

Bir Hastanede Çalışan Ev İdaresi Personelinin Karşılaştığı Sorunların İncelenmesi

Şükran Şafak*, Canan Yertutan**, Sibel Erkal***

ÖZET

Bu araştırma, Ankara'da bir üniversite hastanesinde çalışan ev idaresi personelinin iş yaşamında karşılaştığı sorunları belirlemek ve sorunların çözümüne yönelik önerilerde bulunmak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırmanın verileri araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formunun 23 Şubat-1 Nisan 2005 tarihleri arasında söz konusu hastanede çalışan ev idaresi personeline (N:250) dağıtılması ve cevaplanan formların (N:159) toplanması sonucu elde edilmiştir. Cevaplanma oranı yaklaşık %64.0'dır. Araştırmaya katılan personelin kişisel sorunları arasında % 31.4 ile sağlık sorunları ilk sırada yer almaktadır. Personelin öğrenim düzeyi arttıkça işini sevmeyenlerin, yönetim, eldiven, maske vb. konularda sorun yaşadığını belirtenlerin oranı da artış göstermektedir. Personelin çalışma koşullarına ilişkin sorunları arasında; % 66.7 ile izinle ilgili sorunlar önde gelmekte, bunu aydınlatma, havalandırma, gürültü vb. fiziksel çevre koşullarına ilişkin sorun yaşadığını bildirenler izlemektedir. Öğrenim düzeyi arttıkça kullanılan araçlar, görev tanımı, işin yapılma zamanı ve sıklığı, dinlenme araları konusunda sorun yaşadığını belirtenlerin oranı da artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Ev İdaresi Personeli, Personel Sorunları, Hastane

Examining The Problems of The Housekeeping Personnel Who Works in a Hospital

ABSTRACT

This study was conducted to determine and suggest solutions to the problems that the personnel of housekeeping in a university hospital in Ankara. The data of the research was gathered via a questionnaire to be answered (N:159) by the personnel of housekeeping (N:250) between February 23 and April 1, 2005. Answer rate is 64.0%. Among the personal problems of personnel, health problems were in the first place with the percentage of 31.4%. As the education level of the personnel increase, the number of the people who have problems with their jobs (satisfaction), administration, gloves, masks etc. increased as well. Among the problems with working conditions of personnel,

* Prof.Dr. H. Ü. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü

** Doç.Dr. H. Ü. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü

*** Doç.Dr. H. Ü. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü

permission/ holidays was in the first place with the percentage of 66.7% and it's followed by environmental problems such as lightning ventilation, noise etc. As the education level increases, problems with the devices used, job description, work timing and frequency and break times increase relatively.

Key Words: Housekeeping Personnel, Personnel Problems, Hospital

I. GİRİŞ

Hastanelerde ev idaresi hizmetlerinin verimli olarak yürütülebilmesi için hizmeti yürüten personeli olumsuz etkileyen faktörlerin belirlenmesi gerekir (Yertutan 2000). Personelin karşılanması gereken temel gereksinimleri vardır. Çoğunlukla bunlardan bir veya birkaçının karşılanmaması sorunlara neden olmaktadır. Personelin verimliliğini artırmak için ergonomik ve sağlıklı koşullarda çalışmaya önem verilmelidir (Şafak 1997; Zink, 2005). Çünkü bir insanın bir iş gününde yaptığı iş miktarını istenen kalitede maksimuma çıkarabilmesi, kullandığı araç-gereç ve yöntemlerin yanı sıra çalışma sırasındaki yeterliliğini etkileyen; motivasyon, moral, diğer çalışanlarla ilişki vb. sosyo-psikolojik faktörlere, çalışma sırasındaki fizyolojik durumuna, çevresel faktörlere, zamana, işin yapılması için sağlanan kolaylıklar ve çalışma düzenine, ücret, sosyal yardımlar vb. ekonomik faktörlere de bağlıdır (Terzioğlu 1998; Oral, 2001; Hatfield 1986). Bu nedenlerle iş gücünden en yüksek verimi sağlayabilmek için; fiziksel, sosyal, ekonomik, psikolojik, fizyolojik tüm çalışma koşulları ve ihtiyaçları ne kadar iyi belirlenir ve planlanırsa iş gücünden faydalanma derecesi o ölçüde artar (Terzioğlu, 1998).

Tüm çalışanların işlerini yürütürken içinde buldukları çalışma ortamı, üretim sürecinde genellikle bireyin dışında oluşan, ancak bireyin sürekli olarak etki tepki ilişkisi içinde olduğu bir faktörler toplamıdır. Çalışan, çoğunlukla kendisi dışında oluşan faktörlerden etkilenecek üretim sürecine katılmaktadır. Bu etkiler olumsuzsa kişiler hastalıklara yakalanmakta, ruhsal gerginlikler yaşamakta, daha fazla yorulmakta, daha fazla kaza ve hata yapmakta, işte daha fazla zaman ve enerji harcamaktadır. Ayrıca karar verme, yönetme, planlama, kontrol etme ve değerlendirme gibi yönetsel süreçlerin gerçekleştirilmesi de olumsuz yönde etkilenmektedir (Yertutan 2000). Çalışma ortamının çalışanın motivasyonu, verimliliği ve iş doyumunu üzerinde etkisi büyüktür (Aykanat ve Tengilimoğlu 2003). Günümüzde ergonomik çalışmalarla ulaşılmak istenen amaç, çalışma ortamını insan için yaratabileceği tehlikelerden ve kazalardan arındırmanın ötesinde, insanın hoşuna gidecek ve onu mutlu edecek, güdüleyici bir ortama dönüştürmektir (İncir 1988). Böylece iş sisteminin insan üzerinde yarattığı fizyolojik, psikolojik sorunlar en aza indirilecek, çalışanın verimliliğinin olabildiği ölçüde yüksek tutulması ve sağlıklı kişiler olarak uzun yıllar çalışmalarını mümkün olacaktır.

Bu araştırma, Ankara'da bir üniversite hastanesinde çalışan ev idaresi personelinin iş yaşamında karşılaştığı kişisel ve çalışma koşullarına ilişkin sorunları belirlemek ve sorunların çözümüne yönelik önerilerde bulunmak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

II. YÖNTEM

Araştırma, Ankara ili Büyükşehir Belediye sınırları içinde yer alan bir üniversite hastanesinde gündüz vardiyasında çalışan ev idaresi personelinin karşılaştığı sorunları belirlemeyi amaçlayan betimsel bir çalışmadır. Araştırmanın evrenini gündüz ve gece vardiyasında çalışan, temizlik işini fiilen yürüten ev idaresi personeli oluşturmaktadır. Bu evrenden gündüz vardiyasında çalışanların tamamı (250 personel) örneklem olarak belirlenmiştir. Hastanede çalışan ev idaresi personelinin karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla daha önce yapılmış olan çalışmalardan da yararlanılarak bir anket formu geliştirilmiştir (Yertutan vd,1995; Şafak vd, 2004). Düzenlenen anket formu önce araştırma yapılacak hastanede 20 ev idaresi personeline uygulanarak bir pilot çalışma yapılmış ve bu çalışma sonucunda formda aksayan yanlar düzeltilip araştırmada kullanılan anket formu ortaya çıkmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; personelin cinsiyeti, yaşı ve öğrenim düzeyini belirlemeyi amaçlayan genel bilgiler bulunmaktadır. İkinci bölümde; ev idaresi personelinin kişisel ve çalışma koşullarına ilişkin sorunları belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Araştırmanın verileri, araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formununun 23 Şubat-1 Nisan 2005 tarihleri arasında bu hastanede gündüz vardiyasında kadrolu olarak çalışan toplam 250 ev idaresi personelinin tamamına dağıtılması ve cevaplanan 159 formun toplanması sonucu elde edilmiştir. Geriye kalan 91 personel anketi cevaplandırmayı kabul etmemiştir. Anketlerin geri dönüş oranı yaklaşık % 64.0 dır. Bu çalışmada ev idaresi personelinin kişisel ve çalışma koşullarına ilişkin karşılaştıkları sorunlar öğrenim düzeyleri ve cinsiyete göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirilmesi SPSS programında ki-kare (χ^2) analizi ile değerlendirilmiştir.

III. BULGULAR

Araştırmada personelin % 35.2'si kadın, % 67.8'i erkek, % 38.4'ü ilkokul ve daha az, % 33.3'ü ortaokul, % 28.3'ü lise ve üniversite mezunudur.

Tablo 1. Personelin Kişisel Sorunlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

| Personelin Kişisel Sorunları | CİNSİYET | | | | | | x ² | p |
|------------------------------------|---------------|------|----------------|------|-----------------|------|------------------------|---------|
| | Kadın N:56 | | Erkek N:103 | | Toplam N:159 | | | |
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | | |
| Sağlık | 26 | 46.4 | 24 | 23.3 | 50 | 31.4 | x ² =7.96 | p=0,005 |
| Aile | 23 | 41.1 | 25 | 24.3 | 48 | 30.2 | x ² =4.096 | p=0,043 |
| Mesleki gelişim | 3 | 5.4 | 9 | 8.7 | 12 | 7.5 | x ² =0.542* | p=0,542 |
| İşi sevmeme | 11 | 19.6 | 20 | 19.4 | 31 | 19.5 | x ² =0.00 | p=1,000 |
| İşin monotonluğu | 7 | 12.5 | 13 | 12.6 | 20 | 12.6 | x ² =0.00 | p=1,000 |
| Yönetim | 11 | 19.6 | 18 | 17.5 | 29 | 18.2 | x ² =0.015 | p=0,902 |
| Diğer bölüm çalışanları | 9 | 16.1 | 13 | 12.6 | 22 | 13.8 | x ² =0.131 | p=0,718 |
| Çalışma arkadaşları | 9 | 16.1 | 11 | 10.7 | 20 | 12.6 | x ² =0.531 | p=0,466 |
| Forma- ayakkabı | 6 | 10.7 | 15 | 14.6 | 21 | 13.2 | x ² =0.193, | p=0,660 |
| Eldiven, maske vb | 15 | 26.8 | 16 | 15.5 | 31 | 19.5 | x ² =2.253 | p=0,133 |

* Fisher x² testi

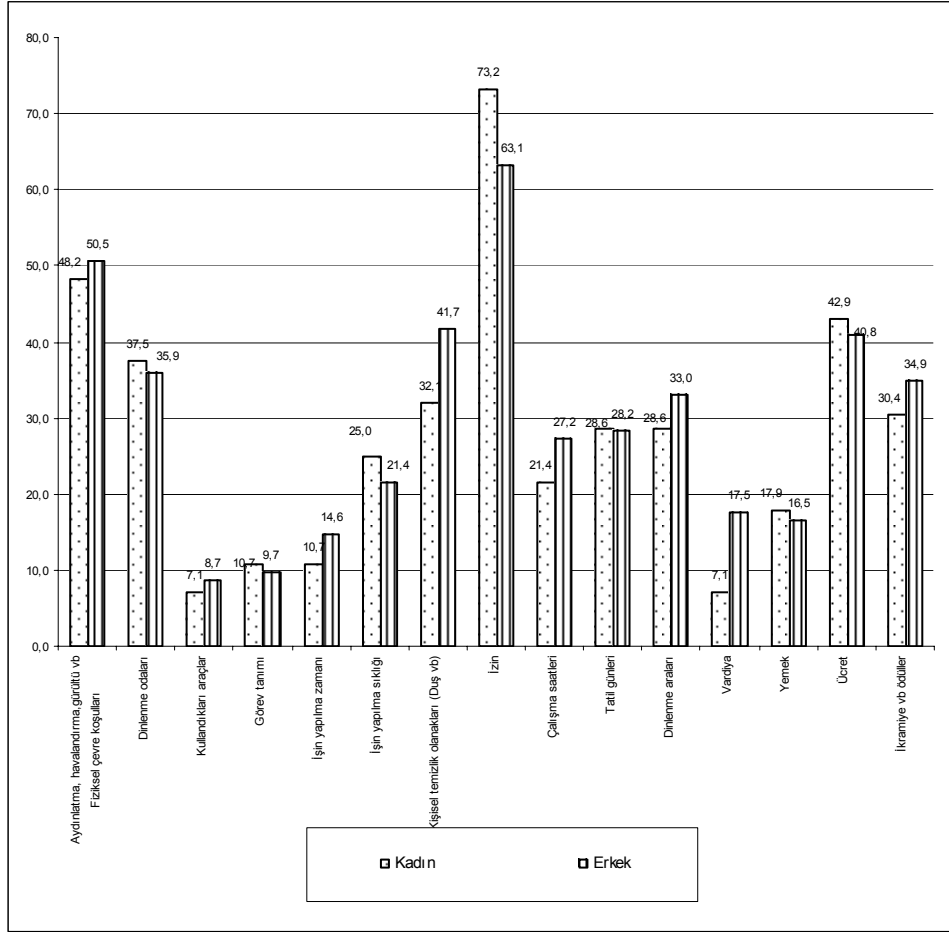
Araştırmaya alınan personel, kişisel sorunları arasında % 31.4 ile sağlık problemini ilk sırada belirtmiştir. Kadınlarda sağlık (% 46.4), erkeklerde aile sorunlarını belirtenler (%24.3) önde gelmektedir (Tablo 1). Bu ilişki istatistiksel açıdan da önemli bulunmuştur (p<0,05). İlk ve daha az öğrenimlilerde aile sorunlarını (%40.9), ortaöğrenim görenlerde sağlık sorunlarını (%35.8), lise ve üniversite mezunlarında ise yönetimle ilgili sorunları olduğunu belirtenler (%37.8) ilk sırada yer almaktadır (Tablo 2) İstatistiksel olarak da aile, işin monotonluğu, yönetim, diğer bölüm çalışanları, çalışma arkadaşları, eldiven, maske konusunda sorunu olduğunu belirtenler arasındaki fark önemli bulunmuştur (p<0,05).

Tablo 2. Personelin Kişisel Sorunlarının Öğrenim Düzeylerine Göre Dağılımı

| Kişisel sorunlar | Öğrenim Durumu | | | | | | | | x ² | p |
|-------------------------|----------------------------|------|------------------|------|-----------------------------|------|-----------------|------|------------------------|---------|
| | İlkokul ve daha az N:61 | | Ortaokul N:53 | | Lise- Üniversite N:45 | | Toplam N:159 | | | |
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | | |
| Sağlık | 15 | 24.6 | 19 | 35.8 | 16 | 35.6 | 50 | 31.4 | x ² =2.159 | p=0,340 |
| Aile | 25 | 40.9 | 18 | 33.9 | 5 | 11.1 | 48 | 30.2 | x ² =11.502 | p=0,003 |
| Mesleki gelişim | 4 | 6.6 | 2 | 3.8 | 6 | 13.3 | 12 | 7.5 | x ² =3.185 | p=0,203 |
| İşi sevmeme | 10 | 16.4 | 9 | 16.9 | 12 | 26.7 | 31 | 19.5 | x ² =2,062 | p=0,357 |
| İşin monotonluğu | 5 | 8.2 | 2 | 3.8 | 13 | 28.9 | 20 | 12.6 | x ² =15.688 | p=0,000 |
| Yönetim | 3 | 4.9 | 9 | 16.9 | 17 | 37.8 | 29 | 18.2 | x ² =18.835 | p=0,000 |
| Diğer bölüm çalışanları | 4 | 6.6 | 7 | 13.2 | 11 | 24.4 | 22 | 13.8 | x ² =6.976 | p=0,031 |
| Çalışma arkadaşları | 3 | 4.9 | 7 | 13.2 | 10 | 22.2 | 20 | 12.6 | x ² =7.080 | p=0,029 |
| Forma-ayakkabı | 5 | 8.2 | 9 | 16.9 | 7 | 15.6 | 21 | 13.2 | x ² =2.211 | p=0,331 |
| Eldiven, maske vb | 6 | 9.8 | 10 | 18.9 | 15 | 33.3 | 31 | 19.5 | x ² =9.130 | p=0,010 |

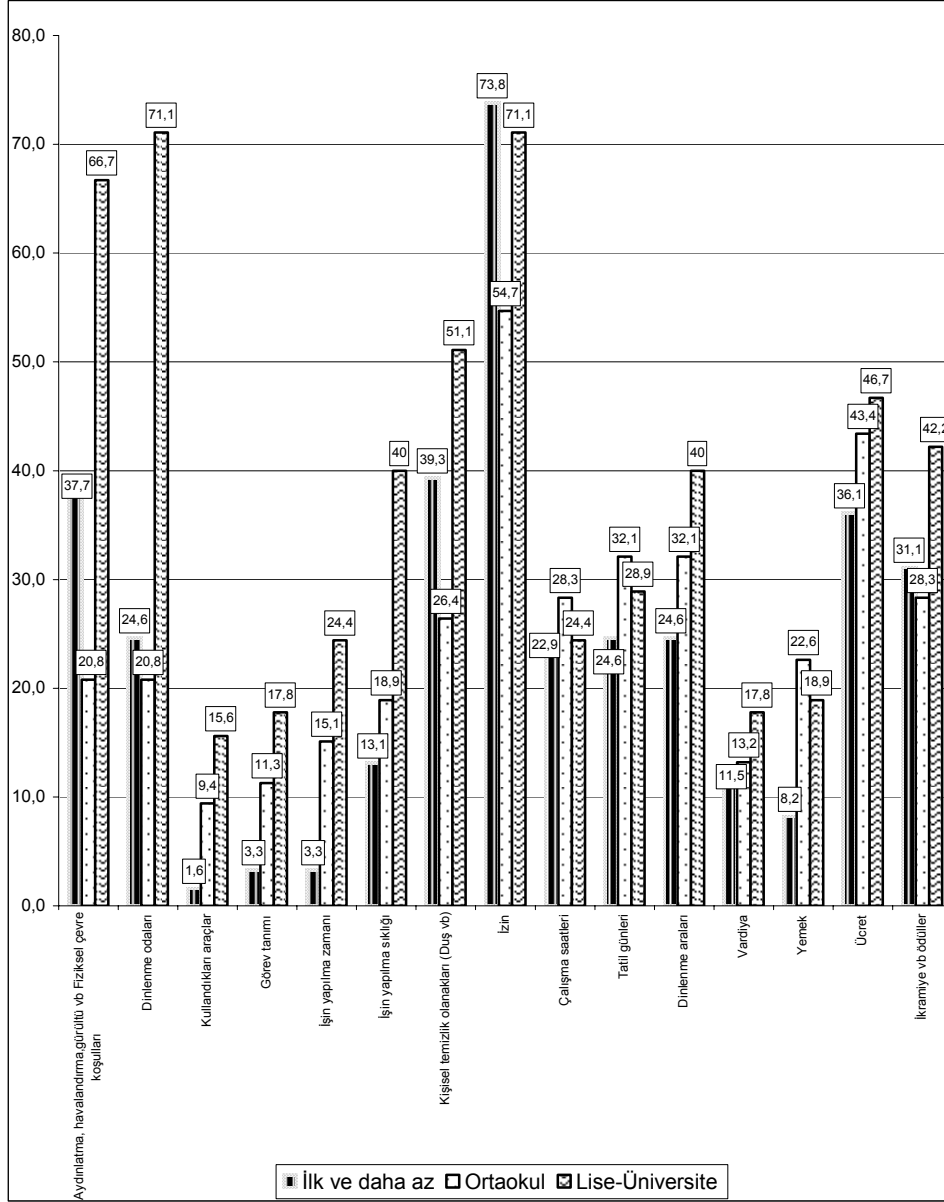
Personelin çalışma koşullarına ilişkin sorunları arasında % 66.7 ile izin kullanımı ile ilgili sorunları belirtenler önde gelmekte, bunu aydınlatma, havalandırma, gürültü vb fiziksel çevre koşullarına ilişkin sorun yaşadığını bildirenler (%49.7) izlemektedir. Her iki cinsiyette de (kadın %73.2, erkek %63.1) izinle ilgili sorun yaşadığını belirtenler önde gelmektedir (Grafik 1).

Grafik 1. Personelin Çalışma Koşullarına İlişkin Sorunlarına ve Cinsiyete Göre Dağılımı



İlk ve daha az ve ortaöğrenim görenlerde (ilk ve daha az %73.8, ortaokul % 54.7), izinle ilgili, lise ve üniversite mezunlarında ise eşit oranlarla (%71.1) izin ve dinlenme odaları konusunda sorunu olduğunu belirtenler yüksek orandadır (Grafik 2). İstatistiksel açıdan da dinlenme odaları, kullandıkları araçlar, görev tanımı, işin yapılma zamanı, sıklığı, kişisel temizlik olanaklarını sorun olarak bildirenler arasındaki fark önemli bulunmuştur ($p<0,05$).

Grafik 2. Personelin Çalışma Koşullarına İlişkin Sorunlarına ve Öğrenim Düzeylerine Göre Dağılımı



IV. TARTIŞMA

Tüm uygar ülkelerde kabul edilen temel ilke, çalışan insanların görevleri gereği yaptıkları işlerden dolayı fizyolojik, anatomik, psikolojik açıdan zarara uğramamaları, sağlıklarını ya da yaşamlarını kaybetmemeleridir (Ilıcak 1995). Ev idaresi personeli yaptığı işe bağlı olarak çeşitli sağlık problemleriyle karşılaşma riski altında olan bir gruptur (Yertutan 2000). Araştırmada da, personel kişisel sorunları arasında sağlık sorunlarını (%31.4) ilk sırada belirtmiştir. Bu sonuç, hastanede ev idaresi personelinin sağlıkla ilgili sorunlarını azaltmaya yönelik çalışmalara öncelik verilmesi gerektiğini düşündürmektedir. Çalışmada kadınlarda sağlık (%46.4), erkeklerde ise aile sorunlarını (%24.3) belirtenler önde gelmektedir ($p<0,05$). Erkal ve Şafak'ın (1998) bir çalışmasında ev idaresi personelinin %28.6'sının işe bağlı olarak sağlık problemiyle karşılaştığı bulunmuştur. Şafak ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan bir araştırmada da ev idaresi personelinin %7.8'inin yaptığı işe bağlı olarak sağlık problemiyle karşılaştığı bulunmuştur. Yertutan ve arkadaşları (1995) tarafından ev idaresi personeli ile yapılan başka bir çalışmada ise hastane personelinin iş güvenliği ve sağlığından memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada öğrenim düzeyi arttıkça işi sevmeme, yönetim, diğer bölüm çalışanları, çalışma arkadaşları, eldiven, maske konusunda sorun yaşadığını belirtenlerin oranı da artmaktadır ($p<0,05$). Bu sonuca göre, öğrenim düzeyinin yükselmesiyle personelin sorunlarının bilincinde olduğu söylenebilir.

Araştırmada, personelin çalışma koşullarına ilişkin sorunları arasında izin kullanımı ile ilgili (% 66.7) sorunları belirtenler önde gelirken, Akkaya'nın (2002), Gönen ve Özgen'in (1993), Yaman ve Şanlı'nın (2001) çalışmalarında "ücretin yetersizliğini" belirtenler ilk sırada yer almaktadır. Yertutan ve arkadaşları (1995) tarafından yapılan çalışmada işlerinden memnun olmadığını belirten personelin iş sağlığı- güvenliği (% 17.1), yönetimin politikası (% 16.7), kurumda sağlanan olanaklar (% 15.4), kullanılan araç-gereçler (% 14.1), insan ilişkileri (% 12.0), çalışma ortamının fiziksel koşullarıyla ilgili (% 6.8) faktörlerden memnun olmadığı belirtilmiştir.

Bu araştırmada her iki cinsiyette de izin kullanımı ile ilgili sorun yaşadığını bildirenler ilk sıradadır. Öğrenim düzeyi arttıkça kullanılan araçlar, görev tanımı, işin yapılma zamanı ve işin sıklığı, dinlenme araları, ücret konusunda sorun yaşadığını belirtenlerin oranı da artmaktadır. Bu bulgu, öğrenim düzeyinin yükselmesiyle personelin çalışma koşullarına ilişkin sorunlarının farkında olduklarını düşündürmektedir.

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastanelerde ev idaresi alanında çalışan personelin iş yaşamında karşılaştığı sorunları belirlemek ve sorunların çözümüne yönelik önerilerde bulunmak amacıyla planlanan bu araştırmada, personelin kişisel sorunları arasında sağlık problemi, çalışma koşullarına ilişkin sorunları arasında izin kullanımı ile ilgili sorunlar ilk sırada belirtilmiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Personele işe başlamadan önce ve hizmet sırasında eğitim verilmesi, oryantasyon eğitiminde yaptığı işe bağlı olarak karşılaşılabileceği sağlık sorunlarının neler olabileceği ve alabileceği önlemler konusunda, işin yapımı sırasında ise karşılaştığı sağlık sorunlarını gidermeye yönelik konulara yer verilmesi, personelin belli aralıklarla sağlık muayenelerinin yapılması ve sağlık sorunlarının belirlenmesi,
- Kurumda personelin sağlığını olumsuz yönde etkileyen faktörlerin ortadan kaldırılması (aydınlatma, havalandırma, ısıtma, nem, gürültü, iş dağılımındaki dengesizlik, monotonluk, araçların ergonomik olmaması vb.), personeli motive edecek bir çalışma ortamının oluşturulması,
- Yöneticilerin, kurumda günlük olarak her personelin; hangi işi nerede, ne kadar sürede, ne zaman, ne sıklıkta, ne ile ve nasıl yürüteceğini gösteren çalışma programı hazırlamaları, bu programı uygulamaları,
- Yöneticilerin, personelin sorunlarını tespit ederek, çözümlenmeye çalışmaları, ikramiye ve ödüller yoluyla personelin motivasyonunu artırmaları, izin günü ve sıklığının düzenlenmesinde personelin görüşünün de dikkate alınması,
- Personel sorunlarını belirleyecek daha geniş çaplı araştırmaların yapılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Akkaya G. (2002) “**Otellerde Ev İdaresi Hizmetlerinin Yürütülmesinden Sorumlu Yönetici ve Personelin Karşılaştıkları Sorunların İncelenmesi**”.H.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ev İdaresi ve Aile Ekonomisi Programı Bilim Uzmanlığı Tezi, Ankara.
2. Aykanat S. ve Tengilimoğlu D. (2003) “Hastanelerde Sağlık Personelini Motive Eden Faktörlere İlişkin Bir Alan Çalışması”. **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi** ; 6; 2.
3. Erkal, S. ve Şafak Ş. (1998). “**Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi.**” Ev Ekonomisi Yüksek Okulu Yayınları No:1, Araştırma Serisi 1,Ankara.
4. Gönen E. ve Özgen Ö. (1993). “Kurumlarda Ev İdaresi Hizmetlerini Yürüten Personelin Çalışma Koşullarının Ergonomik Açıdan İncelenmesi”. **Dördüncü Ergonomi Kongresi**. MPM Yayınları:509, İzmir.
5. Hatfield D. and Winter C. (1986) **Professional Housekeeping**. London.
6. İncir G. (1988). “Güdüleyici Çalışma Ortamı ve Verimlilik”. **I.Ulusal Ergonomi Kongresi**, Ankara.54-64.
7. Oral S. (2001) **Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**. Kanyılmaz Matbaası.İzmir.
8. Şafak Ş. (1997). **Kurumlarda Ev İdaresi**. Damla Matbaacılık Yayıncılık. Ankara.
9. Şafak Ş. Yertutan C., Erkal, S. Çopur Z. ve Ergüder B (2004).“ Bir Hastanede Ev İdaresi Hizmetlerinde Çalışan Personelin İş Yaparken Sağlığını Korumaya Yönelik Aldıkları Önlemlerin ve Karşılaştıkları Sağlık Problemlerinin İncelenmesi”.**IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiriler Kitabı**, 3-6 Kasım,173, Ankara.
10. Terzioğlu G. (1998) “Kurum Ev İdaresi ve Verimlilik. **I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi** (Uluslar arası Katılımlı) 21-23 Ekim, Ankara.
11. Yaman M. ve Şanlı N. (2001) “Kurumlarda Çalışan Temizlik Elemanlarının İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin İncelenmesi”. **Sekizinci Ergonomi Kongresi**, 25-26 Ekim.
12. Yertutan C., Sökmen A. ve Öztop H. (1995) “Hastanede Çalışan Ev İdaresi Personelini İşlerinden Memnun Olma Durumları ve Bunu Etkileyen Faktörler”. **Beşinci Ergonomi Kongresi** .MPM Yayınları No: 570, İstanbul.

13. Yertutan C. (2000) “**Kurumlarda Ev İdaresi Hizmetlerinin Verimliliği.**” Minpa Matbaacılık Tic. Ltd.Şti. Ankara.
14. Zink KJ (2005) Personel Management and Human Factors: The Necessity of Integrative Concepts. **Ergonomics Abstracts. Zeitschrift fur Arbeitswissenschaft**, 59:5 : 385-394.