekte çalışma yılı ortalaması ve standart sapması $8,44 \pm 6,13$ ve kurumda çalışma yılı ise $6,58 \pm 5,24$ 'tür. Sağlık çalışanlarının %57,7'si kadın ve %42,3'ü erkek olup %55,8'ü evli ve %44,2'si bekar. Meslek olarak %20,1'i doktor, %56,5'i hemşire, %2,6'sı ebe, %7,4'ü sağlık teknikeri ve %13,4'ü ise diğer sağlık meslek üyeleridir. Eğitim durumu olarak %17,9'u ön lisans, %66,1'i lisans, %7'si lisansüstü ve %9'u tıpta uzmanlıktır. Sağlık çalışanlarının %26'sı özellikli hizmetler, %41,6'sı yataklı klinikler, %23,8'i poliklinikler, %7,1'i görüntüleme ve laboratuvarında çalışmakta olup %1,5'i diğer birimlerde çalışmaktadır. Sağlık çalışanlarının %74,7'si kalite eğitimi almıştır.

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt boyutlarından alınan puanların dağılımı Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2 'ye bakıldığında katılımcıların Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü'nün alt boyutlarından ve toplamından aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları sırasıyla kurumsal yaklaşım $3,37 \pm 0,83$, yönetici yaklaşımı $3,37 \pm 0,87$, çalışan yaklaşımı $3,60 \pm 0,95$ ve toplam $3,40 \pm 0,79$ 'dur. Bu sonuç Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü alt boyutları ve toplama ait ortalamaların sağlık çalışanlarında tutumların yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. Sağlık Çalışanlarının Tanıtıcı Bilgilerinin Dağılımı (n=269)

Tanıtıcı Bilgiler		Sayı	Yüzde	
Cinsiyet	Kadın	155	57,7	
	Erkek	114	42,3	
Medeni Durum	Evli	150	55,8	
	Bekar	119	44,2	
Meslek	Doktor	54	20,1	
	Hemşire	152	56,5	
	Ebe	7	2,6	
	Sağlık Teknikeri	20	7,4	
	Diğer Sağlık Meslek Üyeleri	36	13,4	
Eğitim Durumu	Ön Lisans	48	17,9	
	Lisans	178	66,1	
	Lisansüstü	19	7,0	
	Tıpta Uzmanlık	24	9,0	
Çalıştığı Birim	Özellikli Hizmetler	70	26,0	
	Yataklı Klinikler	112	41,6	
	Poliklinikler	64	23,8	
	Görüntüleme ve Laboratuvar	19	7,1	
	Diğer (İdari, Destek)	4	1,5	
Kalite Eğitimi Alma Durumu	Evet	201	74,7	
	Hayır	68	25,3	
	Min.	Maks.	\bar{x}	SS
Yaş	22	54	32,10	6,74
Meslekte Çalışma Yılı	0	35	8,44	6,13
Kurumda Çalışma Yılı	0	29	6,58	5,24

min: minimum, maks:maksimum, \bar{x} : ortalama, SS: Standart Sapma.

Tablo 2. Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü'nden Aldıkları Puanların Dağılımı (n=269)

Ölçek ve Alt Boyutlar		Ölçekten Alınabilecek Puan		Sağlık Çalışanlarının Aldığı Puan		\bar{x}	SS
		Min.	Maks.	Min.	Maks.		
Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü	Kurumsal Yaklaşım	1,00	5,00	1,22	5,00	3,37	0,83
	Yönetici Yaklaşımı	1,00	5,00	1,00	5,00	3,37	0,87
	Çalışan Yaklaşımı	1,00	5,00	1,00	5,00	3,60	0,95
	Toplam	1,00	5,00	1,10	5,00	3,40	0,79

n:sayı, min: minimum, maks:maksimum, \bar{x} : ortalama, SS: Standart Sapma.

Sağlık çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü'nden aldıkları puan ortalamalarının tanıtıcı bilgilere göre karşılaştırılması Tablo 3'te yer almaktadır. Tablo 3'e bakıldığında sağlık çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü puan ortalamalarının cinsiyet, medeni durum, meslek, eğitim durumu ve çalıştığı birime göre anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuş ($p>0,05$) olup kalite eğitimi alma duruma göre ise anlamlı olarak farklılaştığı bulunmuştur (kurumsal yaklaşım $t=2,473$, $p<0,05$; yönetici yaklaşımı $t=2,202$, $p<0,05$; çalışan yaklaşımı $t=2,05$, $p<0,05$ ve toplam $t=2,608$, $p<0,05$). Buna göre kalite eğitimi alanların kurumsal yaklaşım, yönetici yaklaşımı, çalışan yaklaşımı ve toplam puan ortalamaları kalite eğitimi almayanlara göre daha yüksektir.

Sağlık çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü puanları ile yaş, meslekte çalışma yılı ve kurumda çalışma yılı arasındaki ilişkinin sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4'e bakıldığında kurumda çalışma yılı ile çalışan yaklaşımı puanları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ($rS=0,121$, $p<0,05$). Buna göre kurumda çalışma yılı arttıkça çalışan yaklaşımı puanları artmaktadır.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü'nden Aldıkları Puan Ortalamalarının Tanıtıcı Bilgilere Göre Karşılaştırılması

Tanıtıcı Bilgiler		Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü							
		Kurumsal Yaklaşım		Yönetici Yaklaşımı		Çalışan Yaklaşımı		Toplam	
		\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS
Cinsiyet	Kadın	3,38	0,79	3,30	0,83	3,59	0,90	3,38	0,75
	Erkek	3,34	0,90	3,44	0,91	3,61	1,01	3,42	0,85
Test ve Anlamlılık		p=0,743*		p=0,190*		p=0,892*		p=0,629*	
Medeni Durum	Evli	3,36	0,82	3,37	0,83	3,65	0,92	3,41	0,77
	Bekar	3,35	0,86	3,34	0,92	3,50	0,98	3,37	0,84
Test ve Anlamlılık		p=0,935*		p=0,772*		p=0,187*		p=0,692*	
Meslek	Doktor	3,21	0,72	3,19	0,78	3,38	0,86	3,23	0,72
	Hemşire ve Ebe	3,37	0,88	3,36	0,91	3,59	0,97	3,40	0,84
	Sağlık Teknikeri	3,49	0,72	3,68	0,76	3,90	0,88	3,63	0,63
	Diğer Sağlık Meslek Üyeleri	3,51	0,85	3,51	0,79	3,84	0,93	3,55	0,76
Test ve Anlamlılık		p=0,334**		p=0,124**		p=0,067**		p=0,131**	
Eğitim Durumu	Ön Lisans	3,44	0,82	3,41	0,72	3,72	0,84	3,47	0,71
	Lisans	3,33	0,87	3,28	0,97	3,59	1,04	3,35	0,86
	Lisansüstü	3,41	0,68	3,37	0,77	3,45	0,77	3,40	0,70
	Tıpta Uzmanlık	3,44	0,64	3,46	0,68	3,51	0,74	3,46	0,61
Test ve Anlamlılık		p=0,845**		p=0,705**		p=0,692**		p=0,798**	
Çalıştığı Birim	Özellikli Hizmetler	3,38	0,96	3,36	1,01	3,50	1,03	3,39	0,94
	Yataklı Klinikler	3,31	0,78	3,32	0,83	3,61	0,93	3,35	0,76
	Poliklinikler	3,38	0,73	3,38	0,77	3,53	0,90	3,40	0,67
	Görüntüleme, Laboratuvar ve Diğer	3,44	1,00	3,47	0,86	4,01	0,85	3,53	0,82
Test ve Anlamlılık		p=0,871**		p=0,881**		p=0,143**		p=0,805**	
Kalite Eğitimi Alma Durumu	Evet	3,45	0,77	3,42	0,84	3,66	0,94	3,47	0,75
	Hayır	3,13	0,96	3,15	0,93	3,39	0,91	3,18	0,88
Test ve Anlamlılık		p=0,015*		p=0,029*		p=0,046*		p=0,010*	

\bar{x} : ortalama, SS: Standart Sapma, *Bağımsız gruplarda t testi, **Tek yönlü varyans testi.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Yönelik Tutum Ölçeği: Sağlık Çalışanları Sürümü Puanları ile Yaş, Meslekte Çalışma Yılı ve Kurumda Çalışma Yılı Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6	7
1.Yaş	-						
2.Meslekte Çalışma Yılı	r=0.822 p<0.001	-					
3.Kurumda Çalışma Yılı	r=0.633 p<0.001	r=0.809 p<0.001	-				
4.Kurumsal Yaklaşım	r=-0.037 p=0.541	r=-0.010 p=0.871	r=0.038 p=0.536	-			
5.Yönetici Yaklaşımı	r=0.024 p=0.693	r=0.018 p=0.765	r=0.071 p=0.245	r=0.792 p<0.001	-		
6.Çalışan Yaklaşımı	r=0.039 p=0.521	r=0.052 p=0.401	r=0.121 p=0.048	r=0.627 p<0.001	r=0.739 p<0.001	-	
7.KÇYTÖ: SÇS Toplam	r=0.001 p=0.986	r=0.012 p=0.849	r=0.066 p=0.283	r=0.929 p<0.001	r=0.951 p<0.001	r=0.799 p<0.001	-

TARTIŞMA

Araştırmada sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik yönetici yaklaşımı, kurumsal yaklaşım, çalışan yaklaşımı ve genel tutumlarının yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında çalışmanın sonuncunun literatürle uyumlu olduğu görülmektedir. Suudi Arabistan'da ve İran'da yapılan çalışmalarda hemşirelerin kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının yüksek ve olumlu olduğu bildirilmektedir (13, 14). Yapılan başka bir çalışmada ise hemşirelerin kalite çalışmalarıyla ilgili tutumlarının orta düzeyde olduğu bildirilmiştir (15). Ayrıca literatürde, sağlık

profesyonellerinin kalite algısının yüksek, ortalamanın üzerinde ve olumlu olduğunu bildiren çalışmaların da olması çalışmamızın bulgusunu destekler niteliktedir (16, 17, 18, 19). Hastanede çalışan sağlık profesyonellerinin kalite çalışmalarına yönelik tutumları politik ve kamusal düzenlemelerden, yöneticinin kalite felsefesine yönelik tutumundan, kurumda yapılan akreditasyon çalışmalarından etkilenebilmektedir. Ülkemizde Sağlık Bakanlığı tarafından hastanelerde sağlıkta kalite ve akreditasyon çalışmaları konusunda birçok çalışma ve düzenleme yapılmaktadır. Sağlık profesyonellerinin kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının yüksek olması yapılan bu kalite ve akreditasyon çalışmalarının farkındalığı arttırdığını, kalite kültürünün oluşmaya başladığını ve kaliteli sağlık bakım hizmeti sunumunun çalışanlara da yansıdığını düşündürmüştür.

Araştırmada kalite eğitimi alan sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik yönetici yaklaşımı, kurumsal yaklaşım, çalışan yaklaşımı ve genel tutumlarının kalite eğitimi almayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya paralel olarak literatürde, sağlık yöneticileri ile yapılan bir çalışmada kalite ile ilgili eğitim alanların kalite algılarının daha yüksek olduğu (20), hastanede kalite ile ilgili verilen hizmet içi eğitimlerin hemşirelerin kalite algısını olumlu olarak etkilediği (21), sağlıkta kalite standartları ile ilgili eğitim alan sağlık çalışanlarının kalite algılarının daha yüksek olduğu (17) ve kalite yönetimi ile ilgili eğitim alanların kalite ilkeleri algılamalarının arttığı bildirilmiştir (20). Kalite yönetiminde kalite kavramının, sürekli iyileşmenin benimsetilmesi, kurumda ortak dil kullanmak ve kalite kültürünün oluşmasını sağlamak için eğitimin önemli olduğu düşünüldüğünde kalite ile ilgili eğitim alanların kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının yüksek çıkması beklenen bir durumdur.

Araştırmada sağlık çalışanlarının kurumda çalışma yılı arttıkça çalışan yaklaşımı alt boyut puanının arttığı belirlenmiştir. Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık çalışanlarının hastanede çalışma yılı arttıkça kalite algılarının da arttığı bildiren çalışmalar olduğu görülmektedir (19, 22, 23, 24). Bu durumun çalışanların deneyimlerinin artmasıyla kalitenin ve kalite çalışmalarının önemini daha iyi özümlediklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutumlarının medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu ve meslek gruplarına göre anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur. Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında medeni durum ile kalite algıları arasında fark olmadığını bildiren çalışmalar (17, 25), evli hemşirelerin kalite iyileştirme çalışmalarına tutumlarının daha yüksek olduğunu (14), kalite ve yönetim liderlik alt boyut algı puanlarının (19, 23, 24) daha yüksek olduğunu ifade eden çalışmalar bulunmaktadır. Cinsiyet ve eğitim durumu açısından bakıldığında sağlık çalışanlarının kalite algı düzeylerinde fark olmadığını (16, 19, 25, 26), bunun yanı sıra kadın hemşirelerin kalite iyileştirme çalışmalarına tutumunun (14) ve genel kalite algılarının daha yüksek olduğu (17, 25) bildiren çalışmalara da rastlanmaktadır. Yapılan çalışmalarda da kalite algı ölçeği puanlarında sağlık çalışanlarının mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadığı (27, 28), bu bulgunun aksine yapılan başka çalışmalarda ise sağlık çalışanlarının kalite algı düzeyi ve tutumlarında en yüksek puan ortalamasına sahip meslek grubunun hemşireler olduğunu ifade eden çalışmalar da bulunmaktadır (13, 29). Literatüre bakıldığında sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutum ve algılarının medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu, meslek gibi demografik değişikliklerde tutarlı şekilde farklılaşmadığı görülmektedir. Bu tutarsızlığın örneklem gruplarının farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, bir hastanede görev alan sağlık çalışanlarıyla sınırlandırılmıştır. Araştırmanın sonuçları belirtilen örneklem için geçerlidir, topluma genelleme yapılamaz.

SONUÇ

Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarına yönelik tutum düzeylerinin yüksek olduğu, kalite ile ilgili eğitimlerinin ve deneyimin artmasının kalite çalışmalarına yönelik tutumları olumlu etkilediği görülmektedir. Bu nedenle kurumlarda sürekli iyileşmenin sağlanabilmesi, kalite çalışmalarına yönelik tutumun daha da artırılabilmesi için hizmet içi kalite eğitimlerinin belirli periyotlarda yapılmasının, kalite çalışmalarının çalışanlarla paylaşılmasının, kalite çalışmalarına katılım süreçlerinde deneyimli hemşirelerin yeni başlayan hemşirelerle koçluk çerçevesinde eşleştirilmesinin

kalite çalışmalarına yönelik tutumları olumlu etkileyeceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışmanın birden fazla kurumda daha geniş popülasyonla yapılması, farklı kurumlarda uygulanarak kurum bazında kalite çalışmalarına yönelik tutumların belirlenmesi, akreditasyon belgesine sahip olup olmama durumuna göre tutumların değerlendirilmesi önerilmektedir.

AÇIKLAMALAR

Finansal destek: TUBİTAK Bilim İnsanı Destek Programları Başkanlığı (BİDEB) 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı. Application no. 1919B012302119.

Çıkar çatışması yoktur.

Not: Bu araştırma, “Munzur Uluslararası Bilimsel Araştırma ve İnovasyon Kongresi”nde (Tunceli, 2024) özet ve sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

KAYNAKLAR

1. Çerçi S. Sağlık Çalışanlarının Kalite Yönetimine İlişkin Görüşlerinin Belirlenerek Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi. [Doktora Tezi]. İstanbul, Türkiye: İstanbul Üniversitesi;2022.
2. Uka S. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Kosova-Türkiye Karşılaştırması. [Doktora Tezi]. Niğde, Türkiye: Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi;2020.
3. Pilatin B. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Tatmini. [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul, Türkiye: Beykent Üniversitesi;2013.
4. Mosadeghrad AM. Factors Influencing Healthcare Service Quality. International Journal of Health Policy and Management. 2014; 77-89.
5. Avcı K. Sağlık Hizmetlerinde Kalite İyileştirme ve Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi. 2018;1(1):1-5.
6. Çerçi S, Baykal Ü. Sağlıkta Toplam Kalite Yönetiminin Kuruma, Hastaya Ve Çalışana Yansımaları. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2022;7(2):126-131.
7. Take N, Byakika S, Tasei H, Yoshikawa T. The Effect Of 5S-Continuous Quality Improvement-Total Quality Management Approach on Staff Motivation, Patients' Waiting Time And Patient Satisfaction With Services At Hospitals in Uganda. Journal of Public Health in Africa. 2015;6(486):29-34.
8. Hussein M, Pavlova M, Ghalwash M, Groot W. The Impact Of Hospital Accreditation On The Quality Of Healthcare: A Systematic Literature Review. BMC Health Services Research. 2021;21:1-12.
9. Efil İ. Toplam Kalite Yönetimi. 8. Türkiye: Dora Yayınları; 2010.
10. Ribeiro DP, Barbosa MA, Fernandes MR ve diğerleri. Nursing Professionals' Perception Of Health Care Quality Management. Research Society and Development. 2021;10(14):1-12.
11. Turalı Y. Bir Özel Hastanede Çalışan Hemşirelerin Kalite Yönetimi Konusundaki Bilgi Tutum Ve Davranışları. [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul, Türkiye: İstanbul Medipol Üniversitesi;2021.
12. Alhawajreh MJ, Paterson AS, Jackson WJ. Impact Of Hospital Accreditation On Quality İmprovement İn Healthcare: A Systematic Review. PloS one. 2023;18(12):e0294180.
13. Kakemam E, Rajabi MR, Raeissi P, Ehlers LH. Attitudes Towards Accreditation and Quality Improvement Activities Among Hospital Employees in Iran: A Quantitative Study. J Multidiscip Healthc. 2020;13:799-807.
14. Alasqah I, Alotaibi M, Adolfo C ve diğerleri. Quality Improvement Attitudes among Saudi Nurses in Hospitals in Qassim, Saudi Arabia: A Cross-Sectional Survey. In Healthcare. 2022;11(1):49.
15. İkiz Y, Yıldırım BG. Nurses In A State Hospital Views On Quality İn Health And Quality Practices İn Their Hospital. PressAcademia Procedia. 2015;1:73-80.
16. Bayer N, Baykal Ü. Sağlık Çalışanları Kalite Algı Ölçeğinin Geliştirilmesi. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi.2018;5(2):86-99.
17. Örtlek M, Yanık A, Kalkan AC, Topaloğlu S, Kalaner A, Baç A. Sağlık Çalışanlarının Hastane Kalite Çalışmalarına Yönelik Görüşleri ve Kalite Algısı. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi. 2017;3(2):37-51.
18. Çalış E. Klinik Hemşirelerinin Kalite Algısı İle Karşılanamayan Hemşirelik Bakımı Arasındaki İlişki. [Yüksek Lisans Tezi]. Düzce, Türkiye: Düzce Üniversitesi;2022.

19. Elmas G, Yüksel O. Hemşirelerde Kalite Algısının Ölçülmesi: Bir Özel Hastane Örneği. Sağlık Akademisi Kastamonu. 2024;9(2):316-331.
20. Akar Y, Gülhan YB, Acar P. Sağlık Sektöründe Kalite Yönetimi, Sağlık Yöneticilerinin Kalite Anlayışı (Ankara İli Örneği). Sağlık Akademisyenleri Dergisi. 2015;2(2):76-81.
21. Alptekin Z, Arslanoğlu A, Erdoğan A. Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Güvenliği Uygulamalarını SKS Öncesi ve Sonrası Değerlendirmelerinin Karşılaştırılması. Sağlık Akademisyenleri Dergisi. 2016;3(1):17-25.
22. Özfıdancı S. Hastane Çalışanlarının Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Uygulamalarına İlişkin Algı Düzeyleri: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Örneği. [Yüksek Lisans Tezi]. Sivas, Türkiye: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi; 2019.
23. Yorulmaz M, Pırol M. Sağlık Çalışanlarında Kalite Algısının Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma. Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi. 2019;2(1):15-21.
24. Cihan Erdoğan B, Nabi H, Denizli Ergen F. Hemşirelerde Sağlıkta Kalite Algısı: Bir Şehir Hastanesi Örneği. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2024;11(2):275-282.
25. Koç K, Güven ŞD. Nevşehir Devlet Hastanesinde Çalışan Hekim Ve Hemşirelerin Kalite Algılarının Belirlenmesi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi. 2023; 13 (2): 827-842.
26. Kılıç U. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi: Elazığ Örneği. [Yüksek Lisans Tezi]. Elazığ, Türkiye: Fırat Üniversitesi; 2022.
27. Güngör MA. Sürekli İşçilerin Sağlıkta Kalite Algısı: İzmir'de Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği. [Yüksek Lisans Tezi]. Aydın, Türkiye: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, 2022.
28. Esendemir E, Erkan I. Hastane Çalışanlarının Kalite Algısı ile Hasta Güvenliği Kültürü Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 2024; 27 (3): 499-512.
29. Hupal AF. Sağlıkta Kalite Standartlarına Yönelik Uygulamaların, Sağlık Çalışanlarının Kalite Algılarına Etkisi (Amasya Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği). [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul, Türkiye: İstanbul Esenyurt Üniversitesi; 2019.