

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ STRES DÜZEYLERİNİN HASTA MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ¹

A RESEARCH TO DETERMINE THE EFFECT OF HEALTHCARE WORKERS STRESS LEVELS ON PATIENT SATISFACTION

Gökçe ÖZTÜRK

İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, gokce_oz@hotmail.com;
https://orcid.org/0009-0003-8148-8967

Dr. Öğr. Üyesi Bumin Çağatay AKSU

İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, bcaksu@gelisim.edu.tr,
https://orcid.org/0000-0002-8384-4641

ÖZET

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamaktadır. Sağlık sektöründe hizmet veren bireylerin maruz kaldığı stres faktörleri, iş yükü, uzun çalışma saatleri, duygusal zorlanmalar ve yönetim baskılarından kaynaklanmaktadır. Bu durum, sağlık çalışanlarının performansını ve hizmet kalitesini etkileyerek, hasta memnuniyetine yansımaktadır. Bu araştırmanın temel amacı sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hastaların sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerine nasıl yansıdığını tespit etmektir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada sağlık çalışanlarının stres düzeylerini ölçmek için Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen, Baltaş (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İş Stresi Ölçeği" ölçeği kullanılırken hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek için ise Karaca tarafından 2020 yılında geliştirilen "hasta memnuniyeti ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hastaların memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında İstanbul'daki özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanları ve bu sağlık çalışanları tarafından sağlık hizmeti sunulan hastalar örneklem grubuna dahil edilmiş ve toplam 120 sağlık çalışanı ve 348 sağlık hizmeti alan hasta araştırmanın örneklem grubunu oluşturmuştur. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının stres düzeyleri ile hastaların duydukları memnuniyet düzeyleri arasında orta şiddetli anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının stres düzeyleri hastaların memnuniyetlerini orta düzeyde ve negatif olarak etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Stres, Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet, Sağlık

ABSTRACT

This study aims to investigate the effects of stress levels of healthcare professionals on patient satisfaction. The stress factors that individuals working in the healthcare sector are exposed to are caused by workload, long working hours, emotional strain, and management pressures. This situation affects the performance and service quality of healthcare professionals and is reflected in patient satisfaction. The main purpose of this research is to determine how the stress levels of healthcare professionals are reflected in the satisfaction levels of patients with healthcare services. The survey method was used as the data collection method in the research. In the research, the "Job Stress Scale" scale developed by Cohen and Williamson (1988) and adapted to Turkish by Baltaş (1997) was used to measure the stress

¹ Bu çalışma Gökçe Öztürk'ün kabul edilen "Sağlık Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Hasta Memnuniyeti Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" isimli Tübitak 2209A projesinin çıktılarından oluşan ve 9. Ankara Uluslararası Kongre Bildiri kitabında bildiri özetleri kısmında yer alan özet bildirisinin genişletilmiş halidir.

levels of healthcare professionals, while the ‘‘patient satisfaction scale’’ developed by Karaca in 2020 was used to measure the satisfaction levels of patients. Regression analysis was used in the research to determine the effect of stress levels of healthcare professionals on the satisfaction levels of patients. Within the scope of the research, healthcare professionals working in private hospitals in Istanbul and patients who receive healthcare services from these healthcare professionals were included in the sample group, and a total of 120 healthcare professionals and 350 patients receiving healthcare services constituted the sample group of the research. As a result of the research, a moderately significant and negative relationship was determined between the stress levels of healthcare professionals and the satisfaction levels of patients. In addition, the stress levels of healthcare professionals affect the satisfaction of patients at a medium level and negatively.

Keywords: Perceived Stress, Satisfaction with Health Services, Health

1. GİRİŞ

Sağlık hizmetleri sektörü, sürekli değişim ve gelişim içerisinde olan dinamik bir yapıya sahiptir. Bu sektörde çalışan bireyler, toplum sağlığını koruma ve iyileştirme görevini üstlenmiş olup, bu sorumluluklarının ağırlığı altında yüksek stres seviyelerine maruz kalmaktadırlar. Sağlık çalışanları, yoğun çalışma temposu, uzun çalışma saatleri, acil durumlarla başa çıkma zorunluluğu ve duygusal olarak zorlayıcı hasta bakımı gibi çeşitli faktörler nedeniyle stres altındadırlar. Bu stres faktörleri, çalışanların hem fiziksel hem de zihinsel sağlığını olumsuz etkileyebilir, iş performanslarını düşürebilir ve iş memnuniyetlerini azaltabilir.

Stresin sağlık çalışanları üzerindeki etkileri, yalnızca çalışanların kendilerini değil, aynı zamanda hizmet verdikleri hastaları da doğrudan etkilemektedir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin kalitesinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilir ve hastaların aldıkları bakımın kalitesine, sağlık çalışanlarıyla olan iletişimlerine ve genel sağlık deneyimlerine dayanır. Sağlık çalışanlarının yüksek stres seviyeleri, hasta memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilir, çünkü stres altındaki çalışanlar hasta bakımı sırasında daha az dikkatli olabilir, empati yetenekleri zayıflayabilir ve hasta ile olan iletişimleri zarar görebilir.

Bu araştırma, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Literatürde, stresin çalışanların performansı üzerindeki etkileri üzerine birçok çalışma bulunmakla birlikte, bu çalışmaların çoğu sağlık sektörünün spesifik dinamiklerini ve hasta memnuniyetine olan etkilerini yeterince kapsamamaktadır. Bu proje, sağlık çalışanlarının stres düzeylerini belirlemek, bu stresin kaynaklarını analiz etmek ve stresin hasta memnuniyeti üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini ortaya koymak için tasarlanmıştır.

Araştırmanın temel amaçları arasında, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin ölçülmesi, stresin çalışanların iş performansı, empati yetisi ve hasta bakımı süreçlerindeki rolünün incelenmesi yer almaktadır. Ayrıca, hasta memnuniyeti üzerinde stresin etkisini değerlendirmek için, hasta memnuniyeti ölçüm araçları ve anketler kullanılarak kapsamlı bir veri analizi yapılacaktır. Bu sayede, stres yönetimi stratejilerinin ve destekleyici politikaların geliştirilmesi için bilimsel temelli öneriler sunulması hedeflenmektedir.

Bu araştırmanın bulguları, sağlık hizmetleri yönetimi ve politika yapımcılar için önemli ipuçları sağlayacaktır. Sağlık çalışanlarının stres seviyelerinin azaltılması, hem çalışanların refahını artıracak hem de hasta bakımının kalitesini yükselterek genel hasta memnuniyetini iyileştirecektir. Dolayısıyla, bu proje, sağlık hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırma

yolunda önemli bir adım olarak değerlendirilebilir. Araştırmanın sonuçları, sağlık hizmetleri sunumunda kaliteyi artırmak için gereken değişikliklerin ve iyileştirmelerin belirlenmesin katkı sağlayacaktır.

1.1. İş Stresi

Stres kişilerin olaylar karşısında fiziksel ya da psikolojik olarak adapte olabilmek amacıyla harekete geçerek tepki göstermesi biçiminde tanımlanabilir (Selye, 1956). Kişinin bu olay ile başa çıkma yetileri, bireyin fazla stresten korunmasına yardımcı olabilir. Fakat stres durumunun yarattığı sonuçlar bireyin üstesinden gelebileceği seviyeden daha fazlaysa veya birey stres ile başa çıkabilme yetilerine yeterince sahip değilse dengeler bozulabilir ve kişi fiziksel ve psikolojik olarak başa çıkma kabiliyetini aşan bir yük ile karşı karşıya kalabilir (Çalışkan, 2024).

Çalışma stresi, fiziki veya psikolojik sebepler neticesinde meydana gelen ve kişilerde gerginlik ortaya çıkaran bir konu olarak tanımlanmaktadır. Bu stres, bireylerin çalıştıkları yerlerde meydana gelmekte ve personel için olası bir zorluğa neden olmaktadır. İş stresi, çalışma hayatında önü alınamaz bir konu olmasının yanı sıra, hangi aralıklarla meydana geleceği ve ne kadar süreceği kişinin başa çıkma kapasitesinden yüksek olduğu zaman problemler meydana gelmektedir (Çevik vd., 2016).

Sağlık alanı; strese sebep olan pek çok etkeni içerisinde bulundurmaktadır. Sağlık sektöründe çalışmakta olanlarda, yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalara bakımlarını yerine getirme, gerektiği durumlarda hasta ve yakınlarına psikolojik destek sunma zorunluluğu gibi etmenlerle birlikte sağlık hizmetlerindeki kısıtlılıklar ve hizmetin, çalışanların doğru konumlandırılmaması gibi etkenler de personellerde hayal kırıklığı ve gerilim meydana getirmektedir (Polat, 2008). İşe yönelik stres ve tükenmişlik, kişide depresyon, kaygı, çaresizlik hisleri gibi psikolojik, baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi fiziksel etkilere yol açmaktadır (Kırılmaz vd., 2016) Sağlık alanı; strese sebep olan pek çok etkeni içerisinde bulundurmaktadır. Sağlık sektöründe çalışmakta olanlarda, yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalara bakımlarını yerine getirme, gerektiği durumlarda hasta ve yakınlarına psikolojik destek sunma zorunluluğu gibi etmenlerle birlikte sağlık hizmetlerindeki kısıtlılıklar ve hizmetin, çalışanların doğru konumlandırılmaması gibi etkenler de personellerde hayal kırıklığı ve gerilim meydana getirmektedir. İşe yönelik stres ve tükenmişlik, kişide depresyon, kaygı, çaresizlik hisleri gibi psikolojik, baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi fiziksel etkilere yol açmaktadır (Atasoy ve Yorgun, 2013).

1.2. Hasta Memnuniyeti

Memnuniyet, hayat stili, yaşam içerisindeki tecrübeler, ileriye dair ümitler ile kişisel ve toplumsal değerleri kapsayan birçok etmen ile bağlantılı komplike bir olgudur (Carr-Hill 1992). Hasta memnuniyeti ise hastanın talep ve beklentilerinin karşılanma düzeyi ve sağlık hizmetlerinin kalitesini belirten temel gösterge biçiminde ifade edilebilir (Donebedian, 1992; Yılmaz, 2001).

Hastanın geçmişte yaşadıkları, çevresi tarafından edindiği bilgiler, medya sayesinde kazandığı beklentileri, yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, sosyokültürel durumu, sağlığı, sağlığı ile ilgili yapılan teşhisler, hastanın bireysel sağlık durumu ile ilgili bakış açısı hasta memnuniyetine etki eden faktörler arasında yer almaktadır (Zaim ve Tarım, 2011).

Hasta memnuniyeti konusunda en mühim aşamalar; rehberlik etme, bilgi verme, ilgi ve kibarlık, anlayış, psikolojik ve sosyal destek, hizmetin verilme süresindeki hızlılık, doğru

zamanlama, hizmeti veren kişilerin alanlarındaki uzmanlık seviyeleri, tıbbi olarak tam ve yerinde bir teşhis konulması ve kapsayıcı bir kalite biçiminde maddelendirilebilir (Yavuz, 2003). Hastaların ne kadar memnun olduklarının tespit edilmesi, hizmetin kalitesinin yükseltilmesi ve hastaların istekleri doğrultusunda daha kapsamlı bir hizmet verilmesi açısından önem taşımaktadır. Sağlık hizmetlerinin yerine getirilmesinden hoşnut olarak ayrılan bir hasta, gerek duyduğu takdirde yeniden aynı sağlık hizmeti aldığı kurumu tercih edecektir (Akkaya, 2008).

Hasta memnuniyetini etkileyen üç temel konu bulunmaktadır; hasta, hastanın bakımı yapan kişiler ve hastanın bulunduğu ortam. Hasta ve hastanın ailesi için memnuniyet; bireysel niteliklerinden, karışık gereksinimlerinden, fikir ve tavırlarından etkilenmektedir. Hastane ve kişinin bakımını yapan kişiler hastaların meşgaleleri hakkında tecrübe sahibi olmalıdırlar (Topaçoğlu, 2002).

1.3. Araştırma Amacı

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemektir. Sağlık sektörü, yoğun iş yükü, uzun çalışma saatleri, duygusal zorluklar ve çeşitli stres faktörleriyle karakterize edilen bir çalışma ortamıdır. Bu durum, sağlık çalışanlarının performansını ve hizmet kalitesini doğrudan etkileyerek, hasta memnuniyetine yansımaktadır. Araştırmanın kapsamını özel hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları ve özel hastanelerden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında, anketler aracılığıyla sağlık çalışanlarının stres düzeyleri ölçülecek ve bu stresin hasta memnuniyeti üzerindeki etkileri değerlendirilecektir. Elde edilen veriler, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak amacıyla stres yönetimi ve destek programlarının geliştirilmesine yönelik öneriler sunacaktır. Bu çalışma, sağlık sektöründe daha sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı yaratılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmanın temel amacı sağlık çalışanlarının stres düzeyleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyetine etkisini tespit etmektir. Bu doğrultuda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₁: Sağlık çalışanlarının stres düzeyleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Sağlık çalışanlarının stres düzeyleri ile hastaların memnuniyet düzeylerini negatif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

2. YÖNTEM

2.1. Veri toplama yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma anketi 3 bölümden oluşmaktadır. Araştırma anketinin ilk kısmında sağlık çalışanlarının stres düzeylerini ölçmek amacıyla Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen, Baltaş (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İş Stresi Ölçeği" ölçeği; araştırma anketinin ikinci kısmında hastanelerden sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek için ise

Karaca tarafından 2020 yılında geliştirilen ‘‘hasta memnuniyeti ölçeği’’ kullanılmıştır. Araştırma anketinin son kısmında ise demografik sorulara yer verilmiştir.

2.2. Araştırmanın Örneklem Grubu

Araştırmanın örneklem grubu İstanbul’daki özel hastanelerde çalışan 120 sağlık çalışanı ve bu özel hastanelerden hizmet alan 350 hasta olmak üzere 470 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup araştırma anketleri örneklem grubuna bizzat araştırmacı tarafından uygulanmıştır.

2.3. Verilerin Toplanması

Araştırma sürecinde, sağlık çalışanları ve hastalardan veri toplanacak hususlar belirlenerek öncelikle araştırma anketi oluşturulmuştur. Bunu takiben etik kurul izni almak üzere İstanbul Gelişim Üniversitesi Etik Kuruluna başvurulmuş ve gerekli etik kurul izinleri alınmıştır. Etik kurul izninin alınmasının ardından araştırma anketleri yapılan hastane ziyaretleri sonucunda araştırmacı tarafından bizzat toplanmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada öncelikle araştırma verilerinin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek üzere keşfedici faktör analizi, doğrulamacı faktör analizi ve cronbach alfa analizleri gerçekleştirilmiştir. Daha sonra araştırma hipotezlerini test etmek üzere korelasyon analizi ve regreasyon analizine yer verilmiştir.

3.BULGULAR

3.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgilerine İlişkin Veriler

Araştırmaya katılan 470 kişinin 274’sı kadın 194’ü erkektir. Araştırma katılımcılarının yaş dağılımına bakıldığında ise araştırma katılımcılarının 65’inin 18-30 yaş aralığında; 75’inin 31-40 yaş aralığında; 86’sının 41-50 yaş aralığında ve 124’ünün 51-65 yaş arasında ve 118’inin 65 yaş ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırma katılımcılarının medeni durumlarına bakıldığında ise araştırma katılımcılarının 224’ünün bekar; 244’ünün evli olduğu tespit edilmiştir. Araştırma katılımcılarının eğitim durumları incelendiğinde ise katılımcıların 40’inin ilk öğretim mezunu 108’inin lise mezunu, 43’ünün ön lisans mezunu; 120’sinin lisans mezunu ve 157’sinin yüksek lisans/ doktora mezunu olduğu görölmektedir. Araştırma katılımcılarının demografik bilgilerine ilişkin verilere Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	274	58,5
	Erkek	194	41,5
Yaş	18-30	65	13,9
	31-40	75	16,0
	41-50	86	18,4
	51-65	124	26,5
	65 yaş üzeri	118	25,2
Medeni Durum	Evli	244	52,1
	Bekar	224	47,9
Eğitim Durumu	İlköğretim Mezunu	40	8,5
	Lise Mezunu	108	23,1
	Ön Lisans Mezunu	43	9,2
	Lisans Mezunu	120	25,6
	Yüksek Linsan/Doktora	157	33,6

3.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma anketi 3 bölümden oluşmaktadır. Araştırma anketinin ilk kısmında sağlık çalışanlarının stres düzeylerini ölçmek amacıyla Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen, Baltaş (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İş Stresi Ölçeği" ölçeği; araştırma anketinin ikinci kısmında hastanelerden sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek için ise Karaca tarafından 2020 yılında geliştirilen "hasta memnuniyeti ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma anketinin son kısmında ise demografik sorulara yer verilmiştir.

Bu çalışma kapsamında da söz konusu ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilerek örneklem grubu açısından uygunluğu test edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik seviyelerini tespit etmek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmış ve güvenilirlik analizleri sonucunda tüm ölçeklerin Cronbach's Alpha (α) değeri %70'in üzerinde bulunmuştur. Bu sonuçlara göre çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir (Durmuş vd., 2013; Akgül ve Çevik, 2005).

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirliklerine İlişkin Veriler

Ölçek	Cronbach's Alpha Değeri (α)
İş Stresi	0,815
Hasta Memnuniyeti	0,794

Bu araştırmada kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen uyum değerleri aşağıda verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde ölçeklerin uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyede olduğu söylenebilir (Karagöz, 2016; Schermelleh vd., 2003).

Tablo 3. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçekler	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	RMR
İş Stresi	,917	,902	,889	,07	,06
Hasta Memnuniyeti	,906	,915	,930	,08	,07

3.3. Hipotez Testleri

Araştırmanın ilk temel amacı sağlık çalışanlarının iş stresleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu amaçla gerçekleştirilen Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre sağlık çalışanlarının iş stresleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasında orta şiddetli negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişken	İş Stresi	Hasta Memnuniyeti
İş Stresi	1	-,530
Hasta Memnuniyeti	-,530	1

Araştırmanın ikinci temel amacını sağlık çalışanlarının iş streslerinin hastaların memnuniyet düzeylerine etkisini ortaya koymaktır. Gerçekleştirilen Doğrusal Regresyon analizi sonucunda sağlık çalışanlarının iş streslerinin hastaların memnuniyet düzeylerini orta şiddetli negatif yönlü anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın ikinci hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonucu

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R	Tahmini Standart Hata	ANOVA (sig)
1	,560	,280	,278	,54035	,000

Gerçekleştirilen Regresyon analizi sonucunda iş stresinin hasta memnuniyeti üzerinde negatif yönlü ($\beta = -0,276$) anlamlı bir etkisi olduğu ($p < 0,05$) gözlemlenmiştir.

Tablo 6. Regresyon Analizi Katsayıları

Mode		Standardize Olmayan B	Standart Hata	Standardize B	t	ANOVA (sig)
1	(Constant)	,287	,054		5,855	,000
	Hasta memnuniyeti	-,252	,017	-,276	-13,183	,000

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemektir. Sağlık çalışanları, yoğun iş yükü, uzun çalışma saatleri, acil durumlarla başa çıkma zorunluluğu ve duygusal olarak zorlayıcı hasta bakımı gibi çeşitli stres faktörleri nedeniyle yüksek stres seviyelerine maruz kalmaktadır. Bu faktörler, sağlık çalışanlarının hem fiziksel hem de zihinsel sağlığını olumsuz etkileyebilir, iş performanslarını düşürebilir ve iş memnuniyetlerini azaltabilir. Sağlık çalışanlarının yüksek stres seviyeleri, hasta memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilir, çünkü stres altındaki çalışanlar hasta bakımı sırasında daha az dikkatli olabilir, empati yetenekleri zayıflayabilir ve hasta ile olan iletişimleri zarar görebilir.

Araştırmanın bulguları, sağlık çalışanlarının stres seviyelerinin hasta memnuniyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Bu etki, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve hasta memnuniyetinin iyileştirilmesi için önemli ipuçları sunmaktadır. Sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin azaltılması, hem çalışanların refahını artıracak hem de hasta bakımının kalitesini yükselterek genel hasta memnuniyetini iyileştirecektir.

Sağlık hizmetleri yönetimi ve politika yapıcılar, sağlık çalışanlarının stres seviyelerini azaltmaya yönelik etkin stratejiler geliştirmeli ve bu stratejilerin etkinliğini düzenli olarak değerlendirmelidir. Bu stratejiler, hem sağlık çalışanlarının refahını artırmak hem de hasta memnuniyetini yükseltmek için gereklidir.

Sonuç olarak, bu araştırma, sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır. Sağlık çalışanlarının stres düzeylerini yönetmek, hem çalışanların refahını hem de hasta memnuniyetini artıracak önemli bir adımdır. Bu çalışma, sağlık sektöründe daha sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı yaratılmasına katkı sağlamayı hedeflemekte olup, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak için gerekli değişikliklerin ve iyileştirmelerin belirlenmesine önemli bir ışık tutmaktadır. Sağlık çalışanlarının stres seviyelerini azaltmak, hem çalışanların iş memnuniyetini hem de hasta memnuniyetini artırmak için kritik bir adımdır.

KAYNAKÇA

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). İstatistik Analiz Teknikleri. SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları (2. Baskı): Ankara.
- Akkaya, E. G. (2008). *Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Atasoy, A. ve Yorgun, S. (2013). Sağlık çalışanlarında iş gerilimi ve iş stres düzeyinin değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi*, 6(2), 71-88
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1998). Stres ve başa çıkma yolları (18. bs.). Ankara: Remzi Kitabevi.
- Carr-Hill AR (1992), The measurement of patient satisfaction, *Journal of Public Health Medicine* 14(3), 236-249
- Cohen, S., & Williamson, G. (1988). Perceived Stress in a Probability Sample of the United States. In S. Spacapan, & S. Oskamp (Eds.), *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology* (pp. 31-67). Newbury Park, CA: Sage

- Çalışkan, H. (2024, 05 08). Stres vücudumuzun acı veren olaylara verdiği bir tepki olabilir mi? <https://psikologmerkezi.com/uzman/hidayet-caliskan/blog/stres-vucudumuzun-aci-veren-olaylara-verdigi-bir-tepki-olabilir-mi>, 08.01.2024ı
- Çevik, M., Çevik, Y., Tengilimoğlu, D. ve Daş, M. (2016). İş yerinde oluşan stresin çalışanlar üzerindeki etkileri; acil servis hizmetleri kapsamında bir uygulama. *Akademik Araştırma Tıp Dergisi*, 1(1), 24-34
- Donabedian, A. (1992). The Lichfield Lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. *Quality in Health care*, 1(4), 247.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi* (5. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Karaca, Y. (2020). *Hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS 23 ve AMOS 23 uygulamalı istatistiksel analizler*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kırılmaz, H., Yorgun, S. ve Atasoy, A. (2016). Sağlık çalışanlarında psikososyal risk faktörlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(Special Issue 1), 66-82.
- Polat, N. (2008). *Hemşirelerde işe bağlı stres ve iş doyumunu: Bir eğitim hastanesinde saha çalışması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Schermelleh-Engel, K., & Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Book Company Inc., New York.
- Topaçoğlu, H. (2002). *Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi*. Uzmanlık tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yavuz Ş. (2003). *Acil serviste hasta ve hasta yakınının memnuniyeti ve bunu etkileyen faktörler*. Uzmanlık tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 69-74.
- Zaim, H. ve Tarım, M. (2011). Hasta memnuniyeti: Kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. *Social Policy Conferences*, (59), 1-24