

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HIZIR ACİL
AMBULANS ÇALIŞANLARININ MOTİVASYONUNU
ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ**

ÖZGÜR BURMALI

**TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ SÜMEYYE KUŞAKCI**

İSTANBUL, 2021

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HIZIR ACİL
AMBULANS ÇALIŞANLARININ MOTİVASYONUNU
ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ**

ÖZGÜR BURMALI

**TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ SÜMEYYE KUŞAKCI**

İSTANBUL, 2021

TEZ ONAY SAYFASI

Bu tez tarafımızca okunmuş olup kapsam ve nitelik açısından, İşletme alanında Yüksek Lisans Derecesini alabilmek için yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

Unvan – Ad Soyad

Kanaati

İmza

Bu tezin İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından konulan tüm standartlara uygun şekilde yazıldığı teyit edilmiştir.

Teslim Tarihi

Mühür/İmza

ÖZ

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HIZIR ACİL AMBULANS
ÇALIŞANLARININ MOTİVASYONUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN
İNCELENMESİ

Burmali, Özgür

İşletme Yüksek Lisans Programı

Öğrenci Numarası: 194036006

Open Researcher and Contributor ID (ORC-ID): 0000-0002-8186-4235

Ulusal Tez Merkezi Referans Numarası: 10407293

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Sümeyye Kuşakcı

Ağustos 2021, 89 Sayfa

Yaşamın vazgeçilmez unsuru olan acil sağlık hizmeti olan ambulans sağlık hizmetleri, halk sağlığı açısından önemli görevler üstlenmektedir. Özellikle ambulans çalışanlarının üst düzeyde hizmet sunabilmeleri için, çalışanların motivasyonu çok önemlidir. Bu çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin incelenmesi ve çözüm önerileri sunulması amaçlanmıştır.

Araştırmanın ana kümesini İstanbul ili içerisinde Silivri'den Kartal'a kadar bulunan 35 istasyon kapsamında İBB'ye bağlı 112 Hızır Acil ambulanslarında çalışan 14 doktor, 120 paramedik, 144 ATT ve 120 sürücü oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında amaçlı bir örneklem seçimi uygulanmamış, ana kütle kapsamındaki tüm acil sağlık personeline ulaşılması hedeflenmiştir. Tamamlanan anket çalışması sonucunda toplam 324 kişiden geri dönüş alınmış, geri dönüş oranının yaklaşık %82 olduğu görülmüştür. Toplanan verinin değerlendirilmesinde IBM SPSS – 25 (Statistical Package for Social Science) paket programından yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu en çok arttıran faktörün örgütsel ve yönetsel araçlar olduğu, ikinci sırada ise psiko-sosyal araçlar olduğu ve en az etkiye sahip olan motivasyon faktörünün ekonomik araçlar olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Ambulans, Hızır Acil, Motivasyon

ABSTRACT

RESEARCH OF FACTORS AFFECTING MOTIVATION OF ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY HIZIR EMERGENCY AMBULANCE WORKERS

Burmalı, Özgür

MA in Management

Student ID: 194036006

Open Researcher and Contributor ID (ORC-ID): 0000-0002-8186-4235

National Thesis Center Reference Number: 10407293

Thesis Supervisor: Assist. Prof. Sümeyye Kuşakcı

August 2021, 89 Pages

Ambulance health services play very important role for emergency health service which is an indispensable element of life. As a result undertake important tasks in terms of public health. Quality of emergency health service mainly depends on the motivation of the employees especially for the ambulance staff. The aim of this study is to examine the factors which affect the motivation of Istanbul Metropolitan Municipality Hızır Emergency ambulance staff and also to present solutions.

The research mainly based on employees of 112 Hızır Emergency ambulances within 35 stations in the province of Istanbul (14 doctors, 120 paramedics, 144 ATTs and 120 drivers working in 112 Hızır Emergency ambulances) . It was aimed to reach all emergency health personel so a purposeful sampling selection was not applied. In this survey, whole staff was applied and only 324 personel (approximately 82%) gave feedback. IBM SPSS – 25 (Statistical Package for Social Science) package program was used to evaluate the collected data. As a result of the research, firstly the main factor that increases the motivation of Hızır Emergency ambulance employees is organizational and managerial tools, The second one is psycho-social tools. Finally, economic tools the least effect on motivation.

Keywords: Ambulance, Hızır Emergency, Motivation

TEŞEKKÜR

Bu araştırma için beni yönlendiren, karşılaştığım zorlukları bilgi ve tecrübesi ile aşmamda yardımcı olan değerli danışman hocam Dr. Sümeyye Kuşakcı'ya teőekkürlerimi sunarım.

Araştırmanın yürütülmesinde maddi ve manevi yardımlarını gördüğüm Acil Yardım ve Can Kurtarma personeline teşekkür ederim.

Tezimin her aşamasında beni yalnız bırakmayan aileme sonsuz sevgi ve saygılarımı sunarım.

Özgür BURMALI

İSTANBUL, 2021

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR	xiii
BÖLÜM I GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Konusu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	4
BÖLÜM II AMBULANS SAĞLIK HİZMETLERİ VE İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ AMBULANS SAĞLIK HİZMETİ OLARAK HIZIR ACİL.....	6
2.1. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Tanımı ve Kapsamı.....	6
2.2. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Acil Sağlık Hizmetleri İçin Önemi.....	7
2.3. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Durumu	8
2.4. Çeşitli Ülkelerde Ambulans Sağlık Hizmetleri	11
2.5. Türkiye’de Ambulans Sağlık Hizmetleri’ne İlişkin Güncel Bilgiler	15
2.5.1. 112 Acil Sağlık Hizmetleri	15
2.5.2. Ambulans Sağlık Hizmetleri Çalışanları	16
2.6. İBB Ambulans Sağlık Hizmeti Olarak Hızır Acil.....	16
BÖLÜM III AMBULANS SAĞLIK HİZMETLERİNDE MOTİVASYON.....	19
3.1. Ambulans Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon	19
3.1.1. Motivasyonun Tanımı.....	19
3.1.2. Motivasyon Süreci	20
3.1.3. Motivasyon Çeşitleri.....	22

3.1.3.1.	İçsel Motivasyon	22
3.1.3.2.	Fizyolojik Motivasyon	22
3.1.3.3.	Sosyal Motivasyon	23
3.1.3.4.	Psikolojik Motivasyon	23
3.2.	Ambulans Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler	24
3.2.1.	Ekonomik Faktörler	24
3.2.1.1.	Ücret Artışı.....	25
3.2.1.2.	Primli Ücret.....	26
3.2.1.3.	Kâra Katılma	27
3.2.1.4.	Ödüller	27
3.2.1.5.	Sosyal Haklar	28
3.2.2.	Psikolojik Faktörler	28
3.2.2.1.	Sosyal Katılma	29
3.2.2.2.	Değer ve Statü	29
3.2.2.3.	Gelişme ve Başarının Takdir Edilmesi	30
3.2.2.4.	Çevreye Uyum	31
3.2.2.5.	Öneri Sistemi.....	31
3.2.2.6.	Psikolojik Güvence	32
3.2.2.7.	Sosyal Etkinlikler	32
3.2.3.	Örgütsel ve Yönetmel Faktörler	33
3.2.3.1.	Amaç Birliği.....	34
3.2.3.2.	Yetki ve Sorumluluk Dengesi	34
3.2.3.3.	Eğitim ve Yükselme.....	35
3.2.3.4.	Çalışanların Kararlara Katılması.....	36
3.2.3.5.	İyi Bir İletişim Sistemi	36
3.2.3.6.	Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi	37

3.2.3.7. İş Genişletme.....	37
3.2.3.8. İş Zenginleştirme.....	38
BÖLÜM IV LİTERATÜR TARAMASI.....	39
BÖLÜM V METODOLOJİ	47
5.1. Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri	47
5.2. Araştırmanın Hipotezleri	47
5.3. Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Süreci.....	49
5.4. Veri ve Bilgilerin Analizi	51
BÖLÜM VI BULGU VE SONUÇLAR.....	52
6.1. Tanımlayıcı İstatistikler.....	52
6.2. Ölçek Cevaplarının Dağılımı.....	53
6.3. Hipotez Testleri	59
6.3.1. Hipotez 1.....	59
6.3.2. Hipotez 2.....	64
6.3.3. Hipotez 3.....	69
BÖLÜM VII TARTIŞMA VE SONUÇ	71
REFERANSLAR.....	78
EKLER EK A: ANKET FORMU	84
EK-B: ANKET KURUM ONAYI	87
EK-C: ETİK KURUL ONAYI.....	88
ÖZGEÇMİŞ.....	89

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Literatürdeki İlgili Çalışmalar	44
Tablo 5.1. Faktör Analizi Sonuçları	51
Tablo 6.1. Kişisel Bilgiler	52
Tablo 6.2. Motivasyon Değişken Ölçeği Cevaplarının Yüzde Dağılımları	54
Tablo 6.3. Çalışan Motivasyon Ölçeği Cevaplarının Yüzde Dağılımları	57
Tablo 6.4. Motivasyon Değişkenlerinin Dağılım Testi	58
Tablo 6.5. Görev Tipi Varyans Analizi.....	59
Tablo 6.6. Grupların Farklılık Analizi	60
Tablo 6.7. Yaş Grubu Varyans Analizi	60
Tablo 6.8. Yaş Grubu Tukey Testi	61
Tablo 6.9. Cinsiyet Fark Analizi	61
Tablo 6.10. Eğitim Durumu Fark Analizi	62
Tablo 6.11. Medeni Durum Fark Analizi	62
Tablo 6.12. Kurum İçi Kıdem Varyans Analizi	63
Tablo 6.13. Kurum İçi Kıdem Tukey Testi	63
Tablo 6.14. Görev Türü Ortalama Testi	64
Tablo 6.15. Görev Türü Tukey Testi	64
Tablo 6.16. Yaş Grubu Ortalama Testi	+6
Tablo 6.17. Yaş Grubu Tukey Testi	65
Tablo 6.18. Cinsiyet Ortalama Testi	66

Tablo 6.19. Eğitim Durumu Ortalama Testi	67
Tablo 6.20. Eğitim Durumu Ortalama Sonuçları	67
Tablo 6.21. Medeni Durum Ortalama Testi	68
Tablo 6.22. Kurum İçi Kıdem Ortalama Testi	68
Tablo 6.23. Kurum İçi Kıdem Tukey Testi	69
Tablo 6.24. Korelasyon Analizi	70
Tablo 7.1. Hipotezlerin Sonuçları	71
Tablo 7.2. Elde Edilen Sonuçların Benzer Çalışmalar İle Karşılaştırılması	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 5.1. Araştırmanın Modeli	47
--------------------------------------	----



KISALTMALAR

İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
ATT	: Acil Tıp Teknisyeni
AABT	: Ambulans ve Acil Bakım Teknikerliği
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
ASKOM	: Acil Sağlık Hizmetleri Koordinasyon Merkezi



BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Konusu

Yaşadığımız toplumda her birey yaşamının belli bir döneminde umulmadık bir kaza, aniden çıkan acil bir sağlık sorunu sonucu büyük acılar çekebilir, hayatının geri kalanını sakat geçirebilir veya hayatı tehlikeye girebilir. Bu tür durumlarda, zamanında ve etkin olarak yapılan acil müdahale ve tıbbi yardımlarla bireyin durumu kontrol altına alınarak; yaralanmaların şiddetinin artması, durumunun kötüye gitmesi, yeni yaralanmalara olanak verilmesi ve en önemlisi de hayati tehlikeleri önlenebilir.

Bütün bunlar için iyi motive olmuş acil ambulans çalışanlarına ihtiyaç vardır. Acil sağlık hizmeti olan ambulans hizmetleri ekip çalışmasını gerektirir. Acil sağlık hizmetlerinin sistemli ve faydalı bir şekilde sürdürülmesi ambulans çalışanlarının birbiriyle uyumuna bağlıdır. Bu uyumu sağlayabilmek ambulans çalışanlarının motivasyonu ile doğrudan alakalıdır. İyi seviyede motive edilmiş ambulans çalışanları uyumlu çalışmalarını kaliteli ve düzgün hizmet sağlayabilirler.

Ambulans çalışanları görevleri icabı hayati önem arz eden fiiller icra etmektedirler ve hata yapma oranları hemen hemen sıfırdır. Bu derece hassas ve önemli bir sahada hizmet eden ambulans çalışanlarının iş motivasyonları ve yaşam kalitelerinin en üst seviyede olması, ambulans çalışanlarının daha mutlu daha istekli olmalarını ve buna bağlı olarak daha az hata yapmaları sağlanacaktır. Farklı sektörlerdeki çalışanların iş motivasyonlarını ve yaşam standartlarını belirlediği gibi ambulans çalışanlarının da üst seviyede motivasyonlarını belirleyen bir takım faktörler bulunmaktadır. Ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin ölçülmesi amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda hizmet verdiğimiz acil sağlık sektöründe motivasyonu üst düzeyde ambulans çalışanlarıyla kaliteli hizmet sunmak hedeflenmiştir.

Araştırmamızın konusu çalışan motivasyonu ile ilgili teorilerin ışığında İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin incelenmesidir. Buna bağlı olarak yürütülecek çalışmanın sonuçları ile Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin demografik özellikler ile görev tipi bağlamında ayırım gösterip göstermediği araştırılacaktır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen unsurların ortaya konulmasıdır.

Araştırmanın alt amacı ise Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin görev tipi ve demografik özellikler bağlamında gösterdiği farklılıkların tespit edilmesidir. Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin incelenmesinin amaçlandığı bu araştırmanın kapsamı İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanları ile sınırlandırılmıştır.

Veri toplama amacı olarak kullanılacak ölçeğin gerekli bilgileri toplayabileceği, ankete katılacak olan çalışanların soruları iten cevaplandıracakları varsayılmaktadır.

Araştırmada ele alınacak sorular aşağıda verilmiştir:

1. Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu hangi faktörler etkiler?
2. Hızır acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörler görev tipi ve demografik özellikler bağlamında değişiklik gösterir mi?

Araştırmada incelenen ekonomik, psikolojik ve örgütsel-yönetsel motivasyon faktörlerinin ambulans çalışanlarının görev türlerine ve demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla oluşturulan hipotezler şunlardır:

H1: Ambulans çalışanlarının motivasyonları çeşitli faktörlere göre farklılık göstermektedir.

H1a: Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

H1b: Ambulans çalışanlarının motivasyonları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H1c: Ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H1d: Ambulans çalışanlarının motivasyonları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H1e: Ambulans çalışanlarının motivasyonları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H1f: Ambulans çalışanlarının motivasyonları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H2: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H2a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

H2b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H2c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2d: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H2e: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H2f: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H3: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H3a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile örgütsel-yönetmel faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile ekonomik faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu çalışmada İstanbul 112 acil yardım ambulansı olarak hizmet veren İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulanslarında çalışan personelin motivasyonunu etkileyen faktörler incelenmiştir. Çalışma Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörleri incelemesi ve bu konuda çözüm önerileri sunulması açısından önemlidir.

Bu çalışmada literatürde sıklıkla ele alınmayan bir iş koluna sahip olan ambulans acil sağlık personelinin konumsal farklılıkları da gözetilerek güdüledikleri motivasyonel faktörlerin tespit edilmesi planlanmıştır. İstanbul ili ölçeğinde hem hedef kitleyi kapsayan hem de benzer konuda daha önce araştırma yapılmamış olması açısından bu araştırma önem arz etmektedir. Bu bağlamda araştırma sonuçlarının alanda çalışan akademisyenler ile kurumsal profesyonellere ışık tutması beklenmektedir.

Çalışma yedi bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümü giriş ile başlayıp ikinci bölümünde acil sağlık kavramı ve ambulans hizmetleri detaylı bir şekilde incelenecektir. Bu bölümde ambulans sağlık hizmetlerinin acil sağlık hizmetleri için önemi, tarihsel gelişimi, Dünyada ve Türkiye’de ambulans sağlık hizmeti bilgileri verilirken, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ambulans sağlık hizmeti olarak Hızır Acil ambulans sağlık hizmetlerinin ortaya çıkışı, faaliyetleri ve önemi, diğer ambulanslarla karşılaştırılması ve çalışan personellerin kimlerden oluştuğu incelenecektir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ambulans sağlık hizmetlerinde motivasyon kavramı geniş çaplı incelenmiştir. Motivasyonun tanımı, önemi ve motivasyon süreci anlatılarak ambulans sağlık hizmetlerinde çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler incelenmiştir. Dördüncü bölümde literatürde benzer çalışmalar incelenerek beşinci bölümde araştırmanın modeli ortaya konmuştur.

Çalışmanın altıncı bölümünde ise İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörler ile ilgili bir araştırma anket çalışmasıyla yapılmış, bulgu ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Toplanan verinin değerlendirilmesinde IBM SPSS – 25 (Statistical Package for Social Science) paket programından yararlanılmıştır. Verilerin analizinde, frekans ve yüzde dağılımları, betimleyici istatistikler, Normallik testi (Kolmogorov-Smirnov), elde edilen verinin normal dağılım koşulunu sağlayıp sağlamadığı tespit edildikten sonra uygun parametrik veya parametrik olmayan testlerden, Bağımsız Örnek Ortalama Testi (Independent Samples T-Test) ve Mann-Whitney-U, Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) veya Kruskal-Wallis ile Post-Hoc Testleri uygulanmıştır.

Literatür taraması ve anket çalışması ile elde edilen bulgular ışığında; araştırmaya ilişkin sonuç ve öneriler yedinci bölümde yer almıştır.

BÖLÜM II

AMBULANS SAĞLIK HİZMETLERİ VE İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ AMBULANS SAĞLIK HİZMETİ OLARAK HIZIR ACİL

Bu bölümde ambulans sağlık hizmetlerinin tanımı, tarihçesi, acil sağlık hizmetlerindeki önemi, Dünyada ve Türkiye’de ambulans sağlık hizmeti bilgileri verilirken, ambulans sağlık hizmeti olarak Hızır Acil incelenecektir.

2.1. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Tanımı ve Kapsamı

Her birey yaşamının belli bir döneminde umulmadık bir kaza ya da aniden ortaya çıkan bir sağlık sorunu sonucu büyük acılar çekebilir, hayatının geri kalanını sakat geçirebilir veya hayatı tehlikeye girebilir. Bu tür durumlarda hastane öncesi acil sağlık hizmeti olarak da ifade edilen acil sağlık hizmetleri devreye girmektedir (Kaba, 2012).

Acil sağlık hizmetleri, acil tıbbi yardıma ihtiyaç duyan birinin 112 acil çağrı birimine olayı haber vermesiyle başlar, acil yardımın olay yerine ulaşması ve tıbbi müdahalenin yapılması ile devam eder ve uygun görüldüğü durumlarda hasta ya da kazazedenin uygun bir hastaneye nakledilmesi ile son bulur. Bu hizmet ilk kez 1973 yılında ABD’de hastane öncesi acil sağlık hizmetleri adıyla yeni bir tıp disiplini olarak tanımlanmıştır (Türker, 2009).

Günümüzde acil sağlık hizmetinde kullanılan araçlar ambulanslardır. Ambulans hizmetleri, ambulans çalışanları tarafından olay yerinde yapılan acil müdahaleler ile hastanın uygun şartlarda ve en kısa zamanda ihtiyacı olan tıbbi desteğe sahip hastane acil servisine transferini ve bu sürede verilen tıbbi desteği kapsar hale gelmiştir. Beklenmedik hayati yani acil durumlarda acil sağlık hizmetlerine kolay ulaşabilmek vatandaşların önemli beklentilerinden birisidir. Bireyler sağlıklarıyla ilgili yaşadıkları acil durumlarda kendi imkânlarıyla sağlık kurumlarına ulaşamadıklarında ambulans

hizmetleri devreye girmektedir. Özetle; acil sağlık hizmetlerinin uygulanmasında ambulanslar kritik öneme sahiptir (Gezgin, 2015).

7 Aralık 2006 tarihli Resmi Gazete Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre ambulans, *“hasta nakli ve/veya acil yardım amacıyla kullanılan ve bu yönetmelikte öngörülen teknik ve tıbbi malzemelerle özel olarak donatılmış kara, hava ve deniz ulaşım araçlarını”* ifade etmektedir (Resmi Gazete, 2006).

Yine aynı yönetmelikte ambulanslar ulaşım şekillerine göre kara ambulansları, acil yardım ve kurtarma ambulansları, hasta nakil ambulansları ve özel donanımlı ambulanslar olarak sınıflandırılmıştır. Deniz ulaşımında acil yardım ve kurtarma sağlayan deniz ambulansları bulunmakta hava ambulansları uçak ve helikopter ambulans olarak hizmet vermektedir (Resmi Gazete, 2006).

2.2. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Acil Sağlık Hizmetleri İçin Önemi

Aniden ortaya çıkan sağlık sorunları veya kaza ve felaketlerde meydana gelen sorunları çözmek ya da önlemler almak insanlık tarihi kadar eskidir. Meydana gelen yaralanma ve kazalardan kaynaklanan ölümlerin %60'ının ilk 30 dakikada; %10'unun da ilk 3-5 dakikada meydana geldiği tespit edilmiştir. Bu bulgular çoğu ülkelerde ilkyardım sisteminin planlı ve programlı olarak uygulanmasını zorunlu hale getirmiştir. Olay mahallinde yapılan doğru ilkyardım uygulamaları ve uygun taşıma yöntemleri ile ölüm oranlarının büyük ölçüde düşeceği anlaşılmıştır (Demirhan, 2003).

Zamanında ve etkin olarak yapılan acil müdahale ve tıbbi yardımlarla bireyin durumu kontrol altına alınarak; yaralanmaların şiddetinin artması, durumunun kötüye gitmesi, yeni yaralanmalar ve en önemlisi de hayati tehlike önlenir.

Acil sağlık yardım ihbarının alınması ile hasta veya kazazedeye en hızlı şekilde ulaşarak olay yerinde acil tıbbi destek vermesi, bu sayede hasta veya kazazedenin durumunu kontrol altına alarak sakatlıkları önlemesi, hayatta tutması ve yine en kısa sürede acil servise naklini gerçekleştirerek tıbbi tedavi için zaman kazandırması bakımından, hastane öncesi acil sağlık hizmetleri ve bu alanda çalışan ambulanslar sağlık sisteminde önemli bir yere sahiptir (Kaba, 2012).

Ambulans hizmetini iki farklı şekilde sınıflayabiliriz. Birincisi direk hastanın bir yerden diğer bir yere sağlığını kontrol edici biçimde sadece taşınması, diğeri ise bu taşıma işlemi sırasında zorunlu acil bir müdahalenin gerçekleşmesi olabilmektedir (Özyaral, 2005).

Türkiye’de acil sağlık hizmetlerinde ambulansın en sık kullanıldığı vakalardan biri trafik kazalarıdır. Trafik kazaları yoğun bir şekilde yaşanmakta ve her yıl binlerce kişi, bu kazalarda can vermekte ya da yaralanmaktadır. Son yıllarda acil sağlık hizmetlerinin yaygın hale gelmesi, ambulans ve ambulans çalışanları sayısı bakımından desteklenmesi sonucunda, trafik kazalarında, diğer yaralanmalı kazalarda ya da tıbbi desteğe ihtiyaç duyulan durumlarda can kayıplarının ve sakatlanmaların azaldığı görülmektedir (Güneri, 2010).

2.3. Ambulans Sağlık Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Durumu

Acil yardım ve ilk yardım tarihi süreçte öncelikle büyük savaşlarda, yaralıların savaş meydanlarından cephe gerisine ulaştırılarak kurtarılması çabasında karşımıza çıkmaktadır. Savaş meydanlarındaki yaralıların kurtarılmasına ilişkin çalışmalar zamanla tüm Avrupa’da yaygınlık kazanmış, 1487 senesinde Malaga Kuşatmasında ilk kez ambulans kullanılmıştır (Ünlüoğlu, Ekşi ve Eçioğlu, 2002).

Ambulans bir terim olarak ilk kez 1793 senesinde bir baş cerrah olan Dominique Larey tarafından kullanılmıştır. Napolyon’un Prusya Savaşı sırasında yaralıları hızlı ve güvenli bir şekilde tıbbi destek alacakları bir alana taşıyabilmek için içerisinde sağlık malzemeleri bulunan atlı arabalar şeklinde tasarlanan ambulanslar, kan kayıplarını en aza indirmiş ve insan sağlığına katkı sunmuşlardır. 1881 yılında Kraliçe Victoria İskoçya’da ve İngiltere’de kiliselerin hasta ve yaralılara yardım sağlamasına izin vermiş ve ambulans birlikleri kurulması için talimatlar vermiştir (Batı, 2012).

Öte yandan 1864 senesinde Cenevre Sözleşmesi’nin imzalanması ile birlikte savaş meydanlarında ambulanslara yönelik saldırılar yasaklanmıştır. İngiltere’de 1877’de acil yardım teşkilatı kurulmuş, 1884 yılında da sertifika vermeye başlamıştır.

1865-1869 yıllarında Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk sivil ambulans hizmet vermeye başlamış, yine aynı yıllarda İngiltere'de 1878 senesinde ilk sivil ambulans birimi kurulmuştur. İlk tam zamanlı ambulans servisi ise 1897 yılında Londra'da hizmet vermeye başlamıştır. İlk motorlu ambulans Alman Ordusu tarafından 1906 yılında kullanılmıştır. 1918 senesine gelindiğinde 3200 motorlu ambulans aracının Alman ordusunda görev aldığı bilinmektedir (Erdemir, 2006).

Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarında birçok hasta ve yaralı kara ambulanslarının yanı sıra gemiler, uçaklar, helikopterler ve hastane trenler ile hastanelere ulaştırılmıştır. Özellikle Vietnam ve Kore savaşlarında askeri helikopterler yaralıları taşımak için kullanılmışlardır. İkinci Dünya Savaşı sırasında ambulans hizmetlerinde düzenlemeler yapılmış, büyük hastanelerde "kaza odası" olarak isimlendirilen acil servis odaları oluşturulmuştur. Bununla birlikte sadece hasta taşıyan ambulanslarda yapılan değişikliklerle yaralılara ambulans içinde müdahale edilebilmesine olanak sağlanmıştır. 1934 senesinden sonra acil sağlık ve kurtarma organizasyonlarına standartlar getirilmeye başlanmıştır (Ünlüoğlu, 2002).

1950'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde ambulanslar, yaralıya oksijen verme ya da pansuman uygulama gibi müdahale aracı olmaktan ziyade hasta veya yaralıyı çok hızlı olarak hastaneye ulaştırmaya çalışan araçlar olarak görülmüş, bundan dolayı ambulans kazalarında belirgin bir artış yaşanmıştır. Yine bu yıllarda personel ve donanım olarak çok kötü durumdaki ambulanslar yaygın bir şekilde kullanılmış, ilk yardım seviyesindeki itfaiyeciler, polisler ve sağlıkçılar tarafından hastane öncesi acil sağlık hizmetleri verilmeye çalışılmıştır (Erdemir, 2006).

Savaş yıllarında büyük tecrübe kazanan Amerikalılar, acil sağlık hizmetlerinin temelini oluşturan Medicare (Sağlık Bakımı) ve Medicaid (Sağlık Yardımı) yasalarını peş peşe 1965 ve 1966 yıllarında yürürlüğe sokmuşlardır. Bu yıllarda İrlanda'da hastane öncesinde uygulanmak üzere acil kardiyak bakım denemeleri yapılmıştır. Buna benzer uygulamalar Kanada'nın başkenti Toronto'da "Cardiac One" adıyla düzenli bir personeli olan ambulanslar aracılığı ile ve ileri uygulama disiplinleri kullanılarak yapılmıştır. Her iki uygulamada büyük başarılar yakalandıysa da, kullanılan görüntüleme malzemelerinin çok ağır olması teknolojik alt yapının henüz yeterli olmadığını göstermiştir (Sarıkaya, 2009).

Günümüz modern acil sağlık hizmetlerinin temelleri Amerika Birleşik Devletleri'nde 1960 yılların sonlarında atılmıştır. National Academy of Sciences, National Research Council, Travma ve Şok Komitesi 1966 yılında, “Kazalara bağlı ölüm ve sakatlıklar: Modern toplumun ihmal edilmiş hastalığı” başlığıyla bir rapor yayınlayarak, hasta ve yaralılara uygulanan acil sağlık hizmetlerinin yetersizliğini ortaya koymuştur. Yayınlanan bu rapor sonrasında Amerika Birleşik Devletleri'nin California, Miami, Los Angeles, Seattle ve Washington eyaletlerinde hastane öncesi acil sağlık hizmetleri için acil bakım birimleri oluşturulması ve bu birimlerde görev yapacak personelin yetiştirilmesi için çalışmalar başlatılmıştır (Kaba, 2012).

Acil sağlık hizmetlerinin ülkemizdeki tarihi seyrine baktığımızda, Osmanlı Devleti'nin 1865'de Cenevre Sözleşmesi'ni kabul ettiğini görmekteyiz. Cenevre Sözleşmesi gereğince 1867'de Doktor Kırımlı Aziz Bey, Abdullah Bey ve Ömer Paşa tarafından “Mecruhin ve Mardayı Askeriyeye İmdat ve Muavenat” (“Yaralıları ve Askeri Esirleri Kurtarma ve Yardım Derneği”) isimli dernek kurulmuştur.

Dönemin padişahı Abdülhamit derneğe başkanlık yaparak ismini “Osmanlı Hilali Ahmer Cemiyeti” olarak değiştirmiştir. Doktor Besim Ömer Paşa 1907'de Londra'da katıldığı Kızılhaç'ın toplantısında Hilal-i Ahmer Cemiyeti'ni Kızılhaç üyeliğine dâhil ettirmiştir. Yine Doktor Besim Ömer Paşa tarafından 1911 yılında altı aylık hemşirelik kursu programı yapılmıştır. Aynı yıl İstanbul'da meydana gelen Aksaray yangını sonrasında, ülkemizin ilk acil yardım birimi “Hilal-i Ahmer Cemiyeti” tarafından, ilk yardım ekipleri ve aş evleri kurulması, yangında evleri hasar görenlere barınma imkânı sağlanması gibi hizmetler gerçekleştirilmiştir. Cemiyet Birinci Dünya Savaşı ve Kurtuluş Savaşları sırasında askeri sağlık ekipleriyle birlikte yaralılara hizmet vermiştir (Erdemir, 2006).

1912 yılında Trablusgarp'ta İtalyanlarla yapılan savaşta develerle savaş meydanlarından hasta ve yaralı taşındığı, ayrıca içerisinde röntgen cihazlarının olduğu ambulansların kullanıldığı bilinmektedir. Sonraki yıllarda develerin yan taraflarına arkalıklı sandalyeler takılarak hasta ve yaralı nakline daha uygun hale getirilmeye çalışılmıştır (Ünlüoğlu, Ekşi ve Eçioğlu 2002).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasını müteakiben 1930 senesinde Umumi Hıfzıssıhha Kanunu çıkartılarak ilk acil yardım teşkilatlarının oluşturulması için belediyelere görev verilmiştir. Bu kanunla aynı zamanda dispanser, doğum evi ve hastane kurulması görevleri de belediyelere verilmiştir. 1960'lı yıllarda Kızılay, ilk yardım kursları açmış ve St. Jones Yardım Organizasyonu'nu tarafından hazırlanmış olan ilk yardım kitabını Türkçe olarak yayınlamıştır. 1972 yılına gelindiğinde ise Prof. Dr. Derviş Manizade "İlk Tıbbi Yardım" adıyla ilk yardım konusundaki ilk kitabı yazmıştır (Erdemir, 2006).

1961 yılında 224 sayılı "Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun" kapsamında basamaklı eğitim, sevk sistemi, tam gün yasası, entegre hizmet ve ekip hizmeti uygulamaları yürürlüğe girmiştir. 1982 Anayasasının 41. ve 56. maddeleri düzenlenerek, sağlık hizmetlerinde aile ve çevrenin korunarak, herkese eşit sağlık hizmeti verilmesi devlet güvencesine alınmıştır (Batı, 2012).

Ülkemizde ilk defa 1985 yılında Sağlık Bakanlığınca ana arterlere ve bazı turizm bölgelerine merkezden bağımsız araç telefonu olan gezici ambulanslar ihdas edilmiş, belli bir zaman denenen bu uygulama daha çok trafik kazaları için hizmet vermiştir (Paksoy, 2016).

Türkiye'de modern anlamda acil sağlık hizmetlerinin temeli 1985 senesinde Ankara Numune Hastanesi'nde "Hızır Acil Servisi"nin kurulması ile atılmıştır. Yine 1986 yılında kurulan "077 Hızır Acil Servisi" ile İstanbul, Ankara ve İzmir'de "077" irtibat numarası ile ilk kez hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunulmaya başlanmıştır. Bu hizmetlerin verilmesinde tıbbi malzeme ve sağlık personeli Sağlık Bakanlığı tarafından sağlanırken; istasyon, araç, sürücü, yakıt, iletişim araçları gibi ihtiyaçlar da Büyükşehir Belediyeleri tarafından karşılanmıştır (Kaba, 2012).

2.4. Çeşitli Ülkelerde Ambulans Sağlık Hizmetleri

Ülkelerin ambulans hizmetlerini incelediğimizde, bir önceki bölümde verdiğimiz tarihsel süreçlerde de gördüğümüz gibi her ülkenin farklılaşan yerel şartları dolayısıyla ambulans hizmeti organizasyonlarında da kendilerine has temel farklılıkları olduğunu görmekteyiz. Örneğin, ambulans kültürünün yerleşmesi ülkeler arasında değişiklik

göstermektedir. Ambulans hizmeti, itfaiye ve emniyet teşkilatının tek bir merkezden yönetildiği sistemler mevcuttur. Amerika ve Kanada bu sistemi kullanan ülkelerdendir. Bu sistemde ambulans, itfaiye ve emniyet hizmetlerine tek numara ile ulaşılarak kafa karışıklığı yaşanmaması sağlanmaktadır. Aynı zamanda uygun ekibin uygun olaya yönlendirilmesi profesyonel personeller tarafından sağlanmakta olup, bu sistemde güvenlik uygulamalarının ön planda olduğu dikkat çekmektedir (Batı, 2012).

Amerika ve Kanada'da uygulanan bu sistemin benzeri İsrail'de de uygulanmakla beraber, vakalarda askeri personel ve helikopterlerin daha çok kullanıldığı gözlenmektedir. Bu farklılık İsrail'de karşılaşılan ağır travmalı vakalardan ve bölgenin farklı özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Kızılhaç ve Kızılay gibi kurumların İsrail'deki karşılığı "Mager David Adom" (Davud'un Kızıl Yıldızı) olup acil sağlık ve ayakta tedavi hizmetleri sunmaktadır (Altıntaş, 2014).

Güney Afrika'da acil sağlık hizmetleri 1990 yılına kadar itfaiye teşkilatına entegre olarak temel sağlık hizmetlerini sağlamaktadır. Ülkenin çoğu kesiminde bu zamana kadar ulaşım mevcut değildi. 1994 yıllarında acil tıp teknisyenleri ve bu personelin eğitimlerini düzenleyen sistem kuruldu. Ancak bölgenin kırsal kesimlerinde eski malzemeler ve ekonomik sıkıntılar nedeniyle sağlıklı bir hizmet yapılamamıştır. Teknolojinin ilerlemesiyle beraber 2005 yıllarında bazı acil çağrı merkezleri triaj ve ambulansları organize etmek için yeni yazılımlar kullanılmıştır (Al-Shagsi, 2010).

İkinci Dünya Savaşından sonra Avrupa ülkelerinde özellikle Almanya'da ambulans hizmetleri, askeri ve güvenlik yapılarının çökmesi, aynı zamanda savaş ve sonrasında itfaiye birimlerinin önem kazanmasıyla beraber teşkilat içinde yürütülmeye başlanmıştır. Travma hastaları için anestezi uzmanlarından oluşan "Hızlı Yardım" araçları bulunmaktadır. Hala çoğu eyalet ve bölgede ambulanslar itfaiye birimlerinden yönetilmektedir (Benitez, Pepe, 2002).

İtfaiye istasyonlarına gelen acil ihbarlar kayıt edilip prosedürler doğrultusunda itfaiye personeli tarafından vakaya göre kurtarma aracı, itfaiye aracı, doktorlu araç, ambulans veya helikopter olay yerine sevk edilmektedir. 320 civarında ambulans komuta merkezi bulunmaktadır. Vakanın durumuna göre komuta merkezi olay yerine doktor veya paramedik yönlendirmektedir. Bu merkezlerin medikal birimleri değerlendirme

ve hastane organizasyonlarına yönelme sorumlulukları ve kabiliyetleri yoktur (Paksoy, 2016).

İki çeşit ambulans grubunda, genelde kurtarma personeli ve paramedikler görev yapmakta, olay yerinde tıbbi yetkilerinin olmadığı hallerde merkezden helikopter veya ambulansla doktor talep etmektedirler. Bu doktorların bir çoğu hastanelerin acillerinde görev yapan anestezi uzmanı ya da travma uzmanlarından meydana gelmektedir. Ambulans hizmetleri Belediye İtfaiye Teşkilatlarına veya yetki verilmiş Sosyal Yardım Kuruluşlarına bağlı çalışmaktadırlar (Paksoy, 2016).

Ambulanslarda eğitim durumuna göre tıbbi yetkileri farklı olan paramedikler varken, doktorlar eğitim ve uygulamalarda tıbbi denetim görevini üstlenmişlerdir. Sistemde genel manada, temel yaşam desteği, orta seviye yaşam desteği ve ileri yaşam desteği olarak üç tip ambulans bulunmaktadır.

İngiltere’de 38 tane Ulusal Acil Sağlık Hizmetleri kurumu bulunmaktadır. “999” veya “112” arandığında sistem mevcut olan bu merkezlerden uygun olana bağlanmaktadır. Ambulanslarda paramedik ve acil tıp teknisyenleri görev yapmaktadır. Bunun yanında motorlu ekipler de bulunmaktadır. Paramedikler geniş yetkilere sahiptir ve bir yıllık eğitim alıp sınavı başarıyla geçen acil tıp teknisyenlerinin bağımsız uygulama yapmalarına izin verilmektedir (Demetriades, Velmahos, 2002).

Macaristan, Çek Cumhuriyeti ve Polonya gibi orta Avrupa ülkelerinde ise acil sağlık ambulans hizmetleri yerel yönetimlere bağlı olarak sürdürülmekte ve organizasyonda birçok uzman hekim ile birlikte çok sayıda paramedik yer almaktadır.

Fransa’da ise bölgeden bölgeye, şehirden şehire farklı uygulamalar vardır ve diğer ülkelere nazaran doktorlar daha ön plandadır. Ambulanslarda doktor ve paramedikler beraber çalışmakta, ambulans merkezleri çoğunlukla hastane içinde olup itfaiye istasyonları içindeki ambulans servisleri ile de koordineli çalışmaktadır. Türkiye’deki sistemle benzer yönleri vardır (Paksoy, 2016).

Diğer ülkelerle kıyaslandığında, Japonya’da acil sağlık personeli kalitesi daha zayıftır. Acil ambulans sisteminin geliştirilmesi için 1991 yılında ilk kurum kurulmuş ve aynı

yıl Acil Yaşam Kurtarma Teknikleri Yasası çıkarılmıştır. Emergency Life-Saving Technique Academy (ELSTA) Tokyo’da 1991 yılında kurularak hizmet vermeye başlamıştır. Bu akademi 1998 yılında yenilenmiş ve modern bir tesis haline getirilmiştir. Japonya’da ambulans hizmetleri, itfaiye teşkilatı içinde organize edilmekte, ELSTA’da eğitimini tamamlamış ve sertifika almış itfaiyeci paramedikler ambulanslarda görev yapmaktadır (Eryılmaz, 2005).

Çin’de son yıllarda endüstrileşme ve kentleşmenin ciddi artış göstermesiyle beraber hastane öncesi sağlık hizmeti politikalarına öncelik verilmiştir. Yerel sağlık sistemi ile yürütülen gelişmiş bir acil sağlık hizmeti mevcuttur. Sistem acil servis, yoğun bakım ve hastane öncesi acil sağlık hizmetleri olarak üç bölümden oluşmaktadır. Kaynak yetersizliği ve maliyetlerden dolayı kırsal bölgelere eşit hizmet vermede başarısızlık görülmektedir. Acil sağlık merkezleri kırsal bölgelerde yanıt vermemektedir. %25’nin sağlık sigortasının olduğu kentlerde bile ambulans hizmetlerinin maliyeti vatandaş tarafından karşılanmaktadır. Biri genel taşıma için kullanılan, diğeri ekstra müdahaleler için donanımlı olan iki tip ambulans kullanılmaktadır. Bu ambulanslarda doktor, hemşire ve şoförler yer almaktadır (Franschman, Verburg, Berens-Heldens ve Valk, 2012).

Meydana gelen acil bir durumda, acil çağrı numaraları ülkelere göre farklılık göstermektedir. Örneğin İngiltere’de 999, İsrail’de 101, Amerika’da ve Kanada’da 911, Japonya’da 119 acil çağrı numaraları olarak karşımıza çıkmaktadır. Almanya 112 numarasını ambulans ve itfaiye ortak numarası olarak kullanırken 110 numarasını polis için kullanmaktadır. Avrupa Birliği’ne üye olan ülkelerde ambulans, polis ve itfaiye ayrı çağrı numaraları kullanmakla beraber Avrupa Birliği kararlarına istinaden çağrı numaraları içinde 112 ortak acil hattı ile merkezler de oluşturulmuş ve vakalara göre ilgili merkezlere çağrılar yönlendirilecek şekilde düzenlenmiştir. 112 çağrı hattını tek numara olarak uygulayan İzlanda, Hollanda, İsveç ve Malta gibi ülkelerde nüfusun ve acil çağrı sayılarının diğer ülkelere nazaran daha az olması ayrıca tek çağrıya sistemin yönetilebilirliği belirleyici olmuştur.

Avrupa Birliği kriterlerine göre tek acil çağrı numarası olarak 112’nin kullanılması henüz hiçbir ülkede tam anlamıyla uygulanamamaktadır. Bu uygulama ülkemizde de

bazı pilot bölgelerde deneme aşamasındadır (Holliman, Mulligan, Suter, Cameron, Wallis, Anderson ve Clem, 2011).

2.5. Türkiye’de Ambulans Sağlık Hizmetleri’ne İlişkin Güncel Bilgiler

Türkiye’de ambulans hizmetlerinin yürütülmesi için Sağlık Bakanlığı tarafından çeşitli birimler oluşturulmuştur:

1. Acil Sağlık Hizmetleri Bölge Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi,
2. Acil Sağlık Hizmetleri Danışma Kurulu
3. İl Acil Sağlık Hizmetleri Koordinasyon Merkezi (ASKOM) (Resmi Gazete, 2006).

2.5.1. 112 Acil Sağlık Hizmetleri

112 acil sağlık hizmetlerinin çalışma sistemi, İl Ambulans Servisi Başhekimliği bünyesinde Komuta Kontrol Merkezi ve 112 Acil İstasyonlarından oluşmaktadır. 2008 yılında hizmete giren 112 acil otomasyon merkezi sistemi ile istasyonlar, ambulanslar, komuta denetim merkezleri, acil servisler ve başhekimlik olarak ortak bir yazılım ile entegre edilip toplanmıştır (İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, 2007).

112 Acil Yardım İstasyonları: Komuta Kontrol Merkezine ulaşan çağrılar değerlendirilip telefon veya telsiz ile acil durumların bildirildiği birimlerdir. İstasyonların kurulumu ve acil sağlık hizmeti verebilmeleri için vali ve müdürlükten onaylanması gerekmektedir. Zorunlu durumlarda il dışında valilik teklifi ve Sağlık Bakanlığı’nın onayı ile de istasyon açılabilir.

Acil yardım istasyonlarında, acil sağlık hizmeti sunabilmek için, acil sağlık hizmeti alanında eğitim almış personeller görev yapmaktadır. Uluslararası standartlara göre ambulans personeli olay yerine kent merkezlerinde maksimum 10, kırsal bölgelerde ise maksimum 20 dakikada ulaşmalıdır. İç içe yapılaşmanın olduğu yoğun kent merkezlerinde birden çok acil ihbar alınabileceğinden bu alanlar istasyonlarca bölüşülmelidir.

İstasyonlar acil sağlık personellerine lojistik destek vermek için en az üç oda, tuvalet, eğitim salonu, banyo, mutfak, malzeme deposu ve ambulans garajından oluşmalı, öte yandan telefon, sabit telsiz ve gerekli diğer malzemeleri bulundurmalıdır. Acil yardım istasyonları üç tip olarak kurulmaktadır (Gezgin, 2015).

A Tipi İstasyon: Kesintisiz 24 saat hizmet esasıyla ambulans hizmeti veren, bir veya daha fazla ekibin çalıştığı istasyonlardır. Kendi içinde hekim bulunanlar A1 tipi, hekim bulunmayanlar A2 tipi istasyon olarak belirtilmiştir.

B Tipi İstasyon: Birinci ve ikinci basamak sağlık kuruluşlarıyla entegre olarak hizmet veren istasyonlardır. Birinci basamak sağlık kurumlarıyla entegre hizmet verenler B2 tipi, hastane acilleriyle entegre hizmet verenler B1 tipi istasyon olarak isimlendirilir.

C Tipi İstasyon: İl Ambulans Başhekimliği'ne bağlı, ihtiyaca göre günün belli saatlerinde hizmet veren istasyonlardır.

2.5.2. Ambulans Sağlık Hizmetleri Çalışanları

Ambulans sağlık hizmetlerinde görev yapan personel; hekim, paramedik (AABT), acil tıp teknisyeni (ATT) ve ambulans sürücüsünden oluşmaktadır.

Acil tıp teknisyenleri (ATT) ambulans hizmetindeki görevleri için sağlık meslek liselerinin ilgili bölümünden mezun olmaktadır. Paramedikler (AABT) üniversitelerin iki yıllık ambulans ve acil bakım teknikerliği bölümlerini bitirmekte olup, ambulanslarda sorumlu eleman olarak çalışmaktadırlar. Ambulanslarda hekim çalıştırılması uygulaması çok nadir istasyonlar hariç kaldırılarak paramedikli ekipler yaygın olarak görev yapmaktadır. Ambulans sürücüleri ATT ve paramediklerden olabildiği gibi, lise mezunu ilgili ehliyete sahip iki yıl şoförlük deneyimi olanlar da sürücü olarak görev yapmaktadır.

2.6. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ambulans Sağlık Hizmeti Olarak Hızır Acil

Hızır Acil ambulans servisi hastane öncesi acil sağlık hizmeti olan ambulans sağlık hizmetleri kapsamında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı Acil

Yardıml ve Can Kurtarma Müdürlüğü bünyesinde hizmet vermektedir. 112 acil servisinden de önce kurulmuş olan Hızır Acil ambulans servisi, 2021 yılı Mayıs ayı itibarı ile 35 istasyonda 14 hekim, 120 paramedik, 144 ATT ve 120 sürücü ile acil ambulans ve nakil ambulans hizmeti vermektedir.

112 acil sağlık hizmeti yanında, ambulansla nakli gereken hastalara şehir içinde ve şehirlerarası hasta nakil hizmeti sağlamaktadır. Tüm bunlarla beraber İstanbul Büyükşehir Belediyesinin acil sağlık hizmeti gerektiren faaliyet ve organizasyonlarında tedbir amaçlı ambulans hizmeti yürütölmektedir.

Hızır Acil ambulans çalışanları hekim, paramedik (AABT), acil tıp teknisyeni (ATT) ve ambulans sürücülerinden meydana gelmektedir.

Hekimler, ambulanslarda hasta ve yaralılara direk müdahale edebilen, vakayı nakletmeksizin yerinde müdahale yetkisine sahip ambulans çalışanlarıdır. Bulunduğu ambulanslarda yetkili ekip amiri olarak her türlü vakaya müdahale etme ve vakaların kayıtlarını düzenleme sorumluluğu vardır. Günümüzde Türkiye genelinde ambulanslarda hekim bulundurulması artık pek uygulanmamaktadır. Hekimlerin yerine paramedikler görev ve yetkilendirilmektedir.

Paramedik, acil tıbbi müdahalelerin önemli bir parçasını teşkil eden tehlikeli ortamlarda, durumu kritik hasta ve yaralılara ilk anda acil tıbbi bakım uygulayan profesyonel sağlık personelidir. Ambulanstaki görevi hasta adresinde veya kaza mahallinde hasta ya da yaralıya acil tıbbi müdahaleyle başlar, vakanın ambulansla nakli esnasında ambulanda devam eder ve hastane veya tıbbi imkânlara sahip merkezlere nakil gerçekleştikten sonra sona erer. Bu esnada vakaya ait tüm bilgileri almak, kaydetmek ve yetkili birimlere bildirmekle sorumludur. Ayrıca ambulans ve istasyonun her türlü malzeme bakım ve temizliğinden ve de diğer personelden mesuldür. Hekimin alternatifi olmamakla birlikte doktorsuz ekiplerde ekip sorumlusu statüsündedir (Batı, 2012).

Hızır Acil ambulanslarında 35 istasyonun 5 tanesi doktorlu, 30 tanesi paramedikli olarak hizmet vermektedir.

Acil Tıp Teknisyenliği ilk olarak “İlk Yardım ve Acil Bakım Teknisyenliği” adıyla 1996 senesinde Sağlık Bakanlığı’nın önerisi, Talim Terbiye Kurulu’nun karar vermesiyle Sağlık Bakanlığı’na bağlı sağlık meslek liselerinde dört yıllık lise Şeklinde eğitim öğretime başlamıştır. Bölümün adı 2000 yılında “Acil Tıp Teknisyenliği” olarak deđiŐtirilmiŐ ve ilk mezunlarını bu yılda vermiştir. (Demir, 2008)

Acil Tıp Teknisyenleri görev ve yetkilerini, almaları gereken temel eğitimlerini tamamlayarak ve eğitimde gördükleri akış Őemalarıyla, yalnızca hastane öncesi sahada görevli doktorlu ya da paramedikli ambulans veya acil sağlık vasıtaları ve nakil ambulanslarında görevliyken uygulayabilirler (Resmi Gazete, 2009).

Hızır Acil ambulans sürücüleri, Hızır Acil ’in kuruluŐ ve yapısı itibariyle birkaç değişik statüde çalışan ambulans sürücülerinden oluşmaktadır. İŐçi ve memurlardan gerekli ehliyet sınıfına ve ilkyardım sertifikasına sahip ambulans sürücülerinin yanında, ATT sürücüler de Hızır Acil ambulanslarında sürücü olarak çalışmaktadırlar. Sağlık Bakanlığı 2004 yılında yaptığı mevzuat düzenlemesiyle, ATT ve paramediklerin sürücülük yapabilmesinin nn açarak, uygulamada daha çok bu sistemi benimsemeye başlamıştır (Resmi Gazete, 2012).

BÖLÜM III

AMBULANS SAĞLIK HİZMETLERİNDE MOTİVASYON

3.1. Ambulans Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon

Bu bölümde ambulans sağlık hizmetlerinde motivasyonun tanımı, süreci, çeşitleri ve ambulans sağlık hizmetlerinde çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler açıklanacaktır.

3.1.1. Motivasyonun Tanımı

Motivasyon dilimize, Latince hareketlenme anlamına gelen “movere”, “motum” kelimesinin İngilizce karşılığı “motiv” kökünden türetilerek geçmiştir. Psikoloji biliminde, içinden gelen hareketlendirici güçle hedefe yönelme ve arzulanan hareketler sergileme sürecini ifade etmek için kullanılan bir kavramdır(Keskin, 2008). Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğü’nde ise motivasyon “*bireyin eyleminin yönünü, gücünü ve öncelik sırasını belirleyen iç ya da dış dürtücünün etkisiyle eyleme geçmesi*” olarak tanımlanmaktadır.

İnsanın hem bireysel yaşamında hem de toplumsal yaşamında davranışlarını şekillendiren bilgi, birikim ve yetenekleri ile bu yetenekleri kullanabilmesi için gerekli hareketlenme, ne derece motive olduğu ile doğru orantılıdır. Bu orantıyı başarılı bir şekilde kuran birey ve iş örgütleri, hem çalışanların hem de işverenlerin başarıya ulaşmasında çok önemli bir rol üstlenmektedir. Motivasyonu yüksek bir birey, kendi başına, ailesiyle, iş yerinde, spor yaparken ve daha birçok yaşam alanında başarılı ve mutlu olacaktır. İş yaşamında iş görenlerin spesifik olarak ambulans sağlık çalışanlarının motivasyonunun sağlanması iş hayatının ve insan sağlığının vazgeçilmez unsurları olarak büyük önem arz etmektedir (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005).

Eski dönemlerde yönetim şekillerinin belirlenmesinde ve üretim faktörlerinin iyileştirilmesi kriterlerinde insan faktörü gerekli ilgi ve öneme sahip değildi. Günümüz modern döneminde bu eksiklik fark edilerek insan kaynağının ne denli önemli olduğu, hem çalışanların hem de üst yönetim için en başta iyileştirilmesi gereken faktör olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda motivasyonu yüksek işçiler, memurlar, öğretmenler ya da sağlık çalışanları üretimde ve hizmet sektöründe mutlu çalışanlar olarak başarılı işletmeleri ve kurumları oluşturacaklardır (Önal, 2016).

Ambulans sağlık çalışanlarının bireysel ihtiyaç ve isteklerinin giderilmesinin motivasyonu arttıracığından sağlık kurumları motivasyonu yüksek, işinden memnun ve ekip çalışmasında daha özveri ile çalışan sağlık çalışanlarına sahip olmak için motivasyon ve motivasyonu sağlayan faktörler üzerinde önemle durmaktadırlar. Ambulans sağlık çalışanlarının zor şartlarda, değişik riskleri barındıran farklı mekanlarda, farklı zamanlarda ve değişen duygu yoğunluklarıyla tutumlarının farklılaştığı, benzer vakalar veya hastalara farklı tepkiler verdikleri gözlenmektedir.

Ambulans ekip çalışanlarının hal ve şartlara göre iyi veya kötü hissiyatlarını davranışlarına, ekip arkadaşlarına, gündelik yaşamlarına ve iş yerindeki özverilerine direk yansıtmakta oldukları görülmektedir. Bu bağlamda kurum ve kurum yöneticileri, ambulans çalışanlarının özverili çalışmalarını sağlamak adına ekip çalışanlarının işe, kuruma, iş arkadaşlarına ve yöneticilerine bakışlarını iyileştirmeye ve onları desteklemeye çalışmaktadırlar. Bundan dolayı kurum yöneticilerinin en temel görevi insan kaynaklarının yani ambulans sağlık çalışanlarının motivasyonunu yükseltmektir (Önal, 2016).

3.1.2. Motivasyon Süreci

İnsan, hem fizyolojik durumu hem de psikolojik durumu ile bir bütündür. Bu iki durumun temelini de bir denge sağlamaktadır. Herhangi bir ihtiyaç hasıl olduğunda bu denge bozulmaktadır. Dengenin bozulmaması veya geri kazanılması için ortaya çıkan ihtiyacın ortadan kaldırılması ya da tatmin edilmesi lazımdır. Motivasyon, bu dengeyi sağlamada, davranış ve tutumları analiz etmede çok önemli bir süreçtir (Keskin, 2008).

Motivasyon süreci şu şekilde işlemektedir;

- Çalışanların ihtiyaçları saptanır, davranışları tetiklenerek kendisine birtakım hedefler koyar.
- Çalışanlar hedeflere ulaşmak için davranış geliştirirler. Maksat yerleşen düşünce ve hedeflere ulaşılmasıdır.
- Çalışanlar hedefe ulaşarak ihtiyaçları karşılanır.

Motivasyon, çoğu zaman amaca dönük davranış şekilleriyle alakalı bir süreçtir. Yani kişinin belirli bir amaca ulaşması için harekete geçirilmesi manasına gelmektedir. Her şahsın devamlı olarak gidermeye çalıştığı birtakım ihtiyaçları olmaktadır. Motivasyon süreci giderilmemiş bazı ihtiyaçların dürtüsüyle baş gösterir. Şahıslar bu gereksinimlerini halletmek için belirgin davranışlar sergileyecektir. Bu davranışlar gereksinimlerini giderecek belirli bir istek ve amaç doğrultusunda olacaktır. Bu gereksinimler karşılanana dek şahıs motive olmaz (Keskin, 2008).

Kurum yöneticilerinin en önemli görevleri etkin ve verimli örgüt yapısı oluşturmaktır. Bahsedilen bu etkin örgüt yapısı ise yüksek seviyede motive olmuş örgüt çalışanlarıyla sağlanabilir. Ekip çalışanlarının her ferdi verilen görevleri düzgün olarak yerine getirebilmek için çaba sarf etmeye istekli olmadıkça örgütsel etkinlikten hiçbir sonuç alınamaz. Ekip çalışanları üzerine düşen görevleri etkin bir şekilde uygulamaya istekli olmalıdırlar. Bunun yolu da çalışanların görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri için motive edilmeleridir (Çiçek, 2005).

Motivasyon süreci, bireyin farklı ihtiyaçlarını gidermeleri adına hedefe ulaşmasını sağlayacak veya tatmin olmayı gerçekleştirecek tutum ve çabaları sürdürme sürecidir. Bu süreç şahısların ihtiyaçlarındaki kesintisiz değişimi, tutum ve davranışlarında dalgalanmayı beraberinde getirmektedir. İsteklendirme, kişilerin belirli bir hedefe ulaşma adına içgüdüsel arzularını harekete geçirmeleridir. Yönetimsel olarak isteklendirme hem örgütün hem de çalışanların gereksinimlerini karşılayan bir çalışma ortamı yaratarak, kişilerin hareketlendirilerek teşvik edilme süreci olarak ifade edilebilir. Hareket başlatılmış, kişi tercihi anlamında motive olmuş olsa da, bunu sürdürebilmesi için hareket ve tavırlarının istenilen ölçüde yönlendirilmesi, devamlı motive edilmesi sağlanmalıdır (Önal, 2016).

3.1.3. Motivasyon Çeşitleri

Motivasyonu sağlayan güdüler, kişilerin geçmişte yaşadıklarıyla şekillenerek bir bütünlük arz ederler. Bu bakımdan insan gereksinimleri kişilerin hareketlerinin kaynağı, hareketlerinin devamını sağlayıcı ve hareketlerini istenilen şekilde yönlendiricisidir. Gereksinimler davranışları hedefe yönlendirmek için gerekli süreci başlatıp, ilerleterek sürekliliği sağlarlar. Dolayısıyla gereksinimler hareketlere yön verirken, aynı zamanda organizmayı da hareketli ve canlı tutar (Keskin, 2008).

3.1.3.1. İçsel Motivasyon

İnsanın öğrenmeye bağlı olmayıp doğal ihtiyaçlarından kaynaklanan bilinçsizce yaptığı davranışlardır. Doğal olarak kendiliğinden ortaya çıkan davranış biçimleridir. Kişiyi ihtiyaçlarını gidermeye yönlendiren içgüdüleridir. Belli bir türe ait tüm bireylerde benzer biçimde görülürler ve kalıtsal olarak kişiden kişiye aktarılırlar. Evrime uğramamış davranış şekilleridir. Dış faktörlerle meydana çıkarılmış olsalar içgüdüsel hareketler eğer, değişik bir uyarana gereksinim duymadan hareketin tamamlanması gerekirdi. Diğer bir özelliği içgüdüsel hareketlerin “uyaranların” yalnız tek parçasıyla meydana çıkarılabilir oluşlarıdır (Koçel, 2005).

3.1.3.2. Fizyolojik Motivasyon

Organizma yaşamını devam ettirebilmesi için gereksinim duyduğu temel ve zorunda olduğu güdülerdir. Organik gereksinimler olarak da adlandırılırlar. Varlık ve soyun devamı gereksiniminden doğarlar ve buradan itibaren etkilerini sürdürürler. Kişinin en temel ihtiyaçları olan nefes alma, yeme, içme, susuz kalmama, yatma, istirahat etme gibi ihtiyaçlarından doğar.

Fizyolojik motivler en temel güdülerdir. Kesinlikle giderilmeleri gerekir ve ötelenemezler. Yaşam boyunca varlıklarını devam ettirirler. Yarı düşünceli veya yarı düşüncesiz yapıdadırlar. Canlıların hepsinde bulunduğu için evrensel niteliğe sahip fizyolojik güdüler, kazanımları kalıtım ileldir ve tüm güdülerin başlangıcını oluşturduklarından birincil güdülerdir. Öncelik sırası kişiden kişiye değiştiği gibi Maslow’a göre fizyolojik motivler, toplumsal motivlerden önce gelir (Keskin, 2008).

3.1.3.3. Sosyal Motivasyon

İnsanoğlunu diğer varlıklardan ayıran en önemli özelliği akıl sahibi olması ve akıllı bireylerden oluşan toplumsal yaşantısıdır. İnsanları bu şekilde toplumsal yaşama zorlayan güç, sosyal güdülerdir. Bu güdüler toplumdaki diğer bireyleri de içine alan ve toplumdan soyutlanamaz özelliktedirler.

Tüm toplumların farklı gelenek, görenek ve kendince kuralları vardır. Kişiler buldukları toplumda bu kurallara saygılı davranmak zorundadır. Dolayısıyla kişi, bulunduğu toplumun ideal değerlerine sahip olmak ister. Toplumdaki bir organizasyona üye olmak, iyi bir işte çalışmak, mevki-makam sahibi olmak, değer görmek, sevgi ve saygı kişiyi hareketlendiren sosyal güdülerdir. Onun için bu güdüler farklı toplumlarda ve kişiden kişiye farklılık gösterirler.

3.1.3.4. Psikolojik Motivasyon

Psikolojik motivlerin incelenmesi diğer motivlerin incelenmesinden daha karmaşık ve zordur. Fizyolojik güdülerin özelliği doğuştan var olması iken, psikolojik motivler öğrenilerek sonradan kazanılır. Bireyin kişilik yapısının oluşumunda yaşadığı evreler psikolojik motivlerin oluş biçimlerini belirler ve yönünü saptar. Psikolojik motivler bağımsızlık isteği olarak belirdiği gibi kendini ifade etme olarak da belirebilir. Fakat tüm bunları oluşturan etken iktidar olma arzu ve isteğidir.

Psikolojik motivleri geniş çerçevelerde değerlendirmek, buralardan çıkarım yapmak oldukça zordur. Yaşam içinde insanın gelişen ve değişen kişiliği psikolojik motivlerin oluşumunu sağlar ve yönünü belirler. İktidar olma arzusu uğruna kişiler yükselerek başarıya ulaşmak isterler ve yaşamlarını bu yönde şekillendirirler.

Psikolojik motivler yapı itibariyle, insanın davranış ve kişilik modellerini belirlerler. Bunun için insan kaynakları yönetimi kişilerin yapısını çok iyi tahlil etmeli ve ne zaman hangi davranışı hangi gereksinimden dolayı gerçekleştiğini iyi analiz ederek çözüm bulmalıdır (Keskin, 2008).

3.2. Ambulans Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler

İşletme ve kurumlarda çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler genel olarak ekonomik, psiko-sosyal ve örgütsel-yönetimsel faktörler olarak üç ana başlık altında incelenmiştir (Silah, 2005).

Ambulans sağlık hizmetlerinde ulaşılmak istenen amaçlar için, öncelikle ambulans çalışanlarının etkin ve verimli çalışmalarının sağlanması, bilgi, teknik ve tecrübelerinin geliştirilmesi ve aynı zamanda hizmet verdikleri kurumun misyon ve vizyonunu benimseyerek buna göre aktif olarak çalışmaları sağlanmalıdır. Bunu sağlayabilmek için ambulans sağlık hizmeti yöneticileri tarafından ambulans çalışanlarının motivasyonlarının ve motivasyonlarını etkileyen faktörlerin belirlenerek incelenmesi gerekmektedir.

3.2.1. Ekonomik Faktörler

Çalışanların bir işe girip çalışmalarının ve yaşamlarını sürdürebilmelerinin temel sebebi ekonomik faktörlerdir. Bu bakımdan diğer motivasyon faktörlerine kıyasla ekonomik motivler daha etkilidir. Ambulans çalışanlarının da en temel gereksinimlerini karşılayacak olan ekonomik faktörlerdir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin ilki ekonomik faktörler bu çalışmada; gelir, primli ücret, kara katılma, ekonomik ödül ve sosyal haklar olarak beş başlık altında ele alınmaktadır. Robinson ve Decenzo yaptıkları araştırmada ücret konusu “paranın çalışanın performansı ile ilişkilendirildiğinde bir motivasyon aracı olarak anlam kazanacağı” belirtilmiştir.

Yani paranın motivasyon unsuru olması, çalışanların işletmedeki performansları ve ödülleri arasında doğru orantı olduğuna inanmalarına bağlıdır (Robinson & Decenzo, 2001). Prim; çalışanları daha fazla ve etkin çalışmaya özendirmek amacıyla yapılan işin karşılığında ödemesi yapılan ana ücret haricinde sunulan ekstra bir ücret diye tanımlanmaktadır (Demirtaş, 2005).

Primli ücret; bu sistem konusunda ise farklı fikirler öne sürülmüştür. Bu tür ikramiyelerin performansa zarar verebileceği fikri yanında diğer bir fikre göre bu sistem kısa vadede performansın artmasına sebep olmaktadır (Pfeffer, 1995). Kâra katılma; çalışanların ve yöneticilerin gelişen performansları ve artan verimlilikleri sebebiyle ortaya çıkan firma kârına talip olmalarıdır. Böylelikle şirketin kazandığı kârın belirli bir kısmı her yılsonunda çalışanlara paylaştırılmaktadır (Barney ve Griffin, 1992). Sağlık hizmetlerinde çalışan sağlıkçıların döner sermaye sistemi ile kara katılmaları sağlanmaktadır. Bu uygulamada sağlık kurumu yüksek kazanç elde ettiğinde bu fazla kazanç çalışanlara katsayılarına bağlı oranlarda dağıtılmaktadır. Çalışanları yaptığı işe özendirmek ve işletmeye bağlamak amacıyla başarılı çalışanlara çalıştığı bölümde yenilik önerenlere ekonomik değeri olan ödüller verilebilmektedir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2003). Motivasyon aracı olarak ekonomik faktörler yaygın kullanılmamaktadır.

3.2.1.1. Ücret Artışı

Ücret ambulans çalışanlarını motive eden en yaygın ve en kadim faktörlerden birisidir. Acil sağlık hizmetleri bünyesinde ambulans çalışanları ücret fazlalığından daha ziyade diğer sağlık çalışanlarının benzer işler için aldıkları ücretle ilgilenmekte ve bu kıyastan etkilenmektedirler. Verilen ücretler çalışanlar için vazgeçilmez olduğu kadar, yapılan ücret artışlarında önemli olan, arttırılan ücretlerin hangi düzeyde en iyi doyumu sağlayacağını saptamak ve hangi zamanda sağlık hizmetlerinde ambulans çalışanlarının motivasyonunu arttıracığını tahmin edebilmektir (Şengül, 2014).

Özendirici bir faktör olan ücret artışı, çalışanlara sağladığı ekonomik gücün yanında çalışanlara edindirdiği saygınlık seviyesi ile de çıta atlatması bakımından önemlidir. Çalışanlar, ne kadar yüksek ücret alırlarsa o kadar geleceğe güvenle bakmalarına olanak sağladıklarına inandıkları etkili bir motividir (Keskin, 2008).

Ücret artışlarında dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır. Sürekli olarak ücret artışı çalışan motivasyonunda ters tepki gösterebilir. Belli bir zaman sonra bu sıradanlaşır ve çalışanların motivasyonunu düşürür. Dolayısıyla bu artışların belirli bir plan ve program çerçevesinde düzenlenmesi gerekir (Aydın, 2013).

Ambulans çalışanları ülkemizde memurlar için uygulanan düzenlemelere göre, ücret artışları ve maaşı oluşturan etmenler çalışanların mezuniyet durumlarına bakılarak değerlendirilir. İlköğretim, lise, lisans, vs. gibi mezuniyetlerine göre ücretler belirli derecelendirmeye tabidir. Memur olan ambulans çalışanları olduğu gibi hizmet alımı olanlarda vardır ve ücretlendirmeleri memur ücretlerine göre planlanmaya çalışılmaktadır (Şengül, 2014).

Ambulans sağlık çalışanlarında ücret hem motive edici hem de caydırıcı bir araçtır. Yüksek ücret artışı motivasyonu artırırken, disiplin kurallarına uymayan ambulans sağlık çalışanlarının ücretlerinin kesilmesi caydırıcı etkiye sahiptir (Sevinç, 2015).

3.2.1.2. Primli Ücret

Çalışanların bazı işyerlerinde maaşlarının haricinde iyi çalışıp iyi fayda sağlamaları için düzenlenen ücretlendirme sistemine primli ücret uygulaması denmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Bu sistemi uygulamada zorluklar yaşanmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe aynı işi yapan ambulans sağlık çalışanları arasında primli ücret uygulanması adilane olarak uygulamak oldukça zor ve karmaşık olabilir. Prim hesaplamalarındaki hakkaniyetsizlik, kişisel kayırmalara göre verilen primler ambulans çalışanları arasında huzursuzluk yaratabilir. Primli ücretlendirme ambulans çalışanlarından daha iyi hizmet almayı sağlayacağı gibi aynı zamanda ambulans çalışanlarının yıpranmasına ve hizmetteki kalitenin düşmesine sebep olabilir. Ambulans çalışanları primli ücretle motive edilecekse, bu negatif yönlerin hesaplanarak minimum seviyeye indirgenmesi lazımdır (Sevinç, 2015).

Bu yöntem pazarlamada, satış üzerinden ve parça başı prim verilmesi şeklinde uygulandığında etkili bir motividir.

Bu sistemde önemli olan, çalışanların her birinin hizmete katkısı oranında primin uygulanmasıdır. Yoksa tüm çalışanlara maaş artışı sürekli prim verilmesi maaşın parçası olarak algılanır ve primli ücret uygulaması çalışanları motive eden faktörlerden sayılmaz (Sevinç, 2015).

3.2.1.3. Kâra Katılma

Çalışanların kara katılmasındaki amaçlar şunlardır: Çalışanlarda işyeriyle ortaklık duygusu oluşturmak, çalışanların güvenlik kaygılarını gidermek, vasıflı çalışanları işyerine kazandırmak ve bağlamak, işyerinin tasarrufuna katkı sağlamak, liyakatli çalışanları ödüllendirmek, işyerine esnek ödeme fırsatı kazandırmak ve ulaşılan yüksek karı bu karı arttırmada etkili olan çalışanlara daha adil bir şekilde bölüştürmek (Keskin, 2008).

Bu yöntem kamu hizmeti veren ambulans sağlık hizmetlerinde pek uygulanabilecek bir motivasyon faktörü değildir. Ambulans sağlık hizmetlerinin kar amacı gütmemesi ve verilen hizmetin kamu yararına olması en temel prensipler arasındadır. Bundan dolayı ambulans sağlık hizmetlerinde bu yöntemi uygulamaya kalkmak kamu yararını hiçe saymak anlamı taşır. Kamuda bazı kar amacı barındıran birimlerde uygulanabilirliği olabilir (Sevinç, 2015).

Kara katılmanın sağlık hizmetlerindeki örneğini döner sermaye sistemini kullanan sağlık kurumlarında görebiliriz. Çalışanların yüksek performansıyla döner sermayeden yüksek ek ödeme alabilmektedirler. Tam tersi düşük performans gösterenler ise düşük ek ödeme almaktadırlar.

3.2.1.4. Ödüller

İşyerlerinde yöneticiler, çalışanlarına ödül verdiklerinde daha çok çalışacaklarını umarlar ve verdikleri ödülün karşılığını görmek isterler. Yöneticiler çalışanların motivasyonunu yükseltmek ve hedeflenen hizmete ulaşabilmek adına belirlenen kriterlere özen gösteren çalışanlarını ödüllendirmelidir.

Verilen ödüller ikramiye, izin gibi ödüller olabilir. Ödüllendirmede dikkat edilmesi gereken nokta çalışanın başarılı davranışı ile verilen ödülün dengeli olması ve başarı sonrası hemen verilmesidir. Ödüllendirme sistemi düzgün yönetilemezse hakkaniyetsiz ve dengesiz ödüllendirmelere sebebiyet verir, dolayısıyla motivasyonu engellemiş olur (Sevinç, 2015).

Ambulans sağlık hizmetlerinde ödüller genel manada üstün hizmet gösteren çalışanlara aylıkla ödüllendirme şeklinde uygulanır. Yılda iki kez yapılan bu uygulama motive edici özelliğini zamanla yitirmiş bir araçtır.

3.2.1.5. Sosyal Haklar

Ekonomik motivlerin sonucusu çalışanların bazı sosyal haklarının olmasıdır. Bunlar, servis, kira yardımı, giyecek yardımı, özel sağlık sigortası, doğum ve ölüm yardımı gibi sosyal haklardan söz edilebilir.

İşletmelerin ekonomik durumlarını dikkate alarak, çalışanların sosyal haklarını belirlemesi ve çalışanlara bu haklarını kullandırması çalışanları motive ederek iyi bir çalışma ortamı sağlamış olur.

Ambulans sağlık hizmetleri bir kamu hizmet kurumu olarak 657 sayılı Devlet Memurları Hakkındaki Kanunun ilgili bölümünde belirtilen sosyal haklara tabidir. Ambulans çalışanları ilgili sosyal haklarını fazlasıyla almaktadır (Sevinç, 2015).

3.2.2. Psikolojik Faktörler

Ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen ikinci faktör Psiko-sosyal faktörlerdir. Psiko-sosyal faktörler bu çalışma kapsamında; sosyal katılım, değer ve statü, gelişme ve başarının takdir edilmesi, çevreye uyum, öneri sistemi, psikolojik güvence ve sosyal etkinlikler olmak üzere yedi alt maddede sınıflandırılmıştır. Motivasyonu inceleyen çalışmaların birinde çalışanların işlerini severek yapmaları, çalışmaya istekli olmaları ve yaptığı iş için takdir görmeyi aldıkları ödemedenden daha önemli olduğu düşüncesine sahip oldukları için psiko-sosyal motivasyon faktörlerinin daha etkili ve daha önemli olduğu kanaatine ulaşılmıştır (Delfgaauw ve Dur, 2007). Motivasyon hakkındaki başka çalışmaya baktığımızda manevi olarak motive edilmiş çalışanların normal şartlarda işbirlikçi tavır sergileyeceği ve şirketin etik değerleri kuvvetli motive olmuş çalışanları cezbettiğinde işten soğuma, isteksizlik, iş yavaşlatma gibi manevi bakımdan sakıncalı problemlerin azalacağı belirtilmiştir (Nyborg & Brekke, 2004). Morton ve Podlny'nin (2002) kurum yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmaya baktığımızda manevi bakımdan motiveyi sağlamış yönetici

kadronun ekonomik verilere göre daha yüksek performans sergiledikleri, başarılı çıktı gayretinde oldukları tespit edilmiştir (Scott Morton ve Podolny, 2002).

Ambulans sağlık hizmetlerinde çalışanların motivasyonunu etkileyen diğer bir faktör olan psiko-sosyal faktörler günümüz yönetim anlayışının vazgeçilmez unsurlarındandır. Klasik yönetim biçimlerinde sadece ekonomik motivler ön plandayken modern dönemde psiko-sosyal motivlerin daha etkili olduğu anlaşılmıştır. Çalışanların istekli, severek ve verimli çalışmasını isteyen yöneticiler, uygun psiko-sosyal motivasyon faktörlerini tespit edip ona göre çalışanlarını motive etmelidirler.

3.2.2.1. Sosyal Katılma

Çalışanların sosyal katılma istekleri üç değişik seviyede olmaktadır. İlk şahıs bir gruba üye olarak benimsemek ister ve bunu kanıtlamaya çalışır. Sonraları grubun dışında kalma korkusuyla ne olup bittiğini öğrenir ve bilgi toplar. En sonunda grup prensiplerini kendi prensipleri olarak kabul eder ve benimser. Sosyal katılma isteğinin sonunda çalışan, düşünce ve duygularını ifade ederek mutluluğa ulaşır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Bilhassa kamu hizmet sektöründeki ambulans çalışanlarının sosyal katılma ihtiyaçları yüksek seviyededir. Kamu hizmet sektörü birlik, beraberlik ve yardımlaşma gerektiren bir ekip işidir. Ekip üyelerinin sosyal katılımını yükseltmek ve ekibin birer parçası olduklarını benimsetmek için piknikler, geziler, çalışan geceleri gibi organizasyonlar düzenlenmelidir (Sevinç, 2015).

3.2.2.2. Değer ve Statü

Ambulans sağlık hizmetinde çalışanlar bir iş gören olarak iş ortamında yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından değer ve saygı görmek isterler. Aynı zamanda kutsal bir görev icra ettiklerinden toplum tarafından takdir edilerek belli bir statü kazanmak ambulans çalışanlarını motive eden önemli bir faktördür.

Ambulans çalışanları gördükleri bu saygı ve değer ile beraber elde ettikleri statüyle ambulans sağlık hizmetlerinde daha özverili ve verimli, işine daha fazla motive olmuş,

çalışma arkadaşlarıyla daha uyumlu ve vatandaşla etkin bir iletişim içerisinde hizmetlerini yürüteceklerdir.

Statü çoğu zaman yöneticilerin çalışanlarına verdikleri bir mevki olarak anlaşılabilir. Statü alınıp verilen somut bir şey değildir. Statü takdir edilen ve kazanılan bir olgudur. Özellikle ambulans sağlık hizmetlerindeki çabanın karşılığı mevki-makam ve para değildir, aksine toplumda gösterilen saygı başat bir motivasyon faktörüdür (Şengül, 2014).

3.2.2.3. Gelişme ve Başarının Takdir Edilmesi

Çalışanlar işlerinde başarılı olup tecrübe sahibi oldukça, sahip oldukları yetki ve sorumlulukları yetersiz hissetmeye başlayacaklardır. Buna bağlı olarak biraz daha fazla yetki ve sorumluluk alarak çalışmak isteyeceklerdir. Gelişmenin sonucunda ilerleme veya yükselme gerçekleşmediğinde çalışanlarda motivasyon eksikliği meydana gelecektir. Dolayısıyla işyerindeki terfiler çalışanlar için önemli motivasyon faktörlerinden biridir (Koçel, 2005).

Çalışanların işinde başarılı olmaları ve yeni başarılar elde etme çabaları, psikolojik rahatlama ve özgüven arayışı, ayrıca insan fitratındaki başarılı olma arzusundan kaynaklanmaktadır. Gayet doğal olan bu duygu her meslekte olduğu gibi ambulans sağlık hizmetleri çalışanlarının da ulaşmak istediği bir hedeftir. Bu istek motivasyonun lokomotif gücünü oluşturmaktadır. Bu istek yönetici kadro tarafından ciddiye alınmalı ve gereken teşvik verilmelidir. Dolayısıyla her başarı ve gelişme takip edilerek takdir edilmelidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Ambulans sağlık hizmetlerinde çalışanlar verdikleri hizmetteki gayretlerinin yöneticiler tarafından fark edilmesini isterken ekonomik her zaman ödül beklentisi içine girmez. Daha çok gelişme ve başarılarının takdir edilmesi, bunun bir biçimde ifade edilmesi motivasyonlarının artmasını sağlayacaktır.

3.2.2.4. Çevreye Uyum

Çalışanlar çalışma ortamındaki fiziki şartlara uymak kadar psiko-sosyal şartlara alışmak ve uymak durumundadır. İlk işe girdiğinde çalışma ortamını ve çalışma arkadaşlarını tanımaya çalışmalı aynı zamanda kendisini de tanıtmalıdır. Her işyerinin kendine has gelenek ve işleyişi olduğundan kişinin kendini en kısa zamanda bu gereklere alıştırmaması gerekir.

Burada yöneticiler devreye girmeli, çalışanlara gerekli bilgileri vermeli, tüm konularda yardımcı esirgememeli, ekip arkadaşlarıyla kaynaştırarak ekibin dışında kalmasını önlemeli ve bu pratikleri düzenli bir şekilde uygulamaya geçirmelidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Ambulans sağlık hizmetlerinin diğer meslek grupları çalışanları arasındaki en önemli farkı, ambulans hizmetinin bir ekip işi olmasıdır. Bundan dolayı ambulans hizmetinde çevreye uyum, çalışma arkadaşlarına uyum, ekip kültürü edinilmesi gereken en önemli motivasyon faktörleridir.

3.2.2.5. Öneri Sistemi

Öneri, Ambulans çalışanlarını motive edecek psiko-sosyal araçların en etkililerinden biridir. Çünkü ambulans hizmeti ofis içerisinde yöneticilerin gözetiminde bir iş ortamına sahip değildir. Ambulanslar sahada ekip çalışanlarının baş başa olduğu dolayısıyla yöneticilerin direk gözlemleyemediği bir çalışma ortamına sahiptir. Bundan dolayı ambulans hizmeti yöneticileri, ambulans çalışanlarının önerilerini dikkate almak ve değerlendirmek durumundadır.

Ambulans çalışanlarının önerilerini yöneticiler iyi karşılar ve önem verirse, hem hizmetin sunumu gelişecek hem de ekibin motivasyonu yükselmiş olacaktır. Yönetici öneriyi kabul etmeyecekse bile, en azından öneriyi getiren ekip çalışanını dinleyerek ve anlamaya çalışarak ambulans çalışanının ve ekibinin motivasyonunu yüksek tutmalıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Ambulans hizmeti yöneticileri için ambulans ekip çalışanlarının önerileri, ambulans hizmetinin yürütülebilir ve başarılı olmasında önemli bir faktördür. Öneri, ambulans hizmetinin teknik olarak işleyişini sağlamanın yanında, ambulans çalışanlarının motivasyonunu sağlamanın olmazsa olmaz faktörlerinden birisidir. Bu şekilde ambulans çalışanlarının özgürce düşünce ve önerilerini ifade edebilmeleriyle bütünleşme ve birlikte yönetim gerçekleşecektir (Keskin, 2008).

3.2.2.6. Psikolojik Güvence

Bütün çalışanlar gibi ambulans hizmetinde çalışanlar da insan fitratı gereği ekonomik, sosyal güvenlik gereksinimlerinin yanında psikolojik olarak toplumda ve iş ortamında kendini güvende hissetmek ister. Nasıl çalışacağını, kimlerle çalışacağını, ne şekilde yükseleceğini bilmesi topluma ve çalışma koşullarına uyum sağlaması için gerekli özgüvenin artması demektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

Ambulans çalışanları kendilerini psikolojik olarak güvende hissettikleri bir çalışma ortamında, daha yüksek bir motivasyonla hizmetlerini sürdüreceklerdir.

Bundan dolayı hem maddi güvenlik hem de psikolojik güvenlik ambulans hizmetinin ve ambulans çalışanlarının verimliliğinin artmasında etkili motivasyon faktörleridir. Kendini güvende hissetmeyen, sürekli tedirginlik yaşayan ambulans çalışanının veriminin ve hizmetinin düşmesi son derece doğaldır. Tam tersine kendine güvenen, güvenlik kaygısı yaşamadığı ortamlarda çalışan ambulans çalışanlarının motivasyonları yüksek, hizmetleri etkin ve verimli olacaktır (Sevinç, 2015).

3.2.2.7. Sosyal Etkinlikler

Ambulans çalışanları diğer çalışanlara nazaran hem 7/24 çalıştıkları hem de ekip olarak hizmet verdikleri için bağlılık duygularının kuvvetli olması gereklidir. Ambulans çalışanları ekip arkadaşlarıyla aynı ortamı paylaştıkları kadar eşleriyle, çocuklarıyla ya da akrabalarıyla aynı birlikteliği sağlayamazlar. Dolayısıyla ambulans çalışanların aile ve çevrelerine olduğu kadar iş ortamına bağlılığı da önemli seviyededir.

Ambulans hizmetinde iş yerinde pek mümkün olmasa da iş dışında bazı sosyal etkinlikler ambulans çalışanlarının yoğun iş temposundan uzaklaşarak stres atmalarına olanak sağlayacaktır. Ambulans sağlık hizmeti yöneticileri ambulans çalışanlarına piknik, gezi, spor turnuvaları gibi sosyal etkinlikler düzenleyerek motivasyonlarını yüksek tutmaya çalışmalıdırlar (Sevinç, 2015).

Bu şekilde ambulans hizmetinde çalışanlar, aralarındaki ilişkileri geliştirebilir, birbirleriyle kaynaşabilirler. Birbirlerine duyacakları sevgi ve saygı iş ortamına da yansarak motivasyonları yüksek çalışanlara ve verimli ambulans sağlık hizmetine ulaşılmış olur. Sosyal etkinlikler her ne kadar ambulans hizmeti yöneticilerinden beklense de ambulans çalışanlarının kendileri organize etmesi, sürecin doğal olması bakımından daha anlamlı olabilir (Keskin, 2008).

3.2.3. Örgütsel ve Yönetmel Faktörler

Ambulans sağlık hizmetinde çalışanların motivasyonunu etkileyen diğler bir faktör de örgütsel ve yönetmel faktörlerdir. Ambulans çalışanları ile ambulans hizmeti yöneticilerinin karşılıklı birbirlerinden beklentileri vardır. Çalışanlar ambulans hizmetine verdikleri emeğın karşılığın görmek isterler. Değışik ihtiyaçlar ve farklı kişiliklerden dolayı ambulans çalışanlarının her birinin beklentileri farklıdır. Ambulans hizmeti yöneticileri bazen maddi bazen de manevi olan bu faktörleri etkin ve yerinde kullanarak ambulans çalışanlarının motivasyonlarını yüksek seviyede tutabilirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Motivasyonu etkileyen örgütsel yönetmel faktörler; amaç birliğı, yetki ve sorumluluk dengesi, eğitim ve yükselme, çalışanların kararlara katılması, iyi bir iletişim sistemi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş genişletme ve iş zenginleştirme olmak üzere sekiz başlık altında ele alınmıştır (Çiçek, 2005). Her bir çalışanın kurumdan kendine has beklenti içerisinde olma durumları oluşur. Bu bağlamda ehemmiyetli olan bütün çalışanları tek bir çatı altında toplayabilmek ve bu çatı altında kurum faydalarını ön planda tutmaktır. Bununla alakalı ilk etapta “Çalışanlar gerçekte neleri talep ederler?” sorusunun yanıtı aranmalıdır (Silah, 2005). Acil sağlık hizmeti veren kurumlarda üretim yapan işletmelerdeki gibi çıkma ve özürü kavramı olamaz ve kaliteli hizmet sunumunda devamlı iyileştirme yoluna gidilmelidir, dolayısıyla yönetim

kademesizindekilerin çalışanlarına gösterdiği ilgi kaçınılmaz olmaktadır. Acil sağlık hizmetindeki yöneticilerin ambulans çalışanlarının memnuniyetini arttırarak, daha verimli çalışmaları sağlanmalı, maddi ve manevi motivasyon faktörlerini dikkate alarak çalışanları motive etmelidir (Şahman, Tengilimoğlu, ve Işık, 2008).

3.2.3.1. Amaç Birliği

Ambulans sağlık hizmetlerinin başarısı, ambulans çalışanlarının kişisel amaçları ile ambulans sağlık hizmetlerinin amaçlarının uyumlu olmasına bağlıdır. Diğer bir deyişle ambulans sağlık hizmetinin amaçları, ambulans çalışanları tarafından iyi bir şekilde anlaşılmalı ve benimsenmelidir.

Amaç birliği ambulans sağlık hizmetinde birliğe, daha iyi bir hizmete yol açar. Kendiliğinden amaç birliği oluşmaz. Ambulans hizmeti yöneticisi, ambulans çalışanlarını dürüst ve özverili çalışmanın ambulans hizmetine olduğu kadar kişisel çıkarlarına da katkı sağladığına inandırmalıdır. Bu şekilde ambulans hizmeti yönetimi ve ambulans çalışanlarının sergileyeceği iyi niyetli gayretler ortak amaçlarda birleşmeyi sağlamaktadır (Önal, 2016).

3.2.3.2. Yetki ve Sorumluluk Dengesi

Sahada ve ekip çalışması gerektiren ambulans sağlık hizmetinin yürütülmesinde, ambulans sağlık çalışanlarına yetki ve sorumluluk verilmesi önemli bir örgütsel ve yönetsel faktördür. Yetki ve sorumluluğun dağılımında dengeyi gözetmek gerekmektedir. Yetki ve sorumluluk ambulans çalışanlarının kendine olan güvenini arttırmakla birlikte sağlık hizmetine olan bağlılığını önemli oranda güçlendirecektir.

Ambulans sağlık hizmeti yöneticileri yetki ve sorumluluk dengesini göz önünde bulundurarak, ambulans çalışanlarının görev ve sorumluluklarını arttırdıkları oranda, ambulans çalışanları da kendilerine layık görülen bu yeni durumda başarılı olmak için daha çok çaba sarf edeceklerdir (Eren, 2004).

Ambulans çalışanları açısından en uygun eğitim biçimi sorumluluk almaktır. Ambulans çalışanları zamanla sorumluluğun yanında aynı derecede yetki de aldığına

kendilerine olan güvenleri artacak, özgürleşecek ve özgürleştikçe de motivasyonları artmış olacaktır. Sadece sorumluluk vermek ambulans çalışanlarını bir süre sonra bıktırır. Bunun için sadece sorumluluk değil, sorumlulukla beraber yetki de verilmelidir. Böylelikle ambulans çalışanları kendilerini daha iyi ve güçlü hissederek motivasyonları artacaktır (Aydın, 2013).

3.2.3.3. Eğitim ve Yükselme

Günümüzde teknoloji ve bilim yüksek bir hızla ilerlemekte ve insanların bu hıza ulaşması çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Bu hıza ayak uydurmanın yolu olarak eğitimin amacı, mesleki ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek bilgi seviyesini arttırmak, ve bu birikimle kişisel yetenekleri geliştirmektir. Yükselmedeki amaç ise, yeni bilgi ve yeteneklerin kazanılmasıyla daha üst görevlere terfi etmektir. Eğitim, ambulans çalışanlarını mesleğe hazırlarken; yükselme, çalışanları yüksek basamaklara tırmandırır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Ambulans çalışanlarının eğitimi hem çalışanlara hem de ambulans sağlık hizmetine önemli katkı sağlar. Eğitim ambulans çalışanlarının gelişimine ve eksik yönlerini gidermelerine yardımcı olur. Bunun için eğitimin ambulans çalışanları üzerinde motive edici etkisi yüksektir.

Aynı zamanda yükselme ile çalışanlar bulunduğu sorumluluktan daha fazlasını elde ederek işinde motive olur. Eğer yükselme gerçekleşmezse çalışanların çalışma şevkleri kırılır ve çalışanlar olumsuz yönde motive olurlar.

Ambulans sağlık hizmetlerine baktığımızda eğitim ve yükselme zaman zaman sekteye uğrasa da sürekli devam etmektedir. Ambulans çalışanları işe başladığı andan itibaren temel mesleki eğitim ile ve sonrasında devam eden hizmet içi eğitimlerle bilgi ve teknolojik gelişmelere ayak uydurmaktadırlar. Yükselme ile de ambulans çalışanları belirlenen kariyer olanaklarına ulaşmaktadır. Bu olanak bazen terfi sistemiyle bazen de görevde yükselme sınavlarıyla gerçekleşir (Sevinç, 2015).

3.2.3.4. Çalışanların Kararlara Katılması

Günümüzde çalışanlar, nerede çalışırlarsa çalışsınlar, sıradan bir çalışan olmayı kabul etmeyip buldukları işyerinin yönetimine katılmak istemektedirler. Çalışanlar kendilerini ilgilendiren alınacak her kararda aktif rol alarak, fikirlerini söylemek, dolayısıyla kararlarda etkili olmak istemektedirler. Bu isteğin birçok sebebi vardır. Önemli sebeplerden biri, çalışanların bilgi ve kültür seviyelerinin gittikçe yükselmesidir (Akçakaya, 2010).

Çalışanların işleyişte kararlara katılmaları, hem çalışanların motivasyonlarını arttırmakta hem de yöneticilerin doğru ve yerinde karar almalarını sağlamaktadır. Karara katılmayı uygularken dikkat edilmesi gereken nokta, uygulamanın gerçekçi şekilde işletilmesi gerekmektedir. Kararları alıp daha sonra göstermelik olarak çalışanlara kararlara katılmaları istenmesi çalışanlarda bir motivasyon düşmesine sebep olabilir. Onun için gerçekçi ve doğru katılım sağlanırsa daha inandırıcı ve özendirici olarak çalışanların motivasyonlarını yükseltmede etkili olunabilir (Eren, 2004).

Ambulans sağlık hizmetlerinde ambulans çalışanlarının kararlara katılmaları sağlık hizmetinin kalitesi ve çalışanların motivasyonunu etkilemesi açısından önemli motivasyon faktörlerinden birisidir. Diğer çalışma ortamlarından farklı olarak ambulans hizmeti, sahada aktif yürütüldüğünden yönetimin yaşanan sıkıntıları birebir görmeleri olanaksızdır. Sağlık hizmeti yönetimi kararlarında ambulans çalışanlarının görüşlerini dikkate aldığı müddetçe çalışanların motivasyonları hep yüksek seviyede olacaktır.

3.2.3.5. İyi Bir İletişim Sistemi

İletişim, ambulans sağlık hizmetinde motivasyonu etkileyen kurumsal faktörlerden bir tanesidir. İyi bir iletişim sistemini oluşturmak hizmetin daha düzgün yürütülmesini sağlarken aynı zamanda ambulans çalışanlarının motivasyonlarını da etkileyecektir.

Yaşamımızda iletişim o kadar önemlidir ki, kısa bir süre bile hayatımızdan çıkaramayız. Ambulans sağlık hizmetinde yöneticiler ambulans çalışanlarıyla olan

iletişimini olumlu biçimde yürütmek için kendilerini geliştirmeli ve iletişimle alakalı gerekli eğitimleri almalıdırlar. Çünkü inşa edilecek olan sağlıklı iletişim motivasyonu arttıracaktır (Aydın, 2013).

Ambulans sağlık hizmetinin kaliteli biçimde verilebilmesi, ambulans çalışanları arasında bir ekip ruhunun oluşturulmasına bağlıdır. Bu ruhun inşa edilmesi için etkili ve doğru bir iletişim süreci şarttır. Çünkü sadece sağlıklı bir iletişimi yakalamış olan ortamlarda çalışanlar birbirini dinleyebilir ve anlamaya çalışır. Ambulans sağlık hizmetinde oluşturulan sağlıklı iletişim ortamı ambulans çalışanlarının motivasyonunu arttırıcı bir etkidir.

3.2.3.6. Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi

Bütün çalışanlar çalışma koşullarının iyi olduğu iş yerlerinde çalışmak isterler. Aynı zamanda çalışma koşulları iyi olmayan çalışanlar, yöneticilerin çalışma koşullarını iyileştirme çabalarını görerek moralleri yükselir ve iş motivasyonları artar. Çalışanların evinden sonra en çok vakit geçirdiği ortam olan iş yerinde çalışma şartlarının yeterli standartlara ve sağlık koşullarına sahip olması motivasyon açısından önemli bir etkidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Çalışma koşulları, fiziksel koşullar yani havalandırma, temizlik, aydınlatma gibi etkenlerle birlikte, iş yerinin eve yakınlığı, kullanılan malzemelerin yeni ve kaliteli olması da çalışanlardan beklenen motivasyonu göstermelerinde belirleyici etkiye sahiptir.

Nasıl ki ambulans çalışanlarının motivasyonunu psikolojik faktörler etkiliyorsa, ambulans sağlık hizmetindeki fiziksel faktörler de ambulans çalışanlarının yaptıkları hizmete bağlılığını ve motivasyonlarını etkilemektedir.

3.2.3.7. İş Genişletme

Çalışma ortamında bazı görevler tekdüze ve devamlı yinelenen işlerden oluşur. Bu tip görevler, çalışanların yeteneklerini verimli kullanmalarına ve kendilerini geliştirmelerine fırsat vermez. Verilen hizmet sürecinde, çalışanların yerine

getirdikleri görevlerin sayısını ve türünü arttırmak olarak ifade edilen iş genişletme, bu tür işler için uygun bir motivasyon aracıdır. Üstlendikleri görevlerin türü ve sayısı çoğalan çalışanlar, yeteneklerinin farkına varır ve becerilerini geliştirme imkanı elde eder. İş genişletme ile ilginç ve daha doyurucu hale getirilen görevler, motive edici bir etkiye sahip olup, çalışanların ilgi ve sevgisini artırır (Keskin, 2008).

Ambulans sağlık hizmetlerinde iş genişletmenin ambulans çalışanları için motive edici bir faktör olduğunu görmekteyiz. İş genişletme, ambulans çalışanlarını motive etmenin yanında, ambulans sağlık hizmetine de önemli katkılar sunmaktadır.

Ambulans sağlık hizmetinde iş genişletme uygulanırken, hizmet kapsamında çeşitlilik elde edileceğinden uzmanlaşma beklenemez, yalnız hizmeti oluşturan işlemler uygun bir biçimde sınıflandırılmalıdır. Bu şekilde işlemler ambulans çalışanlarına az da olsa bağımsızlık veriyorsa, ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyerek performansını artıracaktır (Aydın, 2013).

3.2.3.8. İş Zenginleştirme

İşlerin dikey olarak genişlemesi olarak ifade edilen iş zenginleştirmede, işlerin derinliği artırılarak çalışana yaptığı işte daha fazla kontrol sahibi olma olanağı sunulur. Yeni yetki ve sorumlulukla beraber çalışanlar eskisine göre daha fazla söz sahibi olacak ve çalışma isteği artacaktır. Bu yöntemle amaçlanan, çalışanlara az da olsa yönetsel yetkiler verilerek, çalışanların iş yükünü arttırırken, sorumluluğunu da arttırmaktadır. Böylelikle sorumluluk artarken motivasyonun da aynı oranda artması hedeflenmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Ambulans sağlık hizmetinde var olan ekip çalışması için iş zenginleştirme önemli bir motivasyon aracıdır. Ambulans çalışanlarına iş planlama ve karar yetkisi verilmesi, öneri sunma ve geliştirme olanakları sağlanması, ambulans sağlık hizmetinin sahada ekip çalışması prensipleriyle örtüşmektedir. Bu şekilde ambulans sağlık hizmetinde iş zenginleştirme, ambulans çalışanlarının motivasyonunu arttırmada önemli bir faktör olmaktadır.

BÖLÜM IV

LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde gerek kamu gerekse sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması adına pek çok araştırma yapıldığı görülmektedir. Ancak önerilen çalışma kapsamında ele alındığı şekilde kamu kurumuna bağlı ambulans acil sağlık hizmetinde çalışan farklı profildeki iş görenlerin motivasyonları üzerine yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır.

İzmir ilinde çalışan ambulans acil sağlık personellerinin iş doyumunu ile buna etki eden faktörlerin tespiti üzerine yapılan çalışmadaki hedef grupları bu çalışma ile paralellik göstermekle beraber araştırmanın amacı bu grubun iş doyumunu incelemek olarak tanımlanmıştır. 108 ambulans acil sağlık çalışanına yapılan çalışmada, kurumda çalıştıkları süre arttıkça iş doyumlarının düştüğü istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Personelin çalışma şekilleri ile iş doyumunu puan ortalamaları arasında yapılan analizlerde anlamlı fark tespit edilmiş olup örgütsel bağlılık puan ortalamaları, içsel iş doyumunu, dışsal iş doyumunu ve iş doyumunu ortalamaları arasında pozitif yönlü güçlü bir korelasyon ilişkisi görülmüştür (Çınar ve Kavlak, 2009).

Hedef kitle bağlamında benzerlik gösteren çalışmalara bakıldığında karşılaşılan ilk çalışmanın Ankara 112 acil sağlık hizmeti çalışanlarının çalışma koşulları ve iş memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirildiği görülmektedir. 510 Ankara 112 ambulans sağlık çalışanına yapılan çalışmada, evli olanların bekârlara göre daha memnun olduğu görülmüş, çalışma sürelerine bakıldığında az memnun grup 10 yıl ve üzeri çalışanlar iken en memnun grup 1-3 yıl arası çalışanlardır. Sosyal olarak bakıldığında geliri 1001 T L üzeri grup en memnunken, en memnuniyetsiz grup; hastalık veya kazaya karışıp iş göremezlik raporu alanlar olmuştur (Güneri, İlhan ve Avcı, 2011).

Saraçoğlu (2013) alışmasında İstanbul 112 acil ambulans çalışanlarının travma, tükennişlik ve yaşam doyumunu ilişkisinde başa çıkma yollarının etkisini irdelemektedir. Bu amaçla çeşitli istasyonlardan 102 ambulans personelinden veri toplanmıştır. Travma ve tükennişlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

ankaya ve arkadaşları (2014) tarafından Rize ilindeki 112 acil ambulans çalışanlarının gündüz uyku hali, anksiyete, depresyon durumlarının değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışma hedef kitleyi dikkate alan güncel kongre bildirilerindedir.

Gezgin'in (2015) İstanbul ili özelindeki 150 acil ambulans çalışanından elde edilen verilerle gerçekleştirdiği çalışmasında 112 acil yardım ambulanslarında görev yapan sağlık personellerinin hasta ve hasta yakınlarıyla yaşadıkları sorunlar ele alınmıştır. Araştırmada ambulans sağlık çalışanlarının cinsiyeti, sağlık sektöründeki kıdemleri ve ambulanstaki kıdemlerine bağlı olarak hasta ve hasta yakınlarıyla yaşadıkları problemler farklılık arz etmektedir.

Yıldız (2015) yüksek lisans tezinde Konya ili 112 acil ambulans personelinin adli olaylara yaklaşımı, bilgisi ve karşılaştıkları zorlukları incelemiştir. Adli vakalarda, sağlıkçılar görev mahallinde nasıl davranış sergileyeceklerini bilememektedirler. Bakıldığında sağlıkçı mezun veren okullarda da adli vakalarla alakalı yeterli seviyede eğitim ve pratik bilgi almamaktadırlar. Ayrıyeten kurumlarda bu konular ile alakalı hizmet içi eğitim yok denecek kadar azdır.

Karın (2016) alışmasında Aydın ili özelinde 112 acil ambulans çalışanlarının yaşadığı mobbing sıklığı ve mobbingin, depresyon, kişilik özellikleri, başa çıkma ve işlevsellik gibi faktörlerle ilişkisinin saptanmasını amaçlamıştır. Çalışanlarda bezdiriye maruz kalma durumunun depresyon düzeyi ile pozitif yönde anlamlı, işlevsellik ve dışa dönüklük düzeyleri ile negatif yönde anlamlı bir ilişkisi bulunduğu saptanırken, katılımcıların baş etme yöntemlerinde anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Çelebi (2016) Çanakale ili 112 acil ambulans çalışanlarının, şiddetle karşılaşma durumunu belirlemek ve bu durumun tükennişlik sendromu üzerine etkisini incelemek istemiştir. 116 çalışana uygulanan çalışmada, şiddete uğrayan ambulans

çalışanlarının duygusal tükenme ortalaması, şiddete uğramayan ambulans çalışanlarının duygusal tükenme ortalamasına göre, istatistiki olarak anlamlı ve yüksek bulunmuştur.

Benzer şekilde Pehlevan (2017) yüksek lisans tezinde Ankara ili 112 acil ambulans çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. 354 acil ambulans çalışanından toplanan verilerle, 112 acil ambulans çalışanlarının görev tanımında olmayan işleri yapıp yapmama durumunun tükenmişliği ve iş doyumunu etkileyen faktörlerden olduğu sonucuna varılmıştır.

Sağlık çalışanları özelinde çalışan motivasyonu ve bunu etkileyen faktörlerin araştırıldığı çalışmalar incelendiğinde Karakaya ve Ay'ın (2007) çalışmasında hastane çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörler ile demografik özelliklerinin birlikte incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma Sivas il merkezinde bulunan Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi ile Sivas Sultan 1. İzzettin Keykavus Devlet Hastanesi çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. 200 çalışandan toplanan verilerle, örgütsel faktörler, eğitim ve bireysel faktörler ile gelir arasındaki ilişkiler önemli bulunmuş olup bulgular, bireysel faktörlerin, örgütsel faktörlere göre daha önemli olduğunu göstermiştir.

Üçkardeş, 2013 yılında ortaya koyduğu yüksek lisans tezinde, çalışan motivasyonu ve motivasyon araçlarını incelemiştir. Üçkardeş çalışmasını, Antalya Atatürk Devlet Hastanesi çalışanı 200 hemşire ile gerçekleştirmiştir. Çalışmada elde edilen verilerde, iş ilişkilerinin güçlü ve samimi olmasının motivasyon üzerinde büyük etkisi olduğu, çalışma ortamındaki insan ilişkilerinin, farklı iş ve eğitim kolunda olan hastane çalışanları içerisinde koordinasyon ve yardımlaşmanın psiko-sosyal bakımdan çalışanı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Üçkardeş, 2013).

Soykenar, 2008 yılı yüksek lisans tezinde, hastanelerdeki sağlık işletmelerinde sağlık personelinin motivasyonunu etkileyen faktörleri ve hastane ortamında hangi motivasyon faktörünün nasıl daha etkili olduğunu incelemiştir. Soykenar bu çalışmasını, Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışan farklı departmanlardaki sağlık personelinden oluşan toplamda 1790 kişiden 191 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada yapılan analizlerin sonucunda, yaş grupları ile

yönetimsel faktörler arasında anlamlı ilişki olduğu; genç personelin motivasyonunu artırmada birimler arası ve ekip arkadaşları arasındaki iletişim, iş haricinde eğlenceler, sportif faaliyetler vb. sosyal imkânlar ile ulaşım imkânlarının yeterli olması gibi bireysel faktörlerin, ileri yaştakilere göre daha etkili olduğu tespit edilmiştir. Meslek gruplarına ve cinsiyete göre de motivasyonel faktörlerin farklılaştığı bulunmuştur (Soykenar, 2008).

Öztürk ve Dünder, 2003 yılındaki çalışmalarında, örgütte motivasyonun önemi ve örgüt çalışanlarını hangi faktörlerin motive ettiğini araştırmıştır. Öztürk ve Dünder, çalışmalarını, Milli Eğitim, Sağlık ve Adalet Bakanlığı merkez teşkilatlarında çalışan farklı departmanlardaki yönetici ve alt çalışandan oluşan 150 örgüt çalışanı ile gerçekleştirmişlerdir. Yapılan analizlerin sonucunda, kamuda yöneticilerin motivasyonunda, manevi ödüllerin parasal ödüllere göre daha etkili olduğu, çalışanların motivasyonunda ise parasal ödüllerin manevi ödüllere oranla daha etkili olduğu görülmüştür. Kamuda çalışanların çoğu yaptığı işlerde takdir görmesi kendilerinde bir tatmin duygusu oluşturduğunu ve işe karşı olumlu motivasyon sağladığını söylemektedirler. Yine kamudaki çalışma ortamında huzursuzluğun sebebi olarak ücret düşüklüğünden ziyade ücret adaletsizliğinin olduğu görülmüştür. Katılımcı kamu çalışanları kendilerine terfi olanaklarının tanınmasının yüksek bir motivasyon sağlayacağına hemfikirdirler. Ayrıca araştırmada, çalışanların kendilerini ilgilendiren işlerde fikirlerinin alınmasını önemsedikleri ve bunun iş motivasyonlarını arttırmada önemli bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Öztürk ve Dünder, 2003).

Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005 yılında ortaya koydukları çalışmada, hastanelerde işle alakalı motivasyon araçlarını ve göreceli motivasyon araçlarının çalışanlar için önemini araştırmıştır. Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı çalışmalarını, il merkezlerinde bulunan Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı sağlık tesisi işletmesinde başhekim yardımcısı olan 80 doktor yönetici üzerinde uygulamışlardır. Çalışmada yurt geneline başkanlık bünyesinde 80 sağlık tesisi işletmesinde başhekim yardımcısı görevindeki doktorların beklenti düzeylerini net olarak karşılamadığı, işlerini sevmelerine rağmen yaptıkları işten istenilen seviyede memnun olmadıkları görülmüştür. Başhekim yardımcılarının verdiği cevaplara bakıldığında kurum

hastanelerinde motivasyon araçlarının istenilen düzeyde olmadığı ve geliştirilmesi gerektiği anlaşılmıştır (Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005).

Kıdak ve Aksaraylı, 2009 yılında yayınladıkları çalışmada, sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Kıdak ve Aksaraylı, çalışmalarını, Eğitim ve Araştırma hastanesindeki 155 sağlıkçı ile yapmışlardır. Yapılan analizler incelendiğinde, çalışanlar tanınma faktörü ile motive edildiğinde, öncelikle çalışma şartları ve yönetim olmak üzere tüm faktörlerin de çalışan için motive edici etkisinin olduğu bulunmuştur. Motivasyon faktörleri arasındaki ilişkiler değerlendirildiğinde; çalışmada ele alınan tüm faktörler arasında birbirleriyle pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Kıdak & Aksaraylı, 2009).

Çolak Alsat (2016) doktora tezinde Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde görev yapan sağlık personelinin motivasyonunu etkileyen faktörler ile bu faktörlerin iş tatminine etkisini incelenmiş, 592 sağlık çalışanından alınan verilerin istatistiksel tahlili sonunda ulaşılan bulgular değerlendirilmiştir. Araştırmada ekonomik faktörlerin büyük oranda etkili olduğu saptanmıştır. Bunu psiko-sosyal araçlar takip etmiştir. Örgütsel-yönetimsel faktörlerin ise çalışanlar üzerinde en az etkiye sahip olduğu ve bu etmenin sebebi olarak uzmanlarca eğitimlerin düzenlenmiyor olması tespit edilmiştir.

Doğanlı ve Demirci (2014) Muğla Devlet Hastanesinde çalışan 117 hemşirenin motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması adlı bir çalışma yapmışlar ve hemşirelerin iş tatminleri üzerinde çalışma şartlarının iyileştirilmesinin ve çalışanlarla yöneticilerin uyumlu çalışmalarının önemli bir etken olduğunu bulmuşlardır.

İzmir ilinde bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde Aslanadam (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada amaç sağlık çalışanlarının mevcut motivasyon durumlarının belirlenmesi, demografik yapılarına bakarak motivasyon seviyelerini algılayıp yorumlanması, motivasyon seviyeleri ve motivasyonu etkileyen faktörlerin önem seviyelerinin ortaya çıkarılmasıdır. Katılımcıların, yaşlarına, cinsiyetlerine, eğitim seviyelerine, gelirlerine, meslek ve kurumdaki görev sürelerine göre motivasyon için verdikleri yanıtlar arasında fark olduğu tespit edilmiştir.

Görece güncel bir araştırmada, Bandırma Devlet Hastanesindeki 196 sağlık personelinin işteki motivasyon durumlarının örgütsel bağlılıkla ilişkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Sosyo-demografik özellikler açısından ölçek puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır (Özata ve Topçu, 2018).

Önal'ın (2016) yüksek lisans tezinde hastanede görevli çalışanların motivasyonlarını etkileyen faktörler ve isteklerinin tespiti ile beraber hastane görevlilerinin motivasyon ve motivasyonel önceliklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada literatür incelenerek Süleymaniye Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 249 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır.

İstanbul'da Beşiktaş ve Maltepe semtlerinde Birinci Basamak Sağlık Kurumunda çalışan 180 sağlık çalışanıyla Kütük (2016) tarafından gerçekleştirilen ampirik çalışmada amaç birinci derece sağlık kurumunda görev yapan doktor, hemşire, sağlık memuru ve yardımcı personelinin motivasyonunu etkileyen faktörler araştırılıp ortaya konmuştur.

Tablo 4.1 yukarıda etraflıca tartışılan çalışmalarını özetlemek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın konusu ve ana sonuçları listelenmiştir.

Tablo 4.1. Literatürdeki İlgili Çalışmalar

Araştırmacılar	Araştırma Konusu	Elde Edilen Sonuç
Öztürk ve Dünder, 2003	Kamuda motivasyonun önemi ve kamu çalışanlarını motive eden faktörlerin incelenmesi	Kamu çalışanlarının çoğu yaptıkları işlerin takdir görmesinin kendilerinde tatmin duygusu ve işe karşı pozitif yönlü motivasyon sağladığını söylemektedirler.
Ağırbaş, Çelik, ve Büyükkayıkçı, 2005	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	SGK Hastanelerinde motivasyon araçlarının istenilen seviyede olmadığı ve geliştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Tablo 4.1.'in devamı

Karakaya ve Ay, 2007	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Bireysel faktörlerin, örgütsel faktörlere göre daha önemli olduğu bulunmuştur.
Soykenar, 2008	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Yaş grupları ile yönetsel faktörler arasında anlamlı bağ olduğu; gençlerde bireysel faktörlerin, motivasyonlarını yükseltmede ileri yaştakilere kıyasla daha etkili olduğu bulunmuştur.
Kıdak ve Aksaraylı, 2009	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Çalışma şartları ve yönetim olarak bütün faktörlerin çalışan için motive edici etkisinin olduğu tespit edilmiştir.
Aslanadam, 2011	Sağlık çalışanlarının mevcut motivasyon durumlarının belirlenmesi	Katılımcıların, yaşlarına, cinsiyetlerine, eğitim seviyelerine, gelirlerine, meslek ve kurumdaki görev sürelerine göre motivasyon için verdikleri yanıtlar arasında fark olduğu tespit edilmiştir.
Üçkardeş, 2013	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Güçlü ve samimi iş ilişkileri motivasyon üzerinde büyük etkiye sahiptir.
Doğanlı ve Demirci, 2014	Hemşirelerin motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Çalışma şartlarının iyileştirilmesinin ve kurum çalışanları ile yöneticilerinin uyumlu çalışmalarının önemli yer tuttuğu gözlenmiştir.

Tablo 4.1.'in devamı

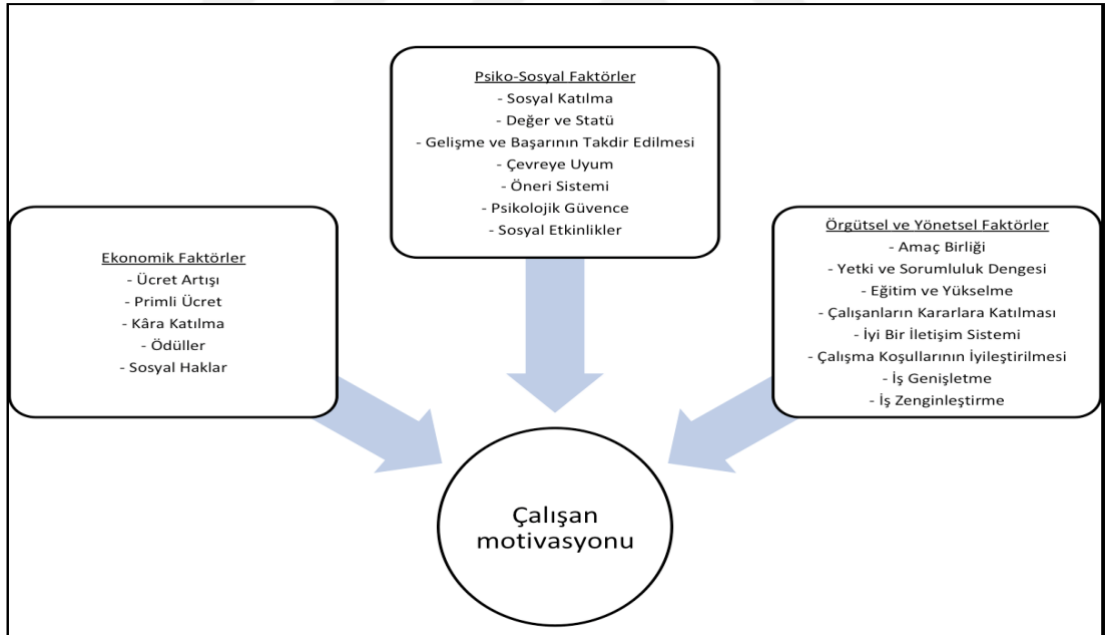
Önal, 2016	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Evli ve bekarların “motivasyon envanteri kaynakları” ölçek notuna göre bakıldığında istatistiksel bağlamda anlamlı fark bulunmuştur.
Çolak Alsat, 2016	Sağlık çalışanlarının motivasyonları ve iş tatminlerinin araştırılması	En çok, ekonomik araçların motivasyonu artırdığı, Psiko-sosyal araçların da ekonomik araçlara yakın ve çalışanlarda en az etkiye sahip olan faktörün de örgütsel ve yönetsel araçlar olduğu bulunmuştur.
Kütük, 2016	Sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen faktörlerin araştırılması	Sağlık çalışanlarının demografik yapılarından ikamet, yaşı ve medeni durumu farklı olanlar arasında motivasyon düzeylerinin değişebileceği gözlemlenmiştir.
Özata ve Topçu, 2018	Sağlık çalışanlarının motivasyonları ve örgütsel bağlılıklarının araştırılması	Motivasyon ile Örgütsel Bağlılık arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

BÖLÜM V

METODOLOJİ

5.1. Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri

Hızır acil ambulans çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörleri tespit etmeyi amaçlayan bu araştırma modelinde, yukarıda açıklandığı üzere motivasyona etki eden üç faktörün ekonomik, psiko-sosyal ve örgütsel-yönetsel olarak kabul edilmekte ve bunların alt boyutlarının birer değişken olarak, literatürde de ele alındığı üzere, ilgili faktörün belirlenmesinde rol oynayacağı kabul edilmektedir. Araştırmanın modeli Şekil 5.1’de görülmektedir.



Şekil 5.1: Araştırmanın Modeli

5.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada incelenen ekonomik, psikolojik ve örgütsel-yönetsel motivasyon faktörlerinin ambulans çalışanlarının görev türlerine ve demografik özelliklerine göre

farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla oluşturulan hipotezler şunlardır:

H1: Ambulans çalışanlarının motivasyonları çeşitli faktörlere göre farklılık göstermektedir.

H1a: Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

H1b: Ambulans çalışanlarının motivasyonları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H1c: Ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H1d: Ambulans çalışanlarının motivasyonları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H1e: Ambulans çalışanlarının motivasyonları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H1f: Ambulans çalışanlarının motivasyonları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H2: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H2a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

H2b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları yaşa göre farklılık göstermektedir

H2c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2d: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H2e: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H2f: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H3: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H3a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile örgütsel-yönetimsel faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile ekonomik faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

5.3. Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın ana kümesini İstanbul ili içerisinde Silivri'den Kartal'a kadar bulunan 35 istasyon kapsamında İBB'ye bağlı 112 Hızır Acil ambulanslarında çalışan 14 doktor, 120 paramedik, 144 ATT ve 120 sürücü oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında amaçlı bir örneklem seçimi amaçlanmamış, ana kütle kapsamındaki tüm acil sağlık personeline ulaşılması hedeflenmiştir. Tamamlanan anket çalışması sonucunda toplam 324 kişiden geri dönüş alınmış, geri dönüş oranının yaklaşık %82 olduğu görülmüştür. Veri toplama süreci sonrasında eksik doldurulduğu tespit edilen 3 anket veri setinden çıkarılmış, analizler 321 kişilik örneklem üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket üç kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruların bulunduğu “Kişisel Bilgi Formu”na yer verilmiştir. İkinci bölümde çalışma modelinde ele alınan değişkenlerin ölçümünün gerçekleştirilmesi amacı ile; ekonomik faktörler, psiko-sosyal faktörler ve örgütsel-yönetimsel faktörlere ilişkin değişkenlerin ölçümü için Çolak Alsat’ın 2016 yılında yapmış olduğu “Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama” isimli doktora tezi kapsamında yürüttüğü pilot çalışmalar sonucunda nihai şekli verilen ölçek kullanılmıştır. Motivasyonu etkileyen faktörlerin tespitinde kullanılan ölçekteki soruların sınıflandırılması şu şekildedir; baştaki soruların dördü ekonomik teşvik soruları ile alakalı, devamındaki on üç soru psikolojik teşvik soruları ile alakalı ve bitimindeki soruların sekizi de örgütsel-yönetimsel teşvik sorularıyla alakalıdır. Üçüncü bölümde ise çalışan motivasyonu ölçeği olarak, Mottaz’ın (1985) geliştirdiği, Ensarı ve Naktiyok (2012) tarafından Türkçe’ye çevrilen iki boyutlu ölçek kullanılmıştır. Ölçekte 1-9. sorular içsel motivasyon, 10-24. sorular ise dışsal motivasyon düzeylerini ölçmektedir. Ölçek bu çalışmada çalışan motivasyonunu tespit etmek amaçlı genel bir değişken elde etmek için kullanıldığından alt boyutlara göre detaylı analizlere yer verilmemiştir.

Anketlerde motivasyon ve motivasyonu etkileyen faktörler ile ilgili sorular, 1= *Kesinlikle Katılmıyorum*, 2= *Katılmıyorum*, 3= *Kısmen Katılıyorum*, 4= *Katılıyorum* ve 5= *Kesinlikle Katılıyorum* seçenekleri ile beşli Likert tipi biçimde, demografik sorular ise kapalı uçlu olarak sunulmuştur. Çalışmanın anket formu Ek-1’de sunulmuştur. Toplamda 56 sorudan oluşan anket formu 3 sayfa olarak düzenlenmiştir.

Çolak Alsat (2016) çalışmasında motivasyonu etkileyen faktörlerin tespitinde kullanılan ölçek için güvenilirlik analizi yapmış, sonucunda ise verilerin genel güvenilirlik değerini (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,87 olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili olarak elde edilen güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha Katsayıları) de kabul edilebilir sınırlar içinde kalmaktadır. Bu çalışmada da ölçeğe ait 25 maddeye verilen cevapların Cronbach Alpha Katsayısı değerine bakıldığında katsayının 0,897 olduğu görülmüştür. Ölçeğin alt boyutlarına dair alpha katsayıları ise aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Ensarı ve Naktiyok (2012) tarafından Türkçe'ye çevrilen 24 maddelik motivasyon ölçeğine ait güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,92 bulunmuştur. Bu çalışmada da bu ölçeğe Cronbach Alpha Katsayısı değerine bakıldığında katsayının 0,879 olduğu görülmüştür. Buna göre motivasyonun alt boyutlarına ilişkin ölçek ile çalışan motivasyonu ölçeğinin güvenilirlik değerleri de ileri analizler için yeterli bulunmuştur (Özdamar, 2004).

Tablo 5.1. Faktör Analizi Sonuçları

	Çalışan motivasyonu	Motivasyonu Etkileyen Faktörler		
		Ekonomik faktörler	Psiko-sosyal faktörler	Örgütsel-yönetimsel faktörler
Cronbach Alpha Katsayısı	0,879	0,518	0,798	0,860
Madde sayısı	24	4	13	8

Çalışma kapsamında kullanılan anket, katılımcılara internet aracılığı ile dolduracakları şekilde düzenlenerek iletilmiş ve veriler toplanmıştır. Araştırmanın verileri araştırma kapsamında görüşülen örneklem grubunda yer alan çalışanların algılamaları ve 2021 yılı Haziran ayı ile sınırlıdır.

Araştırmada çalışanların motivasyonlarına ilişkin bilgiler çalışmanın teorik bölümünde ele alınan Ekonomik, Psikolojik ve Örgütsel-Yönetimsel motivasyon faktörleri ile sınırlıdır.

5.4. Veri ve Bilgilerin Analizi

Toplanan verinin değerlendirilmesinde IBM SPSS – 25 (Statistical Package for Social Science) paket programından yararlanılmıştır. Verilerin analizinde öncelikli olarak frekans ve yüzde dağılımları, betimleyici istatistikler ve normallik testi (Kolmogorov-Smirnov) uygulanmıştır. Elde edilen verinin normal dağılım koşulunu sağlayıp sağlamadığı tespit edildikten sonra ise uygun parametrik veya parametrik olmayan testler, Bağımsız Örnek Ortalama Testi (Independent Samples T-Test), Mann-Whitney-U, Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova), Kruskal-Wallis, ve Post-Hoc Testleri, uygulanmıştır.

BÖLÜM VI

BULGU VE SONUÇLAR

6.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan 321 katılımcının tanımlayıcı özelliklerine yönelik bulgular aşağıdaki tabloda detaylı olarak verilmiştir.

Tablo 6.1. Kişisel Bilgiler

Özellikler		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	228	71.0%
	Kadın	93	29.0%
Yaş grubu	21-25	73	22.7%
	26-30	99	30.8%
	31-35	74	23.1%
	36-40	55	17.1%
	41 ve üzeri	20	6.2%
Medeni hal	Bekar	108	33.6%
	Evli	213	66.4%
Eğitim durumu	Ortaöğretim	125	38.9%
	Üniversite ve üzeri	196	61.1%
Kıdem (yıl)	0-4	33	10.6%
	5-9	98	31.5%
	10-14	97	31.2%
	15 ve üzeri	83	26.7%
Kurum içi kıdem (yıl)	0-4	120	38.0%
	5-9	134	42.4%
	10-14	53	16.8%
	15 ve üzeri	9	2.8%

Tablo 6.1.'in devamı

Görev	Hekim	9	2.8%
	Paramedik (AABT)	103	32.1%
	Acil Tıp Teknisyeni (ATT)	128	39.9%
	Ambulans Sürücüsü	81	25.2%

Grupların homojenliğini sağlamak için eğitim durumu, yaş ve kıdem demografik dağılımlarında grup birleştirmelerine gidilmiştir. Katılımcıların çalışma yıllarına bakıldığında %10,6'sının 0-4 yıl, %31,5'inin 5-9 yıl, %31,2'sinin 10-14 yıl, %26,7'sinin 15 yıl üstü çalıştığı görülmüştür. Çalışılan kurumdaki kıdem durumuna bakıldığında ise katılımcıların %38'inin 0-4 yıl, %42,4'ünün 5-9 yıl, %16,8'inin 10-14 yıl, %2,8'inin ise 15 yıl üstü bu kurumda çalıştığı görülmüştür.

Ankete katılan ambulans çalışanlarının %71'inin erkek, %29'unun kadın; %66,4'ünün evli, %33,6'sının bekâr olduğu ortaya çıkmıştır. Ankete katılanların çoğunluğu evli ve erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %38,9'unun ortaöğrenim, %61,1'inin ise yükseköğrenim (ön lisans, lisans ve yüksek lisans) mezunu olduğu saptanmıştır. Katılımcıların görevlerine göre dağılımı ise şöyledir; %2,8'i Hekim, %32,1'i Paramedik (AABT), %39,9'u Acil Tıp Teknisyeni (ATT), %25,2'si ise Ambulans Sürücüsü.

6.2. Ölçek Cevaplarının Dağılımı

Çalışmaya katılan ambulans çalışanlarının motivasyonda kullanılan özendirme araçlarının uygulanma seviyesi ile alakalı görüşleri çalışanların her bir ifade için verdikleri puanların oransal frekansları (yüzde dağılımları) ve ortalamaları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Motivasyonda kullanılan özendirme araçlarına ilişkin oluşturulan değişkenler ilgili ifadelere verilen cevapların genel ortalama değerleri alınarak hesaplanmıştır.

Tablo 6.2. Motivasyon Değişken Ölçeği Cevaplarının Yüzde Dağılımları

Motivasyonu Etkileyen Faktörler		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama
Ekonomik özendirme araçları	1. Aldığım ücret, kurumda sahip olduğum statüye uygundur.	11.2	15.0	38.9	28.7	6.2	3.04
	2. Primli ücret uygulaması motivasyonumu artırır	6.9	5.6	11.2	24.0	52.3	4.09
	3. Ekonomik ödüllendirme kişilere yönelik olarak yapılmalıdır.	17.8	18.1	22.1	23.1	19.0	3.07
	4. Çalışanların kara katilimi aidiyet hissini artırır.	1.7	10.3	35.2	34.1	18.6	3.58
	Toplam						3,44
Psiko-sosyal özendirme araçları	5. İş güvencemin olması motivasyonumu artırır.	2.8	0.6	0.9	14.3	81.3	4.71
	6. Çalışma ortamında iş güvenliğine önem verilmesi motivasyonumu artırır.	1.9	0.6	5.6	17.1	74.8	4.62
	7. Bağımsız çalışma imkânı verilerek inisiyatif kullanabilmek iş yapma isteğimi artırır.	5.1	11.5	26.8	23.9	32.8	3.68
	8. Üst kademe yöneticilerin, çalışma saatleri dışında sosyal toplantıları (spor, eğlence, piknik vb.) destekleyerek çalışanlarla daha yakından ilgilenmesi motivasyonumu artırır.	3.4	5.3	8.4	25.3	57.5	4.28
	9. Doğum günü, evlilik, yıl dönümü gibi özel günlerin hatırlanması benim için önemlidir	3.1	5.9	16.9	25.3	48.8	4.11
	10. Çalışanlara dostça davranılmalı, empatik tutum sergilenmelidir.	1.9	0.0	1.6	14.0	82.6	4.75
	11. Çalışanların görüş ve önerilerinin, üstlerince önemsenmesi onların çalışma hevesini kamçılar	5.0	1.6	3.8	18.6	71.1	4.49
12. Çalışılan kurum ve iş arkadaşlarının özel yasama saygılı olması motivasyonu yükseltebilir.	1.6	0.0	5.3	29.1	64.1	4.54	

Tablo 6.2.'nin devamı

	13. Önemli bir unvana ve cazip bir işe sahip olmak, daha yüksek maaşlı bir işe tercih edilebilir.	7.3	17.5	37.9	21.0	16.2	3.21
	14. İşyerindeki prestij ve diğer insanlardan görülen saygı ve değer çalışanlar için önemlidir.	0.6	1.3	2.5	31.9	63.8	4.57
	15. Yöneticilerim tarafından açık rekabet koşullarının tanımlanması ve rekabete açık bir çalışma ortamının sağlanması motivasyonumu artırır	10.6	20.0	32.2	20.6	16.6	3.13
	16. Çalıştığım kurumda, bireysel farklılıklar, çalışanların psikolojisi ve kişiliği dikkate alınmaktadır	9.7	13.1	25.2	30.8	21.2	3.41
	17. Adil bir ceza sistemi çalışma disiplinini ve çalışma isteğini artırır.	6.6	6.3	22.5	37.8	26.9	3.72
	Toplam						4,10
Örgütsel-yönetimsel özendirme araçları	18. Tüm çalışanların (yöneten ve yönetilen), ortak amaçlar için çalışması sağlanmalıdır.	0.3	1.3	2.2	41.3	55.0	4.49
	19. Çalışanlara yetki devirleri yapılarak sorumlulukları artırılmalıdır.	1.3	6.6	27.0	37.1	28.0	3.84
	20. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle personelin eğitimi sağlanmalıdır.	1.9	2.2	15.1	30.2	50.6	4.25
	21. Başarılı olan personelin çalıştığı kurumda terfi edebilme olanağına sahip olmalıdır.	1.6	0.3	7.8	32.2	58.1	4.45
	22. Kararlar, konuyla ilgili kişilerin katılımı ile alınmalıdır.	1.3	0.0	5.0	34.1	59.7	4.51
	23. Bölümler arası ve iş arkadaşları arasındaki iletişimin varlığı motive edici bir faktördür.	0.6	0.9	6.3	41.5	50.6	4.41
	24. Çalışma ortamındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlanma) fiziksel şartların iyi seviyede olması motivasyonumu artırır.	1.2	0.6	1.9	20.2	76.0	4.69
	25. Kurumda, disiplin kurallarının hakkaniyetli bir biçimde tüm çalışanlara uygulanmalıdır.	1.6	0.6	0.9	25.3	71.6	4.65
	Toplam						4,41

Tablo incelendiğinde ekonomik araçların motivasyonu artırmasına yönelik verilen değerlendirilen ifadelerin ortalaması “Kısmen katılıyorum”a yakındır. Yine tabloya bakıldığında primli ücret uygulamasının motivasyonu etkileyen ekonomik faktörler içerisinde yüksek derecede olduğu görülmektedir (4,09). Bununla beraber motivasyonu artıran faktörler arasında kara katılım ortalamasının üstünde görünmektedir. Psiko-sosyal araçların motivasyonu artırmasına yönelik verilen cevapların ortalaması “Katılıyorum” a yakındır (4,10). Psiko-sosyal araçlar içerisinde motivasyona en az etki eden etmen rekabetçi bir çalışma ortamının varlığıdır. “Yöneticilerim tarafından açık rekabet koşullarının tanımlanması ve rekabete açık bir çalışma ortamının sağlanması motivasyonumu artırır.” sorusuna ambulans çalışanları “Kısmen katılıyorum”a yakın olarak cevaplamışlardır (3,13). Devamında “Çalışanlara dostça davranılmalı, empatik tutum sergilenmelidir.” sorusuna en yüksek puanı vererek çalışanlara yakın ve samimi davranışların önemli olduğu, diğer psiko-sosyal araçların içinde daha fazla motivasyonu artırdığı anlaşılmıştır (4,75). Son olarak ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen örgütsel ve yönetsel faktörler için yanıtlanan soruların ortalamasına bakıldığında “Katılıyorum”a yakın olduğu söylenebilir (4,41). Katılımcıların cevaplarında motivasyonu en az etkileyen örgütsel ve yönetsel faktörün çalışanlara yetki devirleri yapılarak sorumluluklarının artırılması olduğu görülmüştür (3,84). Bunun yanı sıra örgütsel ve yönetsel araçlarda “Çalışma ortamındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlanma) fiziksel şartların iyi seviyede olması” maddesinin ambulans çalışanlarını en fazla motive eden etmen olduğu bulunmuştur (4,69). Motivasyonu etkileyen faktörleri sınıflandırdığımızda, ambulans çalışanları en fazla örgütsel ve yönetsel faktörlerin motivasyonlarını artırdığını ifade etmiştir (4,41). Ambulans çalışanları için psiko-sosyal etmenler de örgütsel ve yönetsel araçlara en yakın görülmüştür (4,10). Ambulans çalışanları için en az etkiye sahip etmenin ise ekonomik faktörler olduğu (3,44) tespit edilmiştir.

Çalışma katılımcılarının çalışan motivasyonlarını ölçmek için kullanılan motivasyon ölçeğindeki her ifade için verdikleri puanların oransal frekansları (yüzde dağılımları) ve ortalamaları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Toplam motivasyon değişkeni, ölçeği oluşturan 24 ifadeye verilen cevapların genel ortalaması alınarak hesaplanmıştır.

Tablo 6.3. Çalışan Motivasyon Ölçeği Cevaplarının Yüzde Dağılımları

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama
1. Yaptığım işte başarılıyım.	1.2	0.6	2.5	27.1	68.5	4.61
2. Yaptığım işle ilgili sorumluluğa sahibim.	1.2	0.0	1.6	15.3	81.9	4.77
3. Çalışma arkadaşlarım çalışmalarımın dolay beni takdir ederler.	0.3	0.9	9.0	39.6	50.2	4.38
4. Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanıyorum	1.9	0.0	2.8	10.0	85.4	4.77
5. İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olduğuma inanıyorum.	3.4	3.7	13.4	21.2	58.3	4.27
6. Yaptığım işin saygın olduğuna inanıyorum.	2.5	3.1	6.5	11.5	76.3	4.56
7. Kendimi işletmenin önemli bir çalışanı olarak görüyorum.	4.1	7.5	18.5	27.3	42.6	3.97
8. Yaptığım işle ilgili bir konuda karar verme hakkına sahibim.	9.7	10.0	35.6	22.8	21.9	3.37
9. Yöneticilerim çalışmalarımın dolay her zaman beni takdir ederler.	12.3	20.6	27.5	28.8	10.8	3.05
10. Yönetim, izin isteğimi olumlu karşılar ve reddetmez.	10.7	14.2	34.1	28.1	12.9	3.18
11. Çalışma ortamımda fiziksel şartlar uygundur.	12.5	10.3	37.1	27.1	13.1	3.18
12. İşletmede, yemek, çay, kahve gibi yiyecek-içecek ikramları yapılır.	29.9	28.0	21.5	10.6	10.0	2.43
13. İşyerindeki araç ve gereçler yeterlidir.	9.4	13.5	30.7	36.7	9.7	3.24
14. Çalışanlarla ilişkilerim iyi düzeydedir.	0.9	0.0	3.7	39.6	55.8	4.49
15. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans gibi eğitim faaliyetleri yapılmaktadır.	16.0	26.6	26.3	22.3	8.8	2.81
16. Çalışmakta olduğum kurumun ileride şu anki durumundan daha iyi olacağına inanıyorum.	5.6	5.6	17.9	31.7	39.2	3.93
17. Yöneticilerim ile ilişkilerim iyidir.	3.8	6.0	20.4	34.8	35.1	3.92
18. İşimde terfi imkânım vardır.	33.3	29.6	23.0	8.2	6.0	2.24

Tablo 6.3. devamı

19. Yöneticilerim çalışma arkadaşlarımla veya hastalarla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte yardımcı olurlar.	10.9	13.1	32.2	29.4	14.4	3.23
20. Başarımdan dolayı ekstra ücret alırım.	63.3	30.7	2.2	3.1	0.6	1.47
21. Başarımdan dolayı ödüllendirilirim.	54.2	27.3	11.0	6.6	0.9	1.73
22. Kişisel ve ailevî sorunlarımın çözümünde çalışma arkadaşlarım her zaman yanımdadır.	11.3	16.3	32.5	26.9	13.1	3.14
23. Bu işyerinden emekli olacağıma inanıyorum.	10.9	8.8	25.6	28.1	26.6	3.51
24. Yaptığım işten aldığım ücretin yeterli olduğunu düşünüyorum.	14.7	16.6	40.1	21.3	7.2	2.90
Toplam						3.47

Çalışan motivasyonunu ölçmeye yönelik ölçeğe verilen cevapların ortalaması “Kısmen katılıyorum”a yakındır (3,47). Ölçek ifadeleri içerisinde motivasyona etkisi en az olan etmen başarının ek ücretle ödüllendirilmesidir. “Başarımdan dolayı ekstra ücret alırım.” sorusuna katılımcılar “Kesinlikle katılmıyorum” a yakın cevap vermişlerdir (1,47). Bunun yanı sıra “Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanıyorum” ve “Yaptığım işle ilgili sorumluluğa sahibim.” ifadelerinin ölçekte en yüksek puanı alan ifadeler olduğu ve diğer ifadelere göre daha fazla motivasyonu artırdığı anlaşılmıştır (4,77).

Çalışma kapsamında gerçekleştirilecek hipotez sınamalarına geçmeden önce hipotezlerde ele alınan motivasyon ile ilişkili dört değişkenin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov Testi ile araştırılmıştır. Sıfır hipotezi incelenen dağılımın normal dağılıma uygun olduğu şeklinde oluşturulan teste ilişkin sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.4. Motivasyon Değişkenlerinin Dağılım Testi

	Ekonomik faktörler	Psiko-sosyal faktörler	Örgütsel-yönetsel faktörler	Çalışan motivasyonu
Test İstatistiği (H)	0.098	0.104	0.140	0.038
Kuyruk olasılığı (p)	0.000	0.000	0.000	0.200

Buna göre sadece çalışan motivasyonuna dair değişkenin $\alpha = 0,05$ hata düzeyinde normal dağılıma uygunluk gösterdiği ($p \leq 0,05$) tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında motivasyonu etkileyen değişkenlere ilişkin testlerde parametrik olmayan yaklaşımlar kullanılırken çalışan motivasyonu değişkenine ilişkin hipotez testlerinde parametrik yöntemler tercih edilecektir. İlerleyen bölümdeki tüm hipotez testlerinde hata düzeyi $\alpha = 0,05$ olarak alınmıştır.

6.3. Hipotez Testleri

6.3.1. Hipotez 1: Ambulans çalışanlarının motivasyonları çeşitli faktörlere göre farklılık göstermektedir.

Çalışmanın ilk araştırma hipotezi **H1a** olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının görev tiplerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için tek yönlü varyans analizinden (One-Way ANOVA) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.5. Görev Tipi Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	3.642	3	1.214	3.850	0.010
Gruplar İçi	99.964	317	0.315		
Toplam	103.606	320			

Varyans analizi sonuçları ile birlikte alınan ve gruplar arası varyansların eşitliğini test eden Levene Testi sonuçlarına göre gruplar arası varyanslar istatistiksel olarak anlamlı derecede farklıdır (Test istatistiği:2,651, $p < 0,05$). ANOVA sonuçlarına göre ise H0 hipotezi reddedilmiş, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının görev türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için Dunnett-C Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.6. Grupların Farklılık Analizi

Çalışan Motivasyonu	Görev			
	Hekim	Paramedik (AABT)	Acil Tıp Teknisyeni (ATT)	Ambulans Sürücüsü
	(A)	(B)	(C)	(D)
Ortalama	3.09	3.49	3.39	3,60 <i>A (p:0.045)</i>

Buna göre hekimler ile ambulans sürücülerinin çalışan motivasyon skorları ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Ambulans sürücülerinin ortalama motivasyonları hekimlerden anlamlı olarak daha yüksektir.

Çalışmanın **H1b** hipotezi olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için tek yönlü varyans analizinden (One-Way ANOVA) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.7. Yaş Grubu Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	3.425	4	0.856	2.701	0.031
Gruplar İçi	100.181	316	0.317		
Toplam	103.606	320			

Varyans analizi sonuçları ile birlikte alınan ve gruplar arası varyansların eşitliğini test eden Levene Testi sonuçlarına göre gruplar arası varyanslar istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı değildir (Test istatistiği:1,174, $p>0,05$). ANOVA sonuçlarına göre ise H0 hipotezi reddedilmiş, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için Tukey Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.8. Yaş Grubu Tukey Testi

Çalışan Motivasyonu	Yaş Grubu				
	21-25	26-30	31-35	36-40	41 ve üzeri
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Ortalama	3.56	3.46	3.34	3.42	3.74 C (p:0.041)

Buna göre yaş grubu 31-35 arası ve 41 ve üzeri olan ambulans çalışanlarının çalışan motivasyon skorları ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Yaşı 41 ve üzeri olan çalışanların ortalama motivasyonları 31-35 arasındakilerden anlamlı olarak daha yüksektir.

Çalışmanın **H1c** hipotezi olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için bağımsız örnek t-testinden (Independent Sample t Test) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri; H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.9. Cinsiyet Fark Analizi

Çalışan Motivasyonu	Levene Testi		t-testi		
	F	p	t	s.d.	p
Varyanslar eşit	0.209	0.648	-0.029	319	0.977
Varyanslar eşit değil			-0.030	188.058	0.976

Test sonuçları incelendiğinde sıfır hipotezinin reddedilemeyeceği, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın **H1d** hipotezi olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için bağımsız örnek t-testinden (Independent Sample t Test) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.10. Eğitim Durumu Fark Analizi

Çalışan Motivasyonu	Levene Testi		t-testi		
	F	p	t	s.d.	p
Varyanslar eşit	4.026	0.046	-0.157	319	0.875
Varyanslar eşit değil			-0.151	228.565	0.880

Test sonuçları incelendiğinde sıfır hipotezinin reddedilemeyeceği, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının eğitim durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın **H1e** hipotezi olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için bağımsız örnek t-testinden (Independent Sample t Test) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları medeni durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.11. Medeni Durum Fark Analizi

Çalışan Motivasyonu	Levene Testi		t-testi		
	F	p	t	s.d.	p
Varyanslar eşit	0.042	0.839	-1.810	319	0.071
Varyanslar eşit değil			-1.843	225.793	0.067

Test sonuçları incelendiğinde sıfır hipotezinin reddedilemeyeceği, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının medeni durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın **H1f** hipotezi olan ve katılımcıların motivasyon skorlarının ortalamalarının kurum içi kıdeme göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran ön savı sınamak için tek yönlü varyans analizinden (One-Way ANOVA) yararlanılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.12. Kurum İçi Kıdem Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	6.946	3	2.315	7.606	0.000
Gruplar İçi	94.973	312	0.304		
Toplam	101.919	315			

Varyans analizi sonuçları ile birlikte alınan ve gruplar arası varyansların eşitliğini test eden Levene Testi sonuçlarına göre gruplar arası varyanslar istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı değildir (Test istatistiği:1,154, $p>0,05$). ANOVA sonuçlarına göre ise H0 hipotezi reddedilmiş, ambulans çalışanlarının motivasyonlarının kurum içi kıdemine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için Tukey Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.13. Kurum İçi Kıdem Tukey Testi

Çalışan Motivasyonu	Kurum İçi Kıdem Yılı			
	0-4	5-9	10-14	15 ve üzeri
	(A)	(B)	(C)	(D)
Ortalama	3.64 BC (p:0.013)	3.34	3.36	3,70

Buna göre kurum içi kıdemi 0-4 yıl arası olanlar ve 5-9 ile 10-14 yıl olan ambulans çalışanlarının çalışan motivasyon skorları ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. kurum içi kıdemi 0-4 yıl arası olan çalışanların ortalama motivasyonları ve 5-9 ile 10-14 yıl arasındakilerden anlamlı olarak daha yüksektir.

6.3.2. Hipotez 2: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

Çalışmanın **H2a** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının görev türüne göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel faktörler bağlamında görev türüne göre farklılığı parametrik olmayan çoklu ortalama testlerinden Kruskal-Wallis Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;

H₀= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne göre farklılık göstermemektedir.

H₁= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.14. Görev Türü Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Kruskal-Wallis H	14.000	16.263	4.139
s.d.	3	3	3
P	0.003	0.001	0.247

Test sonuçlarına bakıldığında Ekonomik, Psiko-sosyal faktörlere ait skor ortalamalarının görev türüne göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı olduğu görülürken ($p < 0,05$) Örgütsel-yönetmel faktörler bakımından farklılık tespit edilmemiştir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu tespiti için Tukey Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.15. Görev Türü Tukey Testi

Motivasyonu Etkileyen Faktörler	Görev			
	Hekim	Paramedik (AABT)	Acil Tıp Teknisyeni (ATT)	Ambulans Sürücüsü
	(A)	(B)	(C)	(D)
Ekonomik Faktörler Ortalama	2.44	3.50 <i>A (p:0.00)</i>	3.48 <i>A (p:0.00)</i>	3.41 <i>A (p:0.001)</i>
Psiko-sosyal Faktörler Ortalama	3.72	4.22 <i>A (p:0.031)</i>	4.05	4.05

Buna göre hekimler ile diğer tüm ambulans çalışanlarının ekonomik faktörler bağlamındaki skorlarının ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Diğer tüm çalışanların ortalama değerleri hekimlerden anlamlı olarak daha yüksektir. Psiko-sosyal faktörler ortalamasına göre ise hekimler ile paramedikler arasında farklılık bulunmuştur. Paramediklerin ortalama değerleri hekimlerden anlamlı olarak daha yüksektir.

Çalışmanın **H2b** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığını araştırmaktadır.

Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel faktörler bağlamında yaşa göre farklılığı parametrik olmayan çoklu ortalama testlerinden Kruskal-Wallis Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.16. Yaş Grubu Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Kruskal-Wallis H	6.705	20.420	16.963
s.d.	4	4	4
p	0.152	0.000	0.002

Test sonuçlarına bakıldığında Örgütsel-yönetmel ve Psiko-sosyal faktörlere ait skor ortalamalarının yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı olduğu görülürken ($p < 0,05$) ekonomik faktörler bakımından farklılık tespit edilmemiştir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit için Tukey Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.17. Yaş Grubu Tukey Testi

Motivasyonu Etkileyen Faktörler	Yaş				
	21-25 (A)	26-30 (B)	31-35 (C)	36-40 (D)	41 ve üzeri (E)
Psiko-sosyal Faktörler Ortalama	4.13	4.27 <i>CDE (p:0.00)</i>	3.94	4.02	3.91

Tablo 6.17. devamı

Örgütsel-yönetmel Faktörler Ortalama	4.44	4.57 <i>CD (p:0.00)</i>	4.30	4.28	4.31
--------------------------------------	------	----------------------------	------	------	------

Buna göre yaş grubu 26-30 arasında olanlar ile 31-35, 36-40 ile 41 ve üzeri olan ambulans çalışanlarının psiko-sosyal faktörler bağlamındaki skorlarının ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Yaşı 26-30 arasında olan çalışanların ortalama değerleri 31-35, 36-40 ile 41 ve üzeri olanlardan anlamlı olarak daha yüksektir.

Örgütsel-yönetmel faktörler ortalamasına göre ise yaş grubu 26-30 arasında olanlar ile 31-35 ve 36-40 olanlar arasında farklılık bulunmuştur. Yaşı 26-30 arasında olan çalışanların ortalama değerleri yaşı 31-35 ve 36-40 olanlardan istatistiksel olarak anlamlı derecede daha yüksektir.

Çalışmanın **H2c** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel faktörler bağlamında cinsiyete göre farklılığı parametrik olmayan ortalama testlerinden Mann-Whitney-U Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.18. Cinsiyet Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Mann-Whitney U	10227.5	10039.0	9443.5
P	0.618	0.455	0.123

Test sonuçları incelendiğinde sıfır hipotezinin reddedilemeyeceği, ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algılarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın **H2d** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel faktörler bağlamında cinsiyete göre farklılığı parametrik olmayan ortalama testlerinden Mann-Whitney-U Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;
H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.19. Eğitim Durumu Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Mann-Whitney U	10530.50	10076.50	9926.00
p	0.033	0.007	0.004

Test sonuçları incelendiğinde çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algılarının her üç faktör bağlamında da eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 6.20. Eğitim Durumu Ortalama Sonuçları

Ortalama	Ortaöğretim	Üniversite ve üzeri
Ekonomik Faktörler	3.35	3.50
Psiko-sosyal Faktörler	3.99	4.17
Örgütsel-yönetmel Faktörler	4.30	4.48

Her üç faktör için de eğitim seviyesi üniversite ve üzeri olan ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algılarının ortalamaları eğitim durumu ortaöğretim olanlara göre daha yüksektir.

Çalışmanın **H2e** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının medeni durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel

faktörler bağlamında cinsiyete göre farklılığı parametrik olmayan ortalama testlerinden Mann-Whitney-U Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;
H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları medeni durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.21. Medeni Durum Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Mann-Whitney U	10382.50	10856.50	10686.50
p	0.152	0.410	0.297

Test sonuçları incelendiğinde sıfır hipotezinin reddedilemeyeceği, ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algılarının medeni durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın **H2f** hipotezi katılımcıların motivasyonu etkileyen faktörlerinin ortalamalarının kurum içi kıdemine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda ele alınan üç faktör olan Ekonomik, Psiko-sosyal ve Örgütsel-yönetmel faktörler bağlamında kurum içi kıdemine göre farklılığı parametrik olmayan çoklu ortalama testlerinden Kruskal-Wallis Testi ile araştırılmıştır. Analizin hipotezleri;
H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermemektedir.

H1= Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 6.22. Kurum İçi Kıdem Ortalama Testi

	Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetmel Faktörler
Kruskal-Wallis H	2.693	3.172	14.066
s.d.	3	3	3
p	0.441	0.366	0.003

Test sonuçlarına bakıldığında Örgütsel-yönetmel faktörlere ait skor ortalamalarının kurum içi kıdeme göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı olduğu görülürken ($p<0,05$) diğer faktörler bakımından farklılık tespit edilmemiştir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için Tukey Testi'nden yararlanılmış, sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.23. Kurum İçi Kıdem Tukey Testi

Örgütsel-yönetmel faktörler	Kurum İçi Kıdem Yılı			
	0-4	5-9	10-14	15 ve üzeri
	(A)	(B)	(C)	(D)
Ortalama	4.49 <i>BC (p:0.005)</i>	4.42	4.19	4.54

Buna göre kurum içi kıdemi 0-4 yıl arası olanlar ve 5-9 ile 10-14 yıl olan ambulans çalışanlarının Örgütsel-yönetmel faktörlere ilişkin skorlarının ortalamaları arasında farklılık bulunmuştur. Kurum içi kıdemi 0-4 yıl arası olan çalışanların ortalaması kurum içi kıdemi 5-9 ile 10-14 yıl arasındakilerden anlamlı olarak daha yüksektir.

6.2.3. Hipotez 3: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H3a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile örgütsel-yönetmel faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H3c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile ekonomik faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

Araştırmanın kalan üç hipotezi ise ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen her üç faktör arasında pozitif yönlü ilişki olup olmadığını araştırmaktadır. Bu bağlamda korelasyon analizi yapılmış ve Pearson korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Katsayıların anlamlılığı 0,05 anlamlılık seviyesinde aşağıdaki üç hipotez altında test edilmiş, sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler arasında ilişki yoktur ($\rho = 0$).

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile örgütsel-yönetimsel arasında ilişki yoktur ($\rho = 0$).

H0= Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile ekonomik faktörler arasında ilişki yoktur ($\rho = 0$).

Tablo 6.24. Korelasyon Analizi

Korelasyon Analizi		Ekonomik Faktörler	Psiko-sosyal Faktörler	Örgütsel-yönetimsel Faktörler	Çalışan Motivasyonu
Ekonomik Faktörler	r	1	0.521	0.384	0.386
	p		0.000	0.000	0.000
	N	321	321	321	321
Psiko-sosyal Faktörler	r		1	0.713	0.311
	p			0.000	0.000
	N		321	321	321
Örgütsel-yönetimsel Faktörler	r			1	0.124
	p				0.026
	N			321	321
Çalışan Motivasyonu	r				1
	p				
	N				321

Korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında her üç hipotezin de reddedildiği, ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen her üç faktör arasındaki korelasyon katsayılarının istatistiksel olarak sıfırdan farklı olduğu, diğer bir deyişle aralarında ilişki olduğu görülmüştür. İlişkilerin yönü ve derecesini tespit etmek için katsayıların işaretleri incelenmiş ve hepsinin pozitif işaretli olduğu görülmüştür. Bu durum çalışan motivasyonu ile motivasyonu etkileyen faktörler arasında pozitif yönlü ilişki doğrusal ilişki olduğunu göstermektedir. Katsayıların sayısal değerlerinin de yüksek olması ilişkinin derecesinin yüksekliğine işaret etmektedir.

BÖLÜM VII

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada İstanbul'da hizmet veren İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanları örneğinde ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörler incelenmiş ve elde edilen sonuçlar literatürde daha önce yapılmış çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak müteakip kısımda paylaşılmıştır.

Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne, yaşa ve kurum içi kıdeme göre farklılık gösterirken, cinsiyete, eğitim durumuna ve medeni duruma göre farklılık göstermediği görülmüştür. Yine ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne, yaşa, eğitim durumu ve kurum içi kıdeme göre farklılık gösterirken, cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermediği görülmüştür.

Aşağıda verilen tablo çalışma öncesi ileri sürülen hipotezlerin çalışma sonucundaki kabul/red durumlarını açıklamaktadır.

Tablo 7.1. Hipotezlerin Sonuçları

H1a: Ambulans çalışanlarının motivasyonları görev türüne göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H1b: Ambulans çalışanlarının motivasyonları yaşa göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H1c: Ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Red
H1d: Ambulans çalışanlarının motivasyonları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Red
H1e: Ambulans çalışanlarının motivasyonları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	Red

Tablo 7.1.'in devamı

H1f: Ambulans çalışanlarının motivasyonları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H2a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları görev türüne göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H2b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları yaşa göre farklılık göstermektedir	Kabul
H2c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Red
H2d: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H2e: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	Red
H2f: Ambulans çalışanlarının motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları kurum içi kıdemine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H3a: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.	Kabul
H3b: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile örgütsel-yönetmel faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.	Kabul
H3c: Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile ekonomik faktörler arasında pozitif yönlü ilişki vardır.	Kabul

Bu çalışmada motivasyon faktörleri; psiko-sosyal, örgütsel-yönetmel ve ekonomik faktörler olmak üzere üç grupta, ambulans çalışanlarının demografik özellikleri ve çalışan motivasyonu ile ilişkili olarak incelenmiştir. Ambulans çalışanlarının motivasyonu ile motivasyonu etkileyen her üç faktör arasında anlamlı ve yüksek derecede ilişki olduğu görülmüştür.

Çalışan motivasyonunu ölçmeye yönelik verilen cevapların ortalaması “Kısmen katılıyorum” a yakındır. İfadelerin içerisinde motivasyona etkisi en az olan etmen başarının ek ücretle ödüllendirilmesidir. “Başarımdan dolayı ekstra ücret alırım.” sorusuna katılımcılar “Kesinlikle katılmıyorum” a yakın cevap vermişlerdir. Bunun yanı sıra “Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanıyorum” ve “Yaptığım

işle ilgili sorumluluğa sahibim.” ifadelerinin en yüksek puanı alan ifadeler olduğu ve diğer ifadelere göre daha fazla motivasyonu artırdığı anlaşılmıştır.

Ekonomik araçların motivasyonu artırmasına yönelik verilen, değerlendirilen ifadelerin ortalaması “Kısmen katılıyorum” a yakındır. Yine ekonomik araçlar olarak primli ücret uygulamasının motivasyonu etkileyen ekonomik faktörler içerisinde yüksek derecede olduğu görülmektedir. Bununla beraber motivasyonu artıran faktörler arasında kâra katılım ortalamasının üstünde görünmektedir. Psiko-sosyal araçların motivasyonu artırmasına yönelik verilen cevapların ortalaması “Katılıyorum” a yakındır. Psiko-sosyal araçlar olarak motivasyona en az etkisi olan etmen rekabetçi bir çalışma ortamının varlığıdır. “Yöneticilerim tarafından açık rekabet koşullarının tanımlanması ve rekabete açık bir çalışma ortamının sağlanması motivasyonumu artırır.” sorusuna katılımcılar “Kısmen katılıyorum” a yakın cevaplamışlardır. Bununla beraber “Çalışanlara dostça davranılmalı, empatik tutum sergilenmelidir.” sorusuna en yüksek puanı vererek çalışanlara yakın ve samimi davranışların önemli olduğu, diğer psiko-sosyal araçlara göre daha fazla motivasyonu artırdığı anlaşılmıştır. Son olarak örgütsel ve yönetsel araçların motivasyonu artırmaya yönelik olan cevapların ortalamasına bakıldığında “Katılıyorum” a yakın olduğu söylenebilir. Ambulans çalışanlarının yanıtladığı sorularda örgütsel ve yönetsel araçlar içinde motivasyonu en az etkileyen etmenin çalışanlara yetki devirleri yapılarak sorumluluklarının artırılması olduğu görülmüştür. Bununla beraber örgütsel ve yönetsel araçlar içerisinde “Çalışma ortamındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlanma) fiziksel şartların iyi seviyede olması” şikkının ambulans çalışanları için en önemli motivasyon sebebi olduğu anlaşılmıştır.

Motivasyonu etkileyen faktörleri sınıflandırdığımızda, ambulans çalışanları en fazla örgütsel ve yönetsel faktörlerin motivasyonlarını artırdığını ifade etmiştir. Ambulans çalışanları için psiko-sosyal etmenler de örgütsel ve yönetsel araçlara en yakın görülmüştür. Ambulans çalışanları için en az etkiye sahip etmenin ise ekonomik faktörler olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında bulunan sonuçlar literatürdeki benzer çalışmalarla paralellik göstermekle birlikte alt başlıklarda bazı farklar göze çarpmaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre ambulans çalışanlarının motivasyonları cinsiyet, medeni durum ve

eğitime göre farklılık göstermemekte, Karakaya ve Ay (2007), Aslanadam (2011), Soykenar (2008), kardeş (2013) ve diğer benzer çalışmalarda ciddi farklılıklar göstermektedir.

Öztürk ve Dündar (2003) motivasyonu ekonomik faktörlerin diğer faktörlerden daha çok etkilediğini saptamıştı. Bu çalışmada ise motivasyonu en az etkileyen faktörün ekonomik faktörler olduğu görülmektedir. Benzer şekilde olak Alsat (2016) araştırmasında ekonomik faktörlerin diğer faktörlere göre daha çok etkili olduğu saptamış, bu çalışmanın aksine örgütsel ve yönetsel faktörlerin en az motive edici olduğunu tespit etmiştir.

Benzer alışmalar aynı sorulara farklı cevaplar bulsa da genel manada tüm çalışmalarda çalışan motivasyonu ile motivasyonu etkileyen faktörler arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu görmekteyiz.

Tablo 7.2. Elde Edilen Sonuçların Benzer alışmalar İle Karşılaştırılması

Elde Edilen Sonuç	Destekleyen alışmalar	Desteklemeyen alışmalar
Çalışanların motivasyonları çeşitli faktörlere göre farklılık göstermektedir.	Öztürk ve Dündar, 2003 Ağırbaş, elik ve Büyükkayıkçı, 2005 Karakaya ve Ay, 2007 Soykenar, 2008 Kıdak ve Aksaraylı, 2009 Aslanadam, 2011 kardeş, 2013 Doğanlı ve Demirci, 2014 nal, 2016 zata ve Topçu, 2018	-
Çalışanların motivasyonu etkileyen faktörlere yönelik algıları çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir	ztrk ve Dündar, 2003 Ağırbaş, elik ve Büyükkayıkçı, 2005 Kıdak ve Aksaraylı, 2009 Doğanlı ve Demirci, 2014 nal, 2016 zata ve Topçu, 2018	Aslanadam, 2011 kardeş, 2013 Karakaya ve Ay, 2007 Soykenar, 2008

Tablo 7.2.'nin devamı

Çalışanların motivasyonu ile psiko-sosyal faktörler pozitif yönlü ilişkilidir.	Öztürk ve Dündar, 2003 Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005 Soykenar, 2008 Kıdak ve Aksaraylı, 2009 Aslanadam, 2011 Üçkardeş, 2013 Doğanlı ve Demirci, 2014 Önal, 2016 Özata ve Topçu, 2018 Karakaya ve Ay, 2007	
Çalışanların motivasyonu ile örgütsel-yönetmel faktörler pozitif yönlü ilişkilidir.	Öztürk ve Dündar, 2003 Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005 Soykenar, 2008 Kıdak ve Aksaraylı, 2009 Aslanadam, 2011 Üçkardeş, 2013 Doğanlı ve Demirci, 2014 Önal, 2016 Özata ve Topçu, 2018	Karakaya ve Ay, 2007
Çalışanların motivasyonu ile ekonomik faktörler pozitif yönlü ilişkilidir.	Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005 Soykenar, 2008 Kıdak ve Aksaraylı, 2009 Aslanadam, 2011 Üçkardeş, 2013 Doğanlı ve Demirci, 2014 Önal, 2016 Özata ve Topçu, 2018	Çolak Alsat, 2016 Öztürk ve Dündar, 2003

Literatürde araştırmamızın sonuçlarını, çalışmamıza yakın benzer araştırmaların sonuçlarıyla karşılaştırdığımızda alt başlıklardaki farklılıkların altında yatan nedenlerin bazı şartların farklılığından kaynaklandığını görmekteyiz.

İlk olarak çalışmamızın örnekleme bağlamında sağlık çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörler, hastanede çalışan sağlık çalışanları ile acil ambulans çalışanlarını etkileyen ekonomik faktörlerin etkisinin farklı görülmesi, hastanelerde uygulanan döner sermaye sisteminin acil sağlık hizmetlerinde uygulanmıyor olması, hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının motivasyonuna önemli bir etki yaratırken, acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu daha az etkilediği görülmektedir.

Diğer taraftan acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu en fazla etkileyen örgütsel ve yönetsel faktörler içinde çalışma ortamlarındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlatma) fiziksel şartların iyileştirilmesi istemi, ambulans içerisinde ve gidilen adreslerin ortamlarının farklı olması sebebiyle, bu istekleri gayet makul görülmektedir. Benzer çalışmalarda sağlık çalışanları çalışma ortamlarındaki fiziksel şartları hastanelerde gerekli düzeyde sağlandığından motivasyonlarını etkilemede yüksek bir etkiye sahip olmadığı söylenebilir.

Aynı şekilde ambulans çalışanlarının demografik özellikleri motivasyonlarına ciddi etki etmemesi, ambulans hizmetlerinin acil sağlık hizmeti olması sebebiyle hızlı müdahalelerde demografik farklılıkların motivasyonel etkisi belirgin olarak ön plana çıkmamaktadır. Hastanede çalışan sağlık çalışanlarının acil durumlarla pek fazla karşılaşmadıkları göz önünde bulundurulduğunda demografik farklılıkların hastane sağlık çalışanlarının motivasyonlarında farklı etkileri olduğu ifade edilebilir.

Sonuç olarak hızlı acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu en çok arttıran faktörün örgütsel ve yönetsel araçlar olduğu, ikinci sırada ise psiko-sosyal araçlar olduğu ve en az etkiye sahip olan faktörün ekonomik araçlar olduğu görülmüştür. Bu bağlamda örgütsel ve yönetsel araçlar içerisinde ambulans çalışanlarının iş mekânlarındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlatma) fiziki şartların iyileştirilmesi ile ilgili düzenlemelerin yapılmasının motivasyonu olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir. Psiko-sosyal araçlar içerisinde çalışanlara dostça davranılmalı, empatik tutum sergilenmelidir ile ilgili uygulamaların motivasyonu olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir. Yine ekonomik araçlar içerisinde primli ücret uygulaması ve kâra katılma ile ilgili düzenlemelerin yapılması motivasyonu arttıracığı söylenebilir.

Diğer taraftan motivasyonun cinsiyete göre değişmediği dikkate alındığında acil sağlık hizmetlerinde erkek ve kadın ayrımının yapılmasının bilimsel olarak gereksiz olduğu söylenebilir. Ayrıca motivasyonun medeni durum ve eğitim durumuna göre de değişmediği söylenebilir. Bu nedenle yöneticilerin gerek adaletin sağlanması ve gerekse toplumsal cinsiyet eşitsizliği yaratmamak için çalışanlarına motivasyonu artırma bağlamında eşitlikçi davranmasının gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Motivasyon ile ilgili süreç hem insan kaynakları hem yönetsel hem de toplumsal sistemlerle bağlantılı olduğundan, motivasyonu etkileyen çalışmalarda olumlu sonuçlar elde edebilmek uzun soluklu çalışmalar yapmayı gerektirir. Bundan dolayı motivasyonla alakalı çalışmalarda kısa sürede önemli değişiklikler beklemek zordur ve bu şekilde bir beklentiye girilmemelidir. Bu süreçte hem çalışanlar hem de yöneticiler birlikte motivasyonu yaşam biçimi olarak görmeleri, sabırla sürece katkı sağlamaları, sonuca götüren çabaları desteklemeleri ve uygun olanları çalışmalara katmaları, motivasyondan beklenen en iyi verimi sağlayacaktır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesi sürecinde bazı kısıtlar bulunmaktadır. Bunlardan ilki; Türkiye genelinde acil ambulans çalışanlarına ulaşılmasının zaman ve maliyet açısından güç olması nedeniyle çalışmanın İstanbul ili İBB'ye bağlı ambulans çalışanları ile sınırlandırılmasıdır. Bu nedenle araştırma bulguları sadece örneklem için geçerli olup, genellemek doğru olmayacaktır. İkinci sınırlama ise araştırmanın belediyeye bağlı çalışan personeli kapsamaması nedeniyle araştırma bulgularının, diğer kurumlara bağlı çalışanlara genellenemeyecek olmasıdır.

REFERANSLAR

- Acar, D. (2014). Çalışanlarda Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyonun İşten Ayrılma Niyetine ve İş tatminine Etkileri ve Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi*, İstanbul.
- Adair, J. (2006). Etkili Motivasyon (S. Uyan, Çev.), *Babıali Kültür Yayıncılığı*, İstanbul.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8, 326 – 350, Ankara.
- Akçakaya, M. (2010). Örgütlerde Uygulanan Personel Güçlendirme Yöntemleri: *Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme*, Karadeniz Araştırmaları, Bahar 2010, sayı 25: 145-174
- Al-Shaghsi, S. (2010). Models Of International Emergency Medikal Services Systems, *Oman Medical Journal*, Sayı 25, S:320.
- Altıntaş, S. (2014). Dünyada ve Ülkemizde İlk Yardım, Acil Sağlık Hizmetleri ve Afetlerde Sağlık Organizasyonu, *Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları*, S:3.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı (6. Baskı b.), *Sakarya Yayıncılık*, Sakarya.
- Ambulanslar Ve Acil Sağlık Araçları İle Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği (26369). (2006, Aralık 2006). Mayıs 1, 2020 tarihinde Resmi Gazete: <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=10834&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeli&mevzuatTertip=5> adresinden alındı.
- Arısoy, B. (2007). Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumu Üzerine Etkisi, *Marmara Üniversitesi*, İstanbul.
- Aslanadam, B. (2011). Sağlık Personelinin Motivasyonu ve Buna İlişkin Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İzmir.
- Aydın, H. (2013). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Avrupa Yakasına Bağlı Sosyal Tesislerde Bir Uygulama, *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi*, İstanbul.
- Barney, J. B., Griffin, R. W. (1992). The Management of Organizations, *Houghton Mifflin Company*, Boston
- Benitez, F. L., Pepe, P. E. (2002). Role of the Physician in Prehospital Management of Trauma: North American Perspective, *Curr Opin Crit Care*, Dec: 8(6):551-8.

- Batı, S. (2012). Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Personelin Hastalara Müdahalelerin Hastane Öncesi Acil Tıbbi Bakım Yetişkin ve Çocuk Uygulama Klavuzu Akış Şemalarına Uygunluğunun Değerlendirilmesi, *Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya*.
- Çankaya, S., Topbaş, M., Beyhun, E., ve Çan, G. (2014). Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Gündüz Uyku Hali, Anksiyete, Depresyon Durumlarının Değerlendirilmesi. *Halk Sağlığı Kongresi*.
- Çelebi, İ. (2016). Çanakkale 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Şiddetle Karşılaşma Durumu ve Bu Durumun Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi, *Hastane Öncesi Dergisi, 1(2), 1-14*.
- Çınar, İ., & Kavlak, O. (2009). İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi, *Akademik Acil Tıp Dergisi, 8(3), 33-37. doi:10.4170/JAEM.2009.73745*
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon Ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana*.
- Çolak Alsat, O. (2016). Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya*.
- Delfgaauw, J. ve Dur, R. (2007). Signaling and screening of workers' motivation, *Journal of Economic Behavior & Organization, 62(4), 605-624*.
- Demetriades, D., Velmahos, G. (2002). Penetrating İnjuries of the Chest: İndications For Operation, *Scand, Journal Surgery, Sayı 1, S:41-45*.
- Demir, M., (2008). Sağlık Meslek Liseleri Acil Tıp Teknisyenliği Dalı Yapılandırılması, *IV. Paramedik Sempozyumu Kitapçığı, 25-27 Nisan s:120-121, Ankara*.
- Demirhan, N. (2003). Türkiye'de 112 İlk ve Acil Yardım Hizmetleri ve Afetlerdeki Rolü, *1.Baskı, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul*.
- Demirtaş, S. (2005). Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi ve Teşvik Araçlarının Yeri, *Marmara Üniversitesi, İstanbul*.
- Doğanlı, B. ve Demirci, Ç. (2014). Sağlık Kuruluşu Çalışanlarının (Hemşire) Motivasyonlarını Belirleyici Faktörler Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi, 21(1), 47-60*.
- Dündar, S., Özutku, H. ve Taşpınar, F. (2007). İçsel Ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 107-108*.

- Erdemir, A. D. (2006). Acil Tedavi ve Bakımda Tıp Etiği Sorunları, *Nobel Tıp Kitabevi*, İstanbul.
- Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8. Baskı, *Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.*, İstanbul.
- Ersarı, G , Naktiyok, A. (2012). İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (1), 81-101.
- Eryılmaz, M. (2005). Ulusal Acil Tıp Sistemi Üzerine Düşünceler, *Akademik Acil Tıp Dergisi*, S:5.
- Franschman, G., Verburg, N., Berens-Heldens, V. ve Valk, J. (2012). Effects of Physician-Based Emergency Medical Service Dispatch in Severe Traumatic Brain Injury on Prehospital Run Time, *Injury.*, Nov. 43(11):1838-42.
- Garih, Ü. (2010). İş Hayatında Motivasyon, *Hayat Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri ve Tic. Ltd. Şti.*, İstanbul.
- Genç, N. N. (1987). Amaçlara Göre Yönetim ve Motivasyon. *Atatürk Üniv. İ.İ.B.F. Araştırma Merkezi İşletme Dergisi*, 7, 238.
- Gezgin, M. F. (2015). Türkiye’de 112 Acil Yardım Ambulanslarında Görev Yapan Sağlık Personellerinin Hasta ve Hasta Yakınlarıyla Yaşadıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Güneri, S. (2010). Ankara 112 Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Çalışma Koşulları ve İş Memnuniyetinin Değerlendirilmesi, *Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Holliman, J., Mulligan, T., Suter, R., Cameron, P., Wallis, L., Anderson, P. ve Clem, K. (2011). The Efficacy and Value of Emergency Medicine: A Supportive Literature Review, *International Journal of Emergency Medicine*, S:44.
- İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, 2007, İstanbul 112 Acil Bilgi Sistemleri 2008 Otomasyonu Projesi, *İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Yayınları*, İstanbul, 2007, s:3.
- Kaba, H. (2012). Eskişehir İlinde Çalışan İlk Ve Acil Yardım Teknikerleri ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Stres, Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Etik Açından Değerlendirilmesi, *Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tıp Tarihi ve Etik Anabilim Dalı*, Eskişehir.
- Karakaya, A. ve Alper Ay, F. (2007). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 55-67.
- Karçın, M. (2016). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Mobbing ve İlişkili Faktörler: Aydın İli Örneği, *Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Kocaeli.

- Keskin, B. (2008). Çalışanların Performanslarını Arttırmada Bir Araç Olarak Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri, *Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.
- Kıdak, L. ve Aksaraylı, M. (2009). Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon Faktörleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 75-94.
- Koçel, T. (2005). İşletme Yöneticiliği, *Beta Yayınları*, İstanbul.
- Kütük, H. (2016). İstanbul'da Birinci Basamak Sağlık Teşkillerinde Çalışan Sağlık Personelinin Motivasyonu ve Motivasyonuna Etki Eden Faktörlerin Değerlendirilmesi, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*. İstanbul
- Numanoğlu, S. C., Elçioğlu, E., Özden, H. ve Ünlüoğlu, İ. (2000). 20. Yüzyılda Dünyada ve Türkiye'de Acil Tıp Hizmetlerinin Gelişimi, *Sendrom*, S: 7, 12, 69-73.
- Nyborg, K. ve Brekke, K. A. (2004). Moral hazard and moral motivation: Corporate social responsibility as labor market. *University of Oslo Economics Working Paper*, 25.
- Önal, Ö. (2016). Sağlık Çalışanlarının Motivasyonu ve Motivasyonel Öncelikleri, *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Özata, M. ve Topçu, T. (2018). Sağlık Personelinde Motivasyon ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Bandırma Devlet Hastanesi Örneği. *Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(3), 17-24.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi I, *Kaan Kitabevi*, Eskişehir.
- Öztürk, Z. ve DüNDAR, H. (2003). Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.
- Özyaral, Ö. (2005). Ambulans ve İlk Müdahalede Sterilizasyon Dezenfeksiyon, 4. *Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi*.
- Page, O. (1997). James, Making A Difference, *The History of Modern Ems*, S:68.
- Paksoy, V. M. (2016). Acil Sağlık Hizmetlerinde Uluslararası Uygulama Modellerinin Karşılaştırılması: Anglo-Amerikan ve Franko-German Modeli, *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, Cilt 4, Sayı 1.
- Pfeffer, J. (1995). Rekabette Üstünlüğün Sırrı: İnsan, *Sabah Yayınları*, İstanbul.
- Pehlevan, O. (2017). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.

- Peters, J., Bruijstens, L., Ploeg, J., Tan, E., Hoogerwerf, N. ve Edwards, M. (2015). Indications and Results of Emergency Surgical Airways Performed by a Physician-Staffed Helicopter Emergency Service, *Injury Journal*, May. S:46(5):787-90.
- Plunkett, W. R. (1996). *Supervision Diversity and Teams in the Workplace* (8. Edition b.). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Resmi Gazete. (2006). *Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği (26369)* Ankara.
- Resmi Gazete. (2009). *Ambulans ve Acil Bakım Teknikerleri ile Acil Tıp Teknisyenlerinin Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ, (27181)* Ankara.
- Resmi Gazete. (2012). *Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği (28260)* 10.04.2012, Ankara.
- Robinson, P. S. ve Decenzo, A. (2001). Concepts, Controversies And Applications, *Organisational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2003). Örgütsel Psikoloji. *Furkan Ofset*, Bursa.
- Sageshin Noguran (2009). An Assessment of Ambulance Infection Control in An Emergency Medical Service in the Ilembe District of Kwazulu-Natal, A Dissertation Submitted in Fulfillment of the Requirement For the Degree of Master in Tecnology, *Emergency Medical Care Durban University of Technology Faculty of Health Science Department of Emergency Medical Care and Rescue*, S:114, 2009.
- Saraçoğlu, B. (2013). Ambulans Personelinde Travma, Tükenmişlik ve Yaşam Doyumu İlişkisinde Başa Çıkma Yollarının Etkisi, *Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Sarıkaya, S. (2009). Alanda Acil Bakım (Paramedikler İçin), *T.C. Yeditepe Üniversitesi Yayınları*, S:13-20, İstanbul.
- Scott Morton, F. M., & Podolny, J. M. (2002). Love or money? The effects of owner motivation in the California wine industry. *The Journal of Industrial Economics*, 50(4), 431-456.
- Sevinç, H. (2015). Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C:8, S:39.
- Silah, M. (2005). Sosyal Psikoloji Davranış Biçimi, *Seçkin Yayıncılık*, Ankara.
- Sofuoğlu, T. (2007). "Dünyada Ambulans Servislerinin Gelişimi", *III. Ambulans Rallisi ve Acil Sağlık Hizmetleri Kongre Kitabı*, 22-26 Ekim 2007.

- Soykenar, M. (2008). Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İzmir.
- Şengül, F. (2014). Hastane Çalışanlarında Motivasyonu Etkileyen Faktörler, *Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, İstanbul.
- Totten, V. ve Bellou, A. (2013). Development of Emergency Medicine in Europa, *Official Journal of the Society For Akademik Emergency Medicine, Vol:20, No:5, S:512-516*.
- Türker, S. (2009). Temel İtfaiyecilik ve Yangından Korunma 1, *Altınkoza Yayınları*, Adana.
- Üçkardeş, Ş. (2013). Çalışan Motivasyonu ve Motivasyon Araçları: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*. İstanbul.
- Ünlüoğlu, İ., Ekşi, A. ve Elçioğlu, Ö. (2002). Acil Tıp Hizmetleri Paralelinde Ambulansların Gelişimi, *Sendrom, S:14,2,18-24*.
- Yıldız, F. (2015). 112 Acil Yardım İstasyonlarında Çalışan Sağlık Personelinin Adli Olaylara Yaklaşımı, Bilgisi ve Karşılaştıkları Zorluklar: Konya Örneği, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.

EKLER

EK-A: ANKET FORMU

Sayın katılımcı,

Bu anket İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans programı öğrencilerinden Özgür Burmalı tarafından hazırlanan “İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HIZIR ACİL AMBULANS ÇALIŞANLARININ MOTİVASYONUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ” başlıklı tez çalışması kapsamında veri toplanması amacıyla gerçekleştirilmektedir. Verdiğiniz bilgiler tamamen gizli tutulacak ve bireysel bazda kullanılmayacaktır.

Verdiğiniz destek için teşekkür ederiz.

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz

1() Kadın

2() Erkek

2. Eğitim Durumunuz

1() İlköğrenim

2() Ortaöğrenim

3() Üniversite

4() Yüksek Lisans - Doktora

3. Medeni durumunuz

1() Bekar

2() Evli

4. Yaşınız

5. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

6. Toplam kaç yıldır çalışıyorsunuz?

7. Şu anda hangi görevi yapmaktasınız?

1() Hekim

2() Paramedik (AABT)

3() Acil Tıp Teknisyeni (ATT)

4() Ambulans Sürücüsü

MOTİVASYON DEĞİŞKEN ÖLÇEĞİ

Her bir ifade için ilgili kutucuğun işaretlenmesi istenmektedir: 1 = Kesinlikle katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kısmen katılıyorum, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Aldığım ücret, kurumda sahip olduğum statüye uygundur.	1	2	3	4	5
2. Primli ücret uygulaması motivasyonumu artırır	1	2	3	4	5
3. Ekonomik ödüllendirme kişilere yönelik olarak yapılmalıdır.	1	2	3	4	5
4. Çalışanların kara katılımı aidiyet hissini artırır.	1	2	3	4	5
5. İş güvencemin olması motivasyonumu artırır.	1	2	3	4	5
6. Çalışma ortamında iş güvenliğine önem verilmesi motivasyonumu artırır.	1	2	3	4	5
7. Bağımsız çalışma imkânı verilerek inisiyatif kullanabilmek iş yapma isteğimi artırır.	1	2	3	4	5
8. Üst kademe yöneticilerin, çalışma saatleri dışında sosyal toplantıları (spor, eğlence, piknik vb.) destekleyerek çalışanlarla daha yakından ilgilenmesi motivasyonumu artırır.	1	2	3	4	5
9. Doğum günü, evlilik, yıl dönümü gibi özel günlerin hatırlanması benim için önemlidir	1	2	3	4	5
10. Çalışanlara dostça davranılmalı, empatik tutum sergilenmelidir.	1	2	3	4	5
11. Çalışanların görüş ve önerilerinin, üstlerince önemsenmesi onların çalışma hevesini kamçılar	1	2	3	4	5
12. Çalışılan kurum ve iş arkadaşlarının özel yaşama saygılı olması motivasyonu yükseltebilir.	1	2	3	4	5
13. Önemli bir unvana ve cazip bir işe sahip olmak, daha yüksek maaşlı bir işe tercih edilebilir.	1	2	3	4	5
14. İşyerindeki prestij ve diğer insanlardan görülen saygı ve değer çalışanlar için önemlidir.	1	2	3	4	5
15. Yöneticilerim tarafından açık rekabet koşullarının tanımlanması ve rekabete açık bir çalışma ortamının sağlanması motivasyonumu artırır	1	2	3	4	5
16. Çalıştığım kurumda, bireysel farklılıklar, çalışanların psikolojisi ve kişiliği dikkate alınmaktadır	1	2	3	4	5
17. Adil bir ceza sistemi çalışma disiplini ve çalışma isteğini artırır.	1	2	3	4	5
18. Tüm çalışanların (yöneten ve yönetilen), ortak amaçlar için çalışması sağlanmalıdır.	1	2	3	4	5
19. Çalışanlara yetki devirleri yapılarak sorumlulukları artırılmalıdır.	1	2	3	4	5
20. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle personelin eğitimi sağlanmalıdır.	1	2	3	4	5
21. Başarılı olan personelin çalıştığı kurumda terfi edebilme olanağına sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
22. Kararlar, konuyla ilgili kişilerin katılımı ile alınmalıdır.	1	2	3	4	5
23. Bölümler arası ve iş arkadaşları arasındaki iletişimin varlığı motive edici bir faktördür.	1	2	3	4	5
24. Çalışma ortamındaki (ısıtma, havalandırma, aydınlanma) fiziksel şartların iyi seviyede olması motivasyonumu artırır.	1	2	3	4	5
25. Kurumda, disiplin kurallarının hakkaniyetli bir biçimde tüm çalışanlara uygulanmalıdır.	1	2	3	4	5

ÇALIŞAN MOTİVASYONU ÖLÇEĞİ

Her bir ifade için ilgili kutucuğun işaretlenmesi istenmektedir: 1 = Kesinlikle katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kısmen katılıyorum, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Yaptığım işte başarılıyım.	1	2	3	4	5
2. Yaptığım işle ilgili sorumluluğa sahibim.	1	2	3	4	5
3. Çalışma arkadaşlarım çalışmalarımın dolaylı beni takdir ederler.	1	2	3	4	5
4. Yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanıyorum	1	2	3	4	5
5. İşimi tam anlamıyla yapabilecek yetkiye sahip olduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
6. Yaptığım işin saygın olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
7. Kendimi işletmenin önemli bir çalışanı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işle ilgili bir konuda karar verme hakkına sahibim.	1	2	3	4	5
9. Yöneticilerim çalışmalarımın dolaylı her zaman beni takdir ederler.	1	2	3	4	5
10. Yönetim, izin isteğimi olumlu karşılar ve reddetmez.	1	2	3	4	5
11. Çalışma ortamımda fiziksel şartlar uygundur.	1	2	3	4	5
12. İşletmede, yemek, çay, kahve gibi yiyecek-içecek ikramları yapılır.	1	2	3	4	5
13. İşyerindeki araç ve gereçler yeterlidir.	1	2	3	4	5
14. Çalışanlarla ilişkilerim iyi düzeydedir.	1	2	3	4	5
15. Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans gibi eğitim faaliyetleri yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
16. Çalışmakta olduğum kurumun ileride şu anki durumundan daha iyi olacağına inanıyorum.	1	2	3	4	5
17. Yöneticilerim ile ilişkilerim iyidir.	1	2	3	4	5
18. İşimde terfi imkânım vardır.	1	2	3	4	5
19. Yöneticilerim çalışma arkadaşlarımla veya hastalarla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
20. Başarımdan dolayı ekstra ücret alırım.	1	2	3	4	5
21. Başarımdan dolayı ödüllendirilirim.	1	2	3	4	5
22. Kişisel ve ailevî sorunlarımın çözümünde çalışma arkadaşlarım her zaman yanımdadır.	1	2	3	4	5
23. Bu işyerinden emekli olacağıma inanıyorum.	1	2	3	4	5
24. Yaptığım işten aldığım ücretin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

EK-B: ANKET KURUM ONAYI



T.C.
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-50626539-622.03-
Konu : Bilgi Talebi

.../3/2021

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Özgür BURMALI'ya ait 7/12/2020 tarihli dilekçe.

İbn Haldun Üniversitesi İşletme Bölümü yüksek lisans öğrencisi Özgür BURMALI'nın, "İBB Hızır Acil Çalışanlarının Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi" konulu bilimsel çalışması için itfaiye teşkilatımızda anket yapma isteğini belirten ilgi dilekçesi incelenmiştir.

Bahsi geçenin, akademik çalışmasına destek talebi, Başkanlık Makamı'nca uygun görülmüştür.

Bilimsel çalışması kapsamında biriminizi ziyaret ederek anket uygulaması yapacak Özgür BURMALI'nın, kişisel verilerin gizliliği ilkesine ve sosyal mesafe kurallarına riayet edilerek 9 Nisan 2021 tarihine kadar çalışmalarında gerekli kolaylığın sağlanması ve çalışmanın sonucunun İnsan Kaynakları Şube Müdürlüğüne bildirilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Nurcan ALAN

Büyükşehir Belediye Başkanı a.
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı

Dağıtım:

Gereği:

Acil Yardım ve Cankurtarma Şube Müdürlüğüne

Bilgi:

Sayın Özgür BURMALI

İtfaiye Eri

Avrupa Yakası İtfaiye Şube Müdürlüğü

5070 sayılı kanun gereğince E-İMZA ile imzalanmıştır.

Doğrulama Adresi : <http://application2.ibb.gov.tr/et/ImzaDogrula.aspx?prm=8YRTgu3ZnJVEIxwAAIFbCg%3d%3d>



EK-C: ETİK KURUL ONAYI

Evrak Tarih ve Sayısı: 28.01.2021-543



T.C.
İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler
Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Başkanlığı

Sayı : E-71395021-020-543
Konu : Özgür BURMALI-Etik Kurul Kararı

İLGİLİ MAKAMA

Kurulumuza başvuran Özgür BURMALI'nın "İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil Ambulans Çalışanlarının Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi" isimli projesi; amaç, araştırma türü, veri toplama araçları, süreç ve işlemler, veri analizleri dikkate alınmak suretiyle 21.01.2021 tarihinde değerlendirilerek 2021/01-1 karar numarası ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi arz/rica ederim.

Prof. Dr. Ali YEŞİLİRMAK
BAŞKAN

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Kep:ihu@hs01.kep.tr e-Posta:info@ihu.edu.tr Elektronik Ağ:www.ihu.edu.tr
Bu belge,güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı-Soyadı: Özgür BURMALI

Eğitim:

2002 – İstanbul Üniversitesi Teknik Bilimler MYO İtfaiyecilik Bölümü

2007 – Anadolu Üniversitesi Açıköğretim İşletme

2021 – İbn Haldun Üniversitesi İşletme Yüksek Lisans

İş Deneyimi:

2004 – 2006 Balıkesir İtfaiyesi

2006 – İstanbul İtfaiyesi