

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE YAŞAM KALİTESİ

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Şengül YILDIRIMÇAKAR

İstanbul, 2015

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE YAŞAM KALİTESİ

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Şengül YILDIRIMÇAKAR

Öğrenci No:

1207460044

Danışman:

Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İstanbul, 2015

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Projesi olarak sunduğum “sağlık çalışanları ve yaşam kalitesi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 15/10 /2015


Şengül YILDIRIMÇAKAR

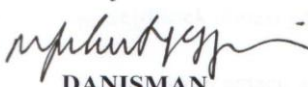
Tezi hakkında düzeltme kararı verilen öğrenci en geç 3 ay içinde gereğini yaparak tezini aynı jüri önünde yeniden savunur.

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

03.09.2015

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **1207460044** numaralı **Şengül YILDIRIMÇAKAR**'ın *Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*'nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**Sağlık Çalışanları ve Yaşam Kalitesi**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 18.08.2015 tarih ve 2015/33 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~ayrışıklığı/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

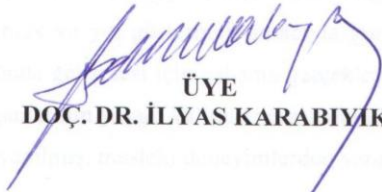
İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE
YRD.DOÇ.DR. BİLGE AKSAY
(Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi)



ÜYE
DOÇ. DR. İLYAS KARABİYİK

Adı ve Soyadı : Şengül YILDIRIMÇAKAR

Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi, 2015

Alanı : İşletme

Anahtar Kelimeler : Kalite, Yaşam Kalitesi, Sağlık Çalışanları, Sağlıkta Yaşam Kalitesi

ÖZ

SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE YAŞAM KALİTESİ

Sağlık kurumlarında çalışan personelin, iş yaşam kalitesinin yüksek olmasına önem verilmektedir. Sağlık hizmetinin kaliteli olabilmesi için çalışanların yaşam kalitesinin de yüksek olması gerekir.

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi ve yaşam doyumlarını etkileyen faktörleri tespit etmektir. Ayrıca yaşam kalitesi ve sağlıkta yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının karşılaştığı sıkıntılar, yaşamları, nelerden etkilendikleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buna istinaden bazı sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır. Sağlık kurumu çalışanlarının yaşam kalitesini artırmak ve yol göstermek amacıyla kurum yöneticilerinin, sağlık sektörünün olumlu yönde gelişmesi için çalışma gerçekleştirmesini sağlamaktır. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının yaşam kaliteleri arasındaki farklılıkları kavrayabilmek için kaynak taraması yapılmış, mesleki deneyimlerden yararlanılmıştır.

Sağlık çalışanlarının iyi ve sağlıklı bir yaşam kalitesine sahip olmaları, toplumun bütününe de olumlu olarak etkileyecektir. Bu nedenle yaşam kalitesi gerçeğini göz ardı etmeyen bir sağlık politikasının oluşturulması ve sağlık çalışanı için yaşam kalitesini oluşturan tüm alanların olumlu bir düzenleme ile geliştirilmesi gerekmektedir.

Name and Surname : Şengül YILDIRIMÇAKAR

Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Degree and Date : Master's Degree Thesis, 2015

Department : Business Administration

Key words :Quality, Quality of life,Health care professionals, Life Quality
in Health

ABSTRACT

HEALTH WORKERS AND QUALITY OF LIFE

The personnel working in health care institutions is given importance to the high quality in work life. Health services of quality to the quality of life of the employees must be high.

The aim of this study is to determine the quality of life of those working in the health sector and the factors that affect life satisfaction . We have also examined the relationship between quality of life and health in quality of life. Difficulties faced by health workers, life has tried to put forward what they are affected . Consequently , some results were trying to achieve . Health agency workers in order to improve the quality of life and guiding corporate managers, the health sector is to carry out work to develop positively. In this study, health literature was made to differentiate the quality of life of its employees and has benefited from professional experience.

Good to have a healthy life and quality of health workers, it will also positively affect the whole of society. Therefore, regulations should be developed with a positive quality of life for all of the fields that make up the establishment of a health policy that does not overlook the fact that the quality of life and health professionals .

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZ.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR	v
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİ VE KALİTELİ YAŞAM KRİTERLERİ

1. KALİTE VE YAŞAM KALİTESİNİN TANIMI.....	6
1.1 Kalitenin Tanımı.....	6
1.2 Yaşam Kalitesinin Tanımları ve Önemi.....	8
2. FARKLI BAKIŞ AÇILARINDAN YAŞAM KALİTESİ TANIMLARI.....	10
3. YAŞAM KALİTESİ DEĞERLERİ.....	12
3.1 Yaşam Kalitesi İle İlgili Kavramlar.....	12
3.1.1 İşlevsel Durum.....	14
3.1.2 Ruhsal Durum	15
3.2 Yaşam Kalitesi Alanları.....	16
3.2.1 Psikolojik Esenlik.....	17
3.2.2 Fiziksel Esenlik.....	19

3.2.3	Sosyal ve Bireysel Esenlik.....	20
3.2.4	Ekonomik ve Maddi Esenlik.....	21
3.3	Yaşam Kalitesini Arttıran ve Azaltan Durumlar.....	21
3.4	Yaşam Kalitesi Göstergeleri.....	24
3.4.1	Ekonomik Göstergelerle Yaşam Kalitesi.....	24
3.4.2	Sosyal Göstergelerle Yaşam Kalitesi.....	26
3.4.3	Psikolojik Göstergelerle Yaşam Kalitesi.....	30
3.4.4	Ekolojik Göstergelerle Yaşam Kalitesi.....	31
3.4.5	Sağlık Göstergeleri İle Yaşam Kalitesi.....	32
3.5	Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Kuramlar	33
4.	KALİTELİ YAŞAM KRİTERLERİ.....	38
4.1	Hareketli Yaşam.....	38
4.2	Beslenme.....	38
4.3	Düzenli Yaşam ve Uyku.....	39
4.4	Zaman Yönetimi.....	40
4.5	Çalışma Ortamı.....	40
5.	YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	41

İKİNCİ BÖLÜM
SAĞLIKTA YAŞAM KALİTESİNİN TANIMI, ÖZELLİKLERİ, ÖNEMİ,
SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞAM KALİTESİ ALANLARI,
YANSIMALARI, YAŞAM KRİTERLERİ ve YAŞAM KALİTESİNİ
ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1.	SAĞLIKTA YAŞAM KALİTESİNİN TANIMI.....	43
----	---	----

1.1. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Özellikleri.....	45
1.2. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Önemi.....	47
2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞAM KALİTESİ ALANLARI.....	48
2.1. Genel Yaşam Kalitesi.....	48
2.2. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesi.....	49
2.3. Hastalığa Özgü Yaşam Kalitesi.....	50
3. SAĞLIK ÇALIŞANLARI YAŞAM KALİTESİNİN BAŞLICA YANSIMALARI.....	51
3.1. Sağlık Personeli ve Motivasyon.....	51
3.2. Sağlık Personeli ve Yaşam Doyumu.....	55
3.3. Sağlık Personeli ve İş Doyumu.....	56
3.4. Sağlık Personeli ve İş Gücü Verimliliği	58
3.5. Motivasyonun İş Başarısı ve Verimliliğe Etkisi	60
5. SAĞLIKLA İLGİLİ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇÜMLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	62
6. YAŞAM KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	63
SONUÇ	66
KAYNAKLAR.....	70
ÖZGEÇMİŞ.....	74

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1.	Yaşam Kalitesi Göstergeleri.....	29
----------	----------------------------------	----

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	37
Şekil 2. Yaşam Kalitesi Sistem Modeli.....	65

KISALTMALAR

AKÜ	:	Afyon Kocatepe Üniversitesi
BAÜ	:	Başkent Üniversitesi
C.	:	Cilt
CBÜ	:	Celal Bayar Üniversitesi
DEÜ	:	Dokuz Eylül Üniversitesi
Ed	:	Editör
EÜ	:	Ege Üniversitesi
EÜ	:	Erzincan Üniversitesi
FBE	:	Fen Bilimleri Enstitüsü
GSMH	:	Gayri Safi Milli Hasıla
HÜ	:	Hacettepe Üniversitesi
İİBF	:	İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
İTÜ	:	İstanbul Teknik Üniversitesi
S.	:	Sayı
s.	:	Sayfa
ss.	:	Sayfalar
SABE	:	Sağlık Bilimleri Enstitüsü
SBE	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SDÜ	:	Süleyman Demirel Üniversitesi
SYK	:	Sağlıkta Yaşam Kalitesi

TC.	:	Türkiye Cumhuriyeti
TSE	:	Türk Standartları Enstitüsü
UÇEP	:	Ulusal Çevre Stratejisi ve Eylem Planı
Vb	:	Ve Benzeri
YUT	:	Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi
YYLT	:	Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
YK	:	Yaşam Kalitesi
WHO	:	Dünya Sağlık Örgütü

GİRİŞ

- **Çalışma Konusunun Seçimi ve Amacı:** Türkiye’de son yıllarda teknolojinin ilerlemesi ile beraber oldukça olumlu gelişmeler yaşanmaya başlanmıştır. Özellikle sağlık alanında teknolojinin hızla ilerlemesi sonucunda, birçok gelişmeyi beraberinde getirmiştir. Bu gelişmeler sağlık çalışanlarını birçok yönden etkilediği görülmüş, yaşam kalitelerini ne derece etkilediği merak konusu olmuştur. Bu çalışma konusunun seçilme nedeni, sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi konusundaki bakış açılarını, sağlık çalışanlarının motivasyonlarına etkilerini bu etkinin iş doyumlarına yansımalarını incelemektir. Sağlık hizmeti sunan sağlık çalışanlarının vasıfları, özellikleri sağlık hizmetinin kalitesi ile doğrudan bağlantılıdır. Hizmet veren sağlık çalışanlarının, hizmet alanlarında ve hizmet şartlarındaki yaşadıkları sorunlarının azaltılması, verdikleri hizmetteki sıkıntıların giderilmesinde önemlidir. Bu sebeple sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini artırmak için gereken çalışmaların ve yasal düzenlemelerin oluşturulması gerektiği anlaşılmış ve son çalışma bu konuya verilen önem artmıştır.

Bir kişinin yaşamının tamamının iyi gittiğine ilişkin hissettiği duygu olarak ele alınabilen yaşam kalitesinin tüm dünyadaki insanlar tarafından onaylanmış ortak bir tanımı olmamaktadır. Yaşam kalitesi, yaşamdan duyulan saadet ve memnuniyet olarak tarif edilebileceği gibi insanların kültürel değer sistemi içinde, kendi öznel durumlarını algılama biçimleri olarak tanımlanabilir. Yaşam kalitesi kavramı genel olarak, maddi manevi, fizyolojik, ailesel ve psikolojik esenlik durumlarının gözle görülebilir veya hissedilebilir olarak belirlenmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Objektif değerlendirmeler, insanların biyolojik esenliği, maddi imkanları, yaşamını sürdürdüğü evin şartları, sosyal çevresi, fiziksel etkinliği, sorumluluklar, siyasi çevresi vb. yaşam şartlarının belirlenmesinde önemlidir. Subjektif değerlendirmeler ise, bu şartlardan insanları duyduğu doygunluktan bahsetmektedir. Duygu ve düşünce gibi yaşamı temsil eden öznel konular başkalarınca gözlenemez, bu yüzden değerlendirmede en çok başvurulan yöntem, bireyin kendini tanımlamasıdır. Yaşam kalitesi, bir bütün olarak yaşamın öznel değerlendirilmesidir. Bu nedenle nesnel ve öznel boyutların bir arada ele alınması gerekir. Sağlık durumu, sağlık algılaması, günlük gereksinimlerin karşılandığı fonksiyonel durum, ruhsal durum, sağlıklı

yaşam, bu değerlendirmelerin içindedir. Başka bir ifadeyle bireyin kendi yaşamına ilişkin doyumunu anlatmasıdır.

Yaşam kalitesinin içinde psikolojik, fiziksel, sosyal, bireysel ve maddi esenlik fiziksel fonksiyonlarını gösterirken, psikolojik durumlarını ise aile içindeki ve dışındaki sosyal ilişkileri, çevreyle etkileşimleri ve inançları belirlemektedir. Yaşam kalitesi, hastalık hallerinin ve iyileşme sonuçlarının belirlenmesinde önemli bir netice unsurudur. Bireylerin yaşam kalitelerinin ölçülmesi, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)'nün tanımlanmasından sonra, sağlık hizmetleri uygulamaları ve araştırmalarında sıhhatle ilgili iyilik hali giderek artan bir önem kazanmıştır.

Kendini geliştirebilme, anlamlı yaşam sürdürebilme, sağlık hizmetlerine ulaşabilme, gelir, yaşama ortamı gereklilikleri, eğitim durumu, sosyal güvenlik, yaşama hakkı, kişi veya kişilerin ihtiyaçlarını giderme yaşam kalitesi göstergelerindendir. Ayrıca, tüm bunları kapsayan toplumsal ve çevresel özellikler düşünüldüğünde yaşanılan çevre şartları, çalışma şartları, ve toplumsal ilişkilerde yaşam kalitesi göstergelerinde önemli olmaktadır. Çalışanların motivasyonu ücret artışları, ödül, statü, sosyal katılma, takdir etme ile artırılmaktadır. Mutluluk, moral sağlama, aile içi düzen ve eş çocuk yaşam doyumuna ulaşmayı kolaylaştırmaktadır. Çalışanların iş doyumunu, mesleksi ve bireysel gelişimi, performans değerlendirilmesi, güdülenmesi ve verilen hizmetin kalitesi ile ilgilidir. Bu konuda çalışmalara gereksinim bulunmaktadır. Sağlık insan gücünün moralini yüksek tutmak ve verilen hizmetlerin kalitesini korumak önemli bir yönetim ve eğitim sorunudur.

Çalışma koşullarındaki sorunlar ya da iyileşmeler, genel yaşam koşullarını da etkilemektedir. Buna bağlı olarak işin insancıllaştırılması, modern yönetim tekniklerinin kullanılması, zaman yönetimi gibi faktörler her alanda yaşam koşullarının niteliğinin yükseltilmesini öngören yaşam kalitesin temel ögesidir.

Özellikle sağlık çalışanlarının çalışma ortamları, fiziksel ve psikolojik sağlığı iyi olmayan insanlara hizmet etmenin getirmiş olduğu zorlukların yanı sıra, hizmet verenlerin stres altında kalmaları ve yaşadıkları sorunlar neticesinde diğer meslek gruplarının bulundukları çalışma ortamlarından farklılık göstermektedir. Çalışanların iş dışındaki yaşamının da, onun işine karşı takınacağı tutum üzerinde etkili olacağı

ileri sürülmektedir. En önemlilerden biri de aile yaşamıdır. Aile yaşamında mutlu olmayanlar genellikle işe karşı isteksiz ve kayıtsızdırlar. Yaş ve cinsiyet de çalışma yaşamını etkilemektedir. Bireyin bedensel, maddi, bireysel, duygusal yaşam tarzı ve yaşı stres yaratan öğelerdir ve yaşam kalitesinin belirleyicilerindendir. Çağdaş yönetim anlayışında, kurumları başarılı ya da başarısız yapan en önemli öge olan insanlar, iş ve özel yaşantıları arasında denge aramaktadır. Bu denge hem birey hem de kurum verimliliğini artırabilir. İnsana önem veren kurumlar, çağdaş yaşam koşulları içinde olmaya özen göstermelidirler. Yaşam kalitesi, işyeri ile ilgili bazı kurumsal ve kişisel faktörlerden etkilemektedir.

Ülkemizde sağlık kurumlarında görev yapan sağlık çalışanları çalışma şartları ve çalışma ortamından kaynaklanan birçok sorunla karşı karşıya kalarak hizmet sunmaktadır. Sağlık çalışanlarının çalışma şartları ile ilgili sorunların bazıları şunlardır; işten tatmin olmamaları, Çalışma saatlerinin uzun olması, yoğun ve yorucu çalışma, gelir düzeyinin düşük olması, çalışma şartlarının uygunsuzluğu, yeterli uyku ve dinlenme olanağı bulamamadır. Ayrıca çalışma ortamında mutlu olmamaları, çalışma arkadaşlarıyla ilgili sorunlar, iç ya da dış çatışmalar, çalışma ortamında kendine güven duymama, eğitim olanaksızlığı, kendine zaman ayıramama, sosyal aktivitelere katılamama gibi durumlar sağlık personelinde strese neden olan ve yaşam kalitelerini doğrudan etkileyen faktörlerdendir. İşte bu amaç doğrultusunda, sağlık sisteminin en büyük alt sistemini oluşturan yataklı tedavi kurumlarında çalışan sağlık personelinin (doktor, sağlık memuru, ebe, hemşire, diyetisyen, psikolog, odyolog, fizyoterapist, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimcisi, tıbbi teknolog, sağlık teknikeri gibi), yaşam kaliteleri önem kazanmaktadır. Çünkü hastaya sağlık hizmeti verecek sağlık personelinin verimli ve etkili çalışabilmesi için öncelikle kendi yaşam kalitesinin yüksek olması, motive olması açısından önemlidir. Sağlık çalışanlarının yaşam kalitelerini yükselterek performanslarını artırabiliriz. Bu nedenle yaşam kalitesini artırmaya yönelik olarak, özlük hakları düzeltilmeli, mesleklerinden kaynaklanan olumsuzluklar önlenmeli, kendilerine zaman ayırabilme imkanları sağlanmalı, yeterli uyku ve dinlenme olanağı oluşturulmalıdır. Yaşam kalitesi düşük olan sağlık personelinin çalışma yaşamında hastalarına yüksek performans da bakım verebilmesinin sorgulanması gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesinde çalışan memnuniyeti, hasta memnuniyeti ile eşdeğerdir. Buna

rağmen ülkemizde sağlık personelinin yaşam kalitesini belirlemek amacıyla yeterli sayıda çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmada yaşam kalitesi ve sağlık çalışanları kavramı literatür bilgilerine dayanılarak farklı açılardan ele alınarak konunun önemini irdelenecektir.

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi standartlarını belirlemek, yaşam kalitesi (YK) ve sağlıkla ilgili yaşam kalitesi (SYK) arasında nasıl bir ilişki olduğunu araştırmaktır. Bu araştırma sayesinde sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini ve yaşam kalitelerini olumlu şekilde geliştirmelerini sağlayarak yardımcı olabilmektir. Bu çalışma sayesinde sağlık çalışanlarına yaşam kalitesi konusunda rehber olmayı amaçlamaktır.

Sağlık sektörü hizmet sektörleri içinde insan emeğinin yoğun olduğu sektörlerin başında gelmektedir. Bu yüzden sağlık sektörü karmaşık bir yapı içermektedir. Bu karmaşık yapıda sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi de bireyin sağlığı ve hizmetin kaliteli olabilmesi açısından önemlidir. Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesinin ve yaşam doyumlarının araştırılması ve artırılması da sağlık sektöründe sunulan kalite hizmet açısından üzerinde önemle durulması gereken konulardandır.

- **Çalışmanın Planı:** Literatür taramasının uygulandığı bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde kalite ve yaşam kalitesi kavramlarının tanımlamaları yapılmıştır. Ayrıca yaşam kalitesi göstergeleri, yaşam kalitesini arttıran ve azaltan durumlar açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde ise, sağlıkta yaşam kalitesi üzerinde durularak, sağlıkla ilgili yaşam kalitesi göstergeleri, özellikleri, yaşam kalitesi alanları ve yansımaları anlatılmaya çalışılmıştır.

- **Kullanılan Yöntem ve Metotlar:** Çalışma yapılırken geniş çaplı literatür taraması tekniği kullanılmıştır. Ayrıca, kalite, yaşam kalitesi ve sağlıkta yaşam kalitesi konularını içeren makale, tez ve kitaplardan faydalanılmıştır. Tüm bunlara ek olarak konuyla ilgili web sitelerinden faydalanılmıştır.

- **Karşılaşılan Zorluklar:** Çalışma yapılırken özellikle konuyla ilgili yeterli miktarda yayınlanmış teze ulaşılammıştır. Özellikle sağlık çalışanlarında yaşam

kalitesi ile ilgili yeterli derecede konu edinilmiş makaleler bulunmamaktadır. Ayrıca sağlık alışanlarında yaşam kalitesi başlıklı çok fazla kitap piyasada bulunmamaktadır.

- **Varsayımlar:** alışmamız birkaç temel varsayım test edilmektedir.

i- Sağlık alışanlarının hem iş hem de iş dışındaki yaşamı yaşam kalitesini etkilemektedir.

ii- Sağlık alışanlarının motivasyonu, verimliliği, iş doyumunu yaşam kalitesini etkilemektedir.

iii- Sağlık hizmetlerinde hizmet sunanların yaşam kalitelerinin artması, hizmet sunulanların daha iyi hizmet almasına ve bakım kalitesinin yükselmesine olanak tanıyacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİ VE KALİTELİ YAŞAM KRİTERLERİ

1. KALİTE VE YAŞAM KALİTESİNİN TANIMI

1.1. Kalitenin Tanımı

Kalite kavramı, tanımı günümüzden oldukça eski kuşaklara kadar dayanan bir kelimedir. “Eski Mısırlılarda bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev, ustanın yetersizliği ve işini gereği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa, o usta öldürülüyordu. Hatta Osmanlı sultanı II. Beyazıt tarafından çıkarılan Kanunname de satılan malların belirli kalite özelliklerini taşıması gerektiği belirtilmektedir.”¹ Görüldüğü gibi hayatın çeşitli dönemlerinde kaliteye verilen değerin ne kadar önemli olduğu ve insanların kaliteye ne derece önem verdiği ortaya konulmaktadır. İnsanlığın her döneminde kaliteye önem verilmiş. Kalite artırılmış ve yükseltilmeye çalışılmıştır. Günümüzde ise kalite her geçen gün daha çok bilinen ve daha sık karşılaştığımız bir kavram haline gelmiştir. Ancak, bir toplumda kalite denildiğinde ilk akla gelen belli standartlara uyan, gelişmiş ve mükemmel hizmet gelmektedir. Aynı zamanda beklentiye aşmak, kullanıma uygunluk, kusursuzluk arayışı, dinamiklik kavramları da kalite kavramı ile birlikte ifade edilmektedir. Kalite denildiği zaman genellikle insanların aklında belli bir kalıp içerisinde bazı fikirler oluşmaktadır. Bu kalıp da kalitenin belirli standartlara uygun olup olmadığı, içerisinde nasıl özellikler barındırdığının ortaya konulması anlaşılmaktadır. İşte bu durum doğrultusunda bazı anlamlar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ancak durum tam anlamıyla bu demek değildir. Kalitenin kullanıldığı alanlara göre farklı tanımları olabildiği gibi ortak kullanılan tanımları da mevcuttur.

Kalite kavramını farklı şekillerde tanımlamak mümkündür. Bu kelime üzerinde pek çok araştırmacı çalışma yapmış ve yapılan bu çalışmalar sonucunda birçok farklı tanım ortaya çıkmış ve her araştırmacı kendi tanımını belirlemiştir. Örneğin, kalite önderlerinden Juran’a göre kalite; kullanıma ve standartlara uygunluktur. Amerikan Kalite Kontrol Derneği’nin tanımına göre ise, kalite bir mal

¹ S. Demirkıran, Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), İstanbul, 2012, s. 6

ya da hizmetin belli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Bu tanımlardan da anlaşıldığı üzere pek çok kişi ve kurum tarafından kalitenin kendi standartlarına ve kıstaslarına uygun tanımlamalar yapılmıştır.

Ayrıca kalite kavramı içerisinde pek çok tanım barındıran derin bir kavramdır. İşte bu kavramdan yola çıkılarak çeşitli tanımlar elde edilmiştir. Bu tanımlar zaman içerisinde geliştirilerek anlamları derinlemesine araştırılarak daha uygun tanımlamalar yapılmaya çalışılmıştır. “Herhangi bir şeyin niteliğini ifade eden kalite, bakış açısına göre farklı anlamlara bürünen, tek bir cümleyle tanımlanması mümkün olmayan, ölçülmesi ve sayısallaştırılması güç bir kavramdır.”²

Ülkemizde de kalitenin standartları belirleyen Türkiye Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından kalitenin tanımı yapılmıştır. “TSE Standartlarında belirtilen tanımına göre ise; kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.”³ Kurumların kullanım alanlarının farklılık göstermesi onların yaptığı tanımlamalara da farklı olarak yansımaktadır.

Farklı bakış açıları çerçevesinde bakıldığında kalitenin de pek çok farklı yaklaşımı ele alınarak çeşitli tanımlamasının yapılması da mümkün olmuştur. “Genel olarak kalite, iyiliğin bir derecesidir. 1980’li yılların ortalarında kalite kavramının pazarlama alanında kullanıldığı ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacını gerçekleştirmeye dönük olduğu ifade edilmektedir. Ancak 1990’lı yıllara gelindiğinde dünyada yaşanan değişimlerle birlikte kalite kavramı daha farklı bir biçim ve içerikte algılanmaya ve kullanılmaya başlanmıştır.”⁴ Böylelikle kalitenin kullanım alanı genişlemiştir. Kısaca kalite şartlara uygun hale getirme anlamına gelmiştir.

Kullanım özelliklerine göre ürün tabanlı yaklaşım da ise bir hayatın, bir objenin ya da bir bireyin nasıl olduğunu nitelikçe belirten, onu diğerinden ayırt edici üstünlüğünü ölçüp değerlendirebilen özelliğe kalite denir.

² F. Sapancı, Toplumsal Açıdan Yaşam Kalitesi, İzmir, 2009, s. 11

³ Ş. Şimşek - A. Çelik, İşletme Yönetimi, Konya, 2013, s. 213

⁴ Demirkıran, s. 8

1.2. Yaşam Kalitesinin Tanımları ve Önemi

Kalite kelimesi genel bir kavramı ele alırken yaşam kalitesi ise daha özel bir kavramı içermektedir. Günlük yaşantı içerisinde birey pek çok olumlu ve olumsuz faktörlerle, durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu durum beraberinde yaşam kalitesi kavramını ortaya çıkarmış ve sonuç olarak çeşitli tanımlamaları yapılmıştır. “Yaşam kalitesi ilk olarak Thorndike (1939) tarafından sosyal çevrenin bireyde yansıyan tepkisi şeklinde tanımlanmıştır.”⁵ Thorndike’nin tanımlamasından sonra pek çok kişi ve kurum tarafından farklı yaşam kalitesi tanımlamaları yapılmıştır.

Son yıllarda özellikle gelişmiş ülkelerde yaşam kalitesi kavramına önem vermeye başlanmıştır. Pek çok yerde ve konuda bu kavram üzerinde durulmaktadır. Yaşam kalitesi kavramının süreç içerisinde gösterdiği gelişmelere ve değişimlere bakılarak pek çok farklı tanımları yapılmıştır. Bu süreç aslına bakılırsa oldukça karmaşık bir süreçtir. Çünkü bu kavramın tanımının yapılması da değişik süreçleri beraberinde getirmiştir. Bu süreçlerin değişmesi yaşam kalitesi tanımının da değişmesine ve gelişmesine yol açmış böylelikle üzerinde yapılan çalışmalar artmıştır.

Kalite ve yaşam kalitesi konusunda toplumun hazır olabilmesi bu duruma alışabilmesi için belirli bir zaman dilimine ihtiyaç vardır. “Yaşam kalitesi kavramı günümüzde yaygın olarak kullanılmakta ve pek çok konu bu kavram ile ilişkilendirilerek açıklanmaya çalışılmaktadır. Örneğin yaşam kalitesi ölçümü artık sağlık hizmeti teknolojilerindeki gelişmelerin değerlendirilmesinde standart bir uygulama halini almıştır.”⁶

Yaşam kalitesi konusunda yapılan tanımları genel olarak şu şekilde tanımlanabilir. “Yaşam kalitesi, modern yaşamın gelişimi ve toplumların çağdaş hayatlara ulaşmasıyla birlikte gündeme gelen ve gelişen bir kavramdır. Araştırmalar teknolojik gelişme ve gelir seviyesinin yükselmesiyle birlikte, maddi zenginliğin

⁵ G. Özgür- S. Yıldırım, Hemşirelerin Yaşam Kalitesi Konusundaki Görüşleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, Ege Üniversitesi(EÜ), Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, İzmir, 2008, s. 34

⁶ E. Öksüz, S. Malhan, Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi, Kalimetri, Ankara, 2005, s.9

yaşam kalitesinin tek başına bir göstergesi olmadığını; mekânsal, sosyal ve hatta politik faktörlerin de bireylerin yaşam düzeylerinde ve biçimlerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bu bağlamda yaşam kalitesi kişi ve toplumların gelir ve maddi kaynaklarından çok kişilerin ve toplumların gereksinmelerinin tatmini ve yaşam tarzı üzerine yoğunlaşan bir kavramdır.”⁷ Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere yaşam kalitesinin maddiyattan ziyade bireyin yaşamı üzerinde oldukça etkili bir değişken olduğu kaçınılmaz bir gerçek olmuştur.

İnsanlar günümüzde yaşam kalitesinin pek çok boyutunu hayatının içerisinde yaşamaktadır. Toplum olarak yaşamamızın bir gereği olarak yaşam kalitesi hayatımızın içerisine bile farkında olmadan yerleşmiştir. Doğal olarak da bireyin temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için içinde bulunduğu toplumun bireye sunduğu imkânlardan yararlanması yaşam kalitesi olarak kişilerin karşısına çıkmıştır.

Yaşam kalitesi kavramı günlük yaşamda kullanılmakla beraber pek çok alanda kullanımına rastlanan bir kavramdır. Örneğin; sağlık alanında yapılmış bir tanımını ele alarak başlayabiliriz. “Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından yaşam kalitesi; kişinin kendi durumunu, kültürü ve değerler sistemi içinde algılayış biçimi olarak tanımlanmıştır. Yaşam kalitesi, kişisel sağlık durumundan da öte kişisel iyilik halini içine alan geniş bir kavramdır. Kişinin yaşadığı yerde, amaçları, beklentileri, standartları ve ilgilerini kapsar. Fiziksel sağlık, bağımsızlık düzeyi, sosyal ilişkiler, çevre etkenleri ve kişisel inançlar temelinde yer alır.”⁸Bununla beraber diğer alanlardan örnek vermek gerekirse “Çevre Bakanlığı tarafından hazırlanan, Ulusal Çevre Stratejisi ve Eylem Planı (UÇEP) 1996- 1998 yıllarında yaşam kalitesini; bedensel, ruhsal, zihinsel ve kültürel gelişme üzerinde olumlu etkileri olan etmenlerin niteliği ve niceliği ile bu etmenlerden yararlanma biçimi ve düzeyi”⁹ biçiminde tanımlaması yapılmıştır.

Yaşam kalitesinin algılanmasında kişiler arası farklılıklar görülmektedir. Bu farklılıkların algılanmasını örneklendirecek olursak, ayağı kırılan bir insan bu durumunu fiziksel bir durum gibi değerlendiremeyerek, kendisi için çok önemli bir

⁷ Sapançalı, s. 12

⁸ D. Kanarlı, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Balcalı Hastanesi Erişkin Onkoloji, Hematoloji Kliniklerinde Kemoterapi Uygulanan Hastaların Yaşam Kalitesi ve Bunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi, YYLT, Adana, 2007, s. 19

⁹ Demirkıran, s. 17

toplantıyı kaçırmamasına neden olarak görmesiyle yaşadığı olumsuz etki, yaşam kalitesi ile alakalıdır. Ama tamamen tersi de olabilecek bir durumda ise, mesela yapması gereken tezi bitirebilmek için bu imkanı yakalamış olmak kişiyi mutlu edecek ise yaşam kalitesi olumlu olabilecektir. “Temel gereksinimlerin karşılanması iyilik hali için önemlidir. Bunlar karşılanmadığında birey kızmakta, korkmakta, üzülme, agresif veya depresif olmakta, diğer bireylerden kaçma yoluna gitmektedir. Maslow’un temel gereksinimler hiyerarşisi arasındaki ilişkinin bilinmesi, bazı alanlardaki yaklaşımlara yol göstericidir.”¹⁰

2. FARKLI BAKIŞ AÇILARINDAN YAŞAM KALİTESİ TANIMLARI

Yaşam kalitesi kavramı genel itibarı ile içerisinde çeşitli tanımlamaları barındıran derin bir kavramdır. Bu kavram çeşitli araştırmacılar tarafından tanımlanmaya çalışılmıştır. Örneğin; “Mc Daniel ve Bach, yaşam kalitesinin dört temel özelliğinden bahsetmektedirler; dinamik özelliği (zaman içinde değişim gösterebilmesi), çok boyutluluk, interaktif olması (bireyler ve çevre ile olan etkileşimden etkilenmesi), bireyin beklentileri ve yaşamdaki olaylara uyum göstermesi.”¹¹ ve “Ontario Sosyal Kalkınma Konseyi; insanı ve sosyal kalkınmayı etkileyen sosyal, sağlık, ekonomik ve çevresel koşullar arasındaki etkileşimin ürünüdür.”¹² diye tanımlamaları yapılmıştır.

Yaşam kalitesi ilk bakışta yüzeysel bir kavram gibi görünmesine rağmen aslında derin ve geniş bir kavramdır. Özellikle son yıllarda yaşam kalitesi kavramının önemi artmış ve bunun farkına varan kişiler tarafından üzerinde özellikle durulan konuların başında gelmeye başlamıştır. Çeşitli araştırmacılar tarafından bu konuya farklı şekillerde yorumlar geliştirip farklı şekillerde yorumlanmıştır. Günümüzde sıkça gündeme gelen bir kavram olduğu için hayatın çeşitli yerlerinde karşımıza çıkmaya başlamıştır. Günlük hayatımızda, iş hayatımızda ve farklı yerlerde karşımıza çıkmaktadır. “Mc Sweeney; yaşam kalitesi kavramını emosyonel

¹⁰ L.Birol – N. Akdemir- T.Bedük, İç Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul, 1990, s.6

¹¹ Ş. Arslan- Y. Gökçe, Geriatriye Yaşam Kalitesinin Değerlendirimi, Türk Geriatri Dergisi, C.2, S. 4, Ankara, 1999, s. 174

¹² A. Aydın Boylu, Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Subjektif Göstergelerin İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi (HÜ), Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE), Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT), Ankara, 2007, s. 12

fonksiyon, sosyal rol fonksiyon, günlük yaşam etkilerine katılım ve eğlencedir.”¹³ Hayatın tamamını kapsayan görüşleriyle farklı açıdan bakanlar düşünceleriyle yeni bir kapı aralamışlardır. “Campbell Yaşam kalitesi, psikolojik ve sosyal amaçları içeren refah duygusu ile ilgilidir. Refah sadece yeterli gıda, konut, giysi ve diğer materyal unsurlar gibi yaşamın temel gerekliliklerini değil, başarıma ve kendini gerçekleştirme gibi daha az maddi değerleri de kapsamaktadır.”¹⁴ Bu tanımlardan yola çıkarak tüm disiplinlerin ortak noktası, yaşam kalitesinin bireyin kendini nasıl hissettiğinin yani hayatını ilişkin öznel doyumudur. Ortak nokta yaşanan ve algılanan duruma ve kişilere göre yaşam kalitesinin farklılaşmasıdır. Yaşam kalitesinin toplamı veya ortalaması alınamaz. Tanımlamak ve ölçmenin ne kadar zor olduğu, insanların yaşam kalitesi diye adlandırdıklarının kültür kökenli olmasından kaynaklandığını görmekteyiz. Bir toplumun içinde bile yaşam kalitesinin ne olduğunu, alt kültürlerle ve bireylere bakarak farklılık göstermesinden anlamaktayız. Temel ihtiyaçları karşılanmayan bir bireyin yaşam kalitesinden söz edilemez. Yaşamın akışı içinde hissetmeyi arzuladığı bir şeyin eksikliğini hissetmemesinden, her şeyin elinin altında olmasına kadar ki sınırdaki geniş bir yelpazeden bahsedilmektedir. Yaşam kalitenizi artırın cümlesi günümüzde sıkça gündeme getirilmektedir. Bu cümleye reklamlarda, sağlıkla ilgili konularda, çalışma ortamında, kimi yerlerde hasta insanlara yaşam kalitelerini arttıracak önerilerde bulunulduğunda sıkça rastlanmaktadır. Bazı insanlar yaşam kalitesini artırmayı, daha çok para kazanmak, standartlarını yükseltmek olarak algılamaktadır. Belki de sırf bu yüzden, o anlamda bir eksiklik olmadığını düşünerek üzerinde durma, ya da özdeşleştirme gereği duyulmamaktadır.

Mutluluk nedir denildiğinde akla gelen sözcükler acı ve kederin yokluğu ve bunların yerine sevinç, neşe ve tatmin duygularının varlığıyla tarif edilen bir durum yani hayattan genel olarak memnun olma halidir. Üzerinde durulan nokta saflık ve karma olma ile ilgilidir. “Hoernguist’e göre yaşam kalitesi fiziksel, sosyal, psikolojik, yapısal, davranışsal, sosyal aktivite ve maddi iyilik halinin de dahil olduğu yaşam alanlarındaki gereksinim duyulan tatminiyet ihtiyacının memnuniyet

¹³ S. Koltarla, Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Araştırılması, TEAH Aile Hekimliği Kliniği, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi (YUT), İstanbul, 2008, s. 8

¹⁴ Boylu, s. 12

düzeyidir. Stark ve Goldsbury genel yaşam memnuniyeti, mutluluk ve başarı ile özdeş olan genel yaşam memnuniyetidir.”¹⁵

Yaşam kalitesi ve mutluluk kelimesinin bir arada olması bu duygunun insan hayatındaki önemini ortaya çıkarmaktadır. Çünkü mutlu olan kişi tıpkı tasarlanmış bir makine gibi güçlü ve aktiftir. Gücü ve yararlılığı aynen makinedeki gibi dengeli, uyumlu ve düzenli hareketten doğmaktadır. Mutlu insan hedefini belirler, iç dünyasında tamamlayınca yeni güzellikler yaratır. Kendi yaşamını da kontrol edebildiğinden yaşamın ve diğer insanların kendisini sürüklemesine izin vermemektedir.

Diğer tanımlar ise yaşam kalitesini yaşamın bütünüyle özdeşleştirmektedir. Bu tanımlar DSÖ’nün tanımıyla da örtüşmektedir. “DSÖ; Kişinin kendi durumunu, kültürünü ve değerler sistemi içindeki algılayış biçimidir.”¹⁶ Sağlık tanımlamasında yaşam kalitesine DSÖ’ü geniş bir boyut getirmiştir. DSÖ’de yaşam kalitesini bireyin fiziksel sağlığı, psikolojik durumu, özgürlük seviyesi, sosyal ilişkileri ve yaşadığı çevrenin başlıca özellikleriyle etkileşimleri gibi çok sayıdaki etkenle ilişki içerisinde şekillenen, karmaşık ve geniş bir kavram olarak görmektedir. Yapılan bir çok farklı tanımların ortak noktası, yaşam kalitesinin bireyin hayatına ilişkin objektif değişkenlere ve bireyin kendi algılaması doğrultusunda şekillenen subjektif değişkenlere bağlı olarak gelişen, çok boyutlu bir kavram olduğudur.

Yaşam kalitesi araştırmaları, söz konusu objektif ve subjektif değişkenlerin, toplum refahı üzerindeki bütünsel etkisini öne çıkarmaktadır. Yaşam kalitesi kavramı, modern hayatın gelişimi ve toplumların çağdaşlaşmasıyla birlikte gündeme gelen ve gelişen bir kavramdır. Teknolojinin gelişmesi ve gelir seviyesinin yükselmesiyle birlikte, maddi zenginliğin yaşam kalitesinin tek başına bir göstergesi olmadığını; mekansal, sosyal ve hatta politik faktörlerin de bireylerin yaşam kalitesinde etkili olduğunu göstermektedir.

¹⁵ Boylu, s. 13

¹⁶ Boylu, s.14

3. YAŞAM KALİTESİ DEĞERLERİ

3.1. Yaşam Kalitesi İle İlgili Kavramlar

Bireyin yaşam kalitesi, günlük yaşamda karşılaşılan istek ve ihtiyaçların bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum bireyin ihtiyaçlarının kişiyi memnun edecek bir şekilde karşılanması sonucunda ele alınmaktadır. Yani, kısacası bireyin şu anda içinde bulunduğu ortamda ihtiyaç duyduğu ürünler ve bu ürünlerin karşılanması sonucu ulaşılan duygudur.

Yaşam kalitesi denildiğinde insanların aklında genellikle para kavramı yani ekonomik boyut canlanmaktadır. İnsanların sahip olduğu elle tutulabilir kaynaklar akla gelmektedir. Ancak bu kavramı tek bir alan ile sınırlamak doğru değildir. Bu kavram bireyin fiziksel sağlığını, psikolojik sağlığını, içinde bulunduğu sosyal statüyü, insanlarla kurduğu sosyal ilişkileri ve özellikle yaşadığı ve içinde bulunduğu çevreyi kapsayan geniş çaplı bir kavramdır. Ekonomik durum her birey için kaçınılmaz gerçeklerin başında gelmektedir. İşte bu durumdan hareketle kişinin yaşamının da kaliteli olması gerekliliği her zaman ve her dönemde karşımıza çıkan gerçekliklerin başında gelmektedir. Ayrıca ifade etmek gerekirse; “İnsanların yaşamı, ona baktıkları gözlüklerden içeri aldıklarıyla yorumladığını ve algıladığını söylemekte ve yaşam kalitesinin bu yorum ve algılamaların bir ürünü olduğunu belirtmektedir. Bu yorum ve algılamalar, iç huzurumuz ve davranışlarımızı belirler. Basit bir terminoloji ile bunlara iç kalite veya içe dönük kalite ve dış kalite veya dışa dönük kalite demek de mümkündür. Bu ikisinin toplamı yaşam kalitemizi oluşturur.”¹⁷ İnsanlar yaşamı nasıl görürlerse ya da yaşamdan beklentileri ne olursa onu algılar, onu yorumlar o şekilde yaşamaya çalışırlar. İnsanın elindeki olanakları ve imkanları da yaşam kalitesinin artırılmasında çok önemlidir.

Yaşam kalitesi denildiğinde yukarıda bahsettiğimiz gibi ilk akla gelen maddi kaynaklar olabilir. Ancak bu durumu sadece bununla sınırlamak doğru değildir. Çünkü maddiyat her zaman ilk ve en önemli planda olan kaynaklar değildir. Sanılanın aksine pek çok faktör maddiyattan daha önemli olabilmektedir. Özellikle kaliteli yaşam denildiği zaman paranın dışındaki etmenlerde önem arz etmektedir.

¹⁷ M. İkizoğlu, “Yoksulluk ve Yaşam Kalitesi” (Ed. V. Duyan-A. Mavili Alataş), Ankara, 2001, s. 186

Kaliteli yaşamın içinde yaşam stilinden yaşam doyumuna kadar pek çok faktör etkili olmaktadır. Kişinin düşünce tarzı, algıları ve biyolojik ve ruhsal sağlığı da çok önemlidir. “Günümüzde yaşam kalitesi birçok farklı unsurla ilişkili olması nedeniyle felsefeden psikolojiye, sağlıktan kentsel planlamaya, işletmeden iktisada, sosyolojiden sosyal politikaya kadar birçok alana konu olmaktadır. Dolayısıyla kavramın ele alınışında sosyal bilimler alanında çalışanlar ile fen ve sağlık bilimi alanında çalışanların vurgu yaptıkları konular birbirinden büyük ölçüde farklılık gösterebilmektedir.”¹⁸ Yaşam kalitesi kavramının içeriği zaman içerisinde değişerek toplumdan topluma, kültürden kültüre, hatta insandan insana farklılık göstermektedir. Bu durum bireyin yaşam kalitesinin kişisel boyutu ile ilişkilidir. Tüm bu ifadelerin sonucunda yaşam kalitesinin temelde insan hakları ile ilişkili olduğu söylenebilir. İnsan hakları kavramı temellerini insan doğasından ve insan onurundan alır. İnsanın sadece var olmasını sağlamak anlamına gelmez, insanın gelişmesine, onu diğer canlılardan ayıran özelliklerini kullanmasına ve geliştirmesine imkan yaratmak ve bu imkanların korunmasını sağlamak anlamına gelir.

Bir başka deyişle yaşamı korumak, ama sadece hayatta kalmayı değil onurlu bir biçimde var olmayı ve bunu sürdürebilecek olanakları yaratmayı ve korumayı yani kaliteli bir yaşamı içerir. Sadece insan hakları evrensel bildirgesi ve İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesi değil uluslar arası oluşturulmuş pek çok belge daha kaliteli yaşamı oluşturmayı ve korumayı hedeflemektedir. Yaşam Kalitesi ile ilgili olarak yukarıda yer alan tanımların kavramı çok boyutlu bir biçimde ele aldığı görülmektedir. Yaşam tüm yönleri ile düşünüldüğünde bu sonucun aslında çok doğal olduğunu söylenebilir. Buradaki asıl önemli olan konu yaşam kalitesinin değerlendirilmesinde nesnel ve öznel boyutların birlikte ele alınıp değerlendirilmesinin gerekli olduğudur. Yaşam kalitesi en temelde bireyin yaşama verdiği anlamla bağlantılıdır. Bir başka ifadeyle dünya üzerinde yaşayan insan sayısı kadar farklı ve çeşitli yaşam ve bu yaşamları kaliteli yapan özellik tanımlanabilir.

Bu güne kadar yapılan araştırmalarda insanın temel ihtiyaçlarının karşılanması konusunun bireylerin kişisel algılamalarından etkilendiğini ifade etmektedir. Bu nedenle nesnel ve öznel boyutların bir arada alınması gerekmektedir.

¹⁸ Sapancı, s. 14

3.1.1. İşlevsel Durum:

Bireyin her zaman sürdürdüğü temel ihtiyaçlarını sürdürmekteki ve sağlıklı halini devam ettirmekteki başarısıdır. Birey sağlıklı bir şekilde hayatına devam edebilmek için temel ve önemli olan ihtiyaçlarını karşılamak zorundadır. İşte bu ihtiyaçlar ele alınarak elde edilen duruma işlevsel durum denir. Ancak daha genel ve kabul görmüş bir tanımını yapmak gerekirse; Güler çalışmasında işlevsel kapasiteyi tanımlarken bireyin kendisi ve çevresiyle ilgili alanları belirterek, bireyin psikolojik, sosyal, ruhsal ve fiziksel alanlardaki günlük ihtiyaçlarını yerine getirmedeki maksimum kapasitesini göstermektedir. Ayrıca işlevsel performans ise kişinin günlük yaşamını sürdürmesi için yapması gereken işlevlerden oluşmaktadır.¹⁹

Burada anlatmaya çalıştığımız işlevsel duruma, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kavramını örnek gösterebiliriz. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi beş kademeli bir yapıdan oluşmaktadır. Bu ihtiyaçlar en alt kısımdan en üst kısma doğru önem derecesine göre sıralanmış ihtiyaçlardır. Bu sıralama da en alt kısımda bireyin fiziksel ihtiyaçları yer almaktadır. Bir üstünde güvenlik ihtiyaçları, onun da bir üstünde sosyal ihtiyaçlar yer almaktadır. Bu ihtiyacın tam üstünde ise saygı görme gereksinimi yer almaktadır. En üst kısımda ise kendini gerçekleştirme ihtiyaçları yer almaktadır. Bu sıradan bir ihtiyaç karşılandığında sıra bir üstteki ihtiyaca gelmektedir. Bu kademedeki bir ihtiyacın karşılanmaması durumunda kişinin tamamen mutlu olamayacağı belirtilmektedir. O yüzden bu sıradaki ihtiyaçların sırası ile karşılanması kişinin mutlu olması açısından önem taşımaktadır.

3.1.2. Ruhsal Durum

Bireyin psikolojik etkilenmelerini dışarı yansıtması olarak tanımlanabilir. "Ruhsal durum bireyin işlevsel performansını, sağlık algılarını ve yaşam kalitesini etkileyen duygusal durumlardır. Uzun ve kısa süreli streslere verilen duygusal yanıttır. Bireyin dünyaya karşı gösterdiği yüzü olarak tanımlanabilir. Örneğin; sağlık durumundaki değişiklikler, depresyon, anksiyete veya kızgınlık, fiziksel hastalıklar

¹⁹ D. Güler, Mastalji, Yaşam Kalitesi ve Depresyon, YUT, İstanbul, 2006, s. 66

ile birlikte olabilen ve bireyin yaşam kalitesini düşüren bir durumdur.”²⁰ Yani kısacası, bireyin yaşam kalitesini etkileyen duygusal ve kişisel durumların bir bütünü olarak ifade edersek yanlış olmaz. Burada kişinin ruhsal durumunu belirleyen etmen kişinin kendi içinde yaşadığı içsel duygulardır yani devinimlerdir.

Bireyin ruhsal durumunu anlatırken günlük yaşamına değinmeden geçmek olmaz. Bireyin ruhsal durumunu etkileyen ve bundan etkilenen faktörler bireyin günlük yaşamında karşısına çıkan pek çok etkenden oluşmaktadır. “Günlük hayatımızda davranışlarımıza yön veren üç duydu türü vardır. Olumlu duygular, olumsuz duygular, nötr duygular. Olumlu duygular, en geniş anlamda sevgi sözcüğü ile ifade edebileceğimiz, saygı, güven, inanç, kabullenme, dostluk gibi duyguları içerir. Olumsuz duygular kin, güvensizlik, küçük görme, düşmanlık, kıskançlık gibi zarar verebilecek olan duygulardır. Nötr duygular, hoşgörüyeye yardımcı olsalar bile, daha fazla bir yarar sağlamayan duygulardır.”²¹

3.2. Yaşam Kalitesi Alanları

Yaşam kalitesi konusunda çalışmalar sağlık, sosyoloji, psikoloji vb. pek çok farklı alanda yapılmıştır. Bu alanların her birinde yapılan araştırmalar tek tek ele alınarak yaşam kalitesi konusunda çeşitli alanlar elde edilmeye çalışılmıştır. Günümüzde bu yaşam kalitesi alanları denildiği zaman akla gelen kavram ve kavramlar farklı şekillerde ve farklı alanlarda karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramlar farklı araştırmacılar tarafından ele alınmış ve her bir araştırmacı konuya kendi açısından bakarak çeşitli tanımlar elde edilmeye çalışılmıştır. İşte yapılan bu araştırmalar sayesinde konuya net bir bakış açısı getirilmiştir.

Yapılan araştırmalar doğrultusunda pek çok araştırmacı görüşlerini belirtmiştir. Bu araştırmacılar içerisinde Pektekin olaya geniş çaplı bakarak çeşitli sınıflandırmalar elde etmeye çalışmıştır. Bu sınıflandırmalar sayesinde yaşam kalitesi alanları diye ifade edilen farklı alanlara farklı bir gözle bakarak olaya derinlemesine yaklaşmaya çalışmıştır. Pektekin yaşam kalitesinin alanlarıyla ilgili şunları belirtmektedir. “Yaşam kalitesinin objektif göstergeleri fiziksel iyilik hali, fiziksel

²⁰ P. Tunç, Sağlık Çalışanlarında Kas İskelet Sistemi Bozuklukları İle İlgili Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler, Başkent Üniversitesi (BAÜ), SABE, YYLT, Ankara, 2008, s. 4

²¹ Demirkıran, s. 24

aktiviteleri yapmada güçlük, fonksiyonel yetersizlik, çalışma durumu, hastalık semptomları ve sağlık durumuyla ilgili konuları kapsar.”²² Sağlık çalışanlarının yaşam kalitesinin fiziksel iyilik halinin bozuk olması verdikleri hizmetin kalitesini düşürmekte, çalışma durumlarını etkilemektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarının fonksiyonel yetersizlikleri de verdikleri hizmetin kalitesini düşürmektedir.

Yaşam kalitesi alanlarını genel kabul görmüş birkaç başlık altında toplamak mümkün olabilecektir. Bunlar dört temel başlık altında toplanmaktadır. “Kişinin iç dünyası (değerler, inançlar, arzular, kişisel hedefler, sorunlarla başa çıkma vb.), kişinin sosyal çevresi (aile yapısı, gelir durumu, iş durumu, toplumun tanıdığı olanaklar vb.), dış doğal çevresi, (hava ve su kalitesi, çevresel hijyen vb.), dış toplumsal çevresi (kültürel, sosyal ve dini kurumlar, toplumsal olanaklar, okul, sağlık hizmetleri, güvenlik, ulaşım, alışveriş vb.) bu alanları kapsamaktadır.”²³

Yaşam kalitesi alanlarını kendi içinde dört ana başlıkta toplamak mümkündür. Bunlar; ekonomik esenlik, fiziksel esenlik, psikolojik esenlik, sosyal ve bireysel esenliktir.

3.2.1. Psikolojik Esenlik

Yararlılık: Türkçe karşılığını yararlılık olan Beneficence sözcüğü; yardım severlik, merhametlilik, iyilik, sevecenlik gibi insani duygulara karşılık gelmektedir. Ancak yararlı olmak kavramını yalnız bu anlamlarla sınırlandıramayız. Daha genel anlamda ve özellikle de konumuz çerçevesinde "Yararlılık" kavramı; başkalarına yardım etme olarak tanımlanan "Yararlılık İlkesi" biçiminde ortaya çıkmaktadır. Geleneksel Tıp Etiğinin önde gelen ilkelerinden biri olan yararlı olma-zarar vermeme ilkesi günümüz çağdaş Tıp Etiğinde farklı kapsamda değerlendirilmektedir. "Yararlılık ilkesi" gelişen dünya görüşlerinin etkisiyle yeni bir içerik kazanarak, daha önce bilinmeyen kriterler oluşmuştur. Yararlılık ilkesini uygun hareket etmek için yeni görüşleri takip ederek, yenilikleri takip ederek, yeni kriterlere uymak gerekmektedir.

²² A. Ceylan, Yaşam Kalitesinin Arttırılmasında Kentsel Yeşil Alanların Önemi ve Kentsel Dönüşüm İle İlişkilendirilmesi, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ), Fen Bilimleri Enstitüsü (FBE), YYLT, İstanbul, 2007, s. 6

²³ Demirkıran, s. 30

Yararlılık yapılması gereken yükümlülükler kapsamında hedeflenen, bir hareketin muhtemel olumlu ve olumsuz neticelerini belirli bir seviyede tutabilmektir. Böylece bireysel hareketlerin niteliğinde olumlu sonuçların etkisiyle "yarar" yönünde artış gösterirken; olumsuz sonuçların etkisiyle zarar yönünde azalacaktır. Bireyin hareketleri ne kadar olumlu ve "yararlı" sonuçlara şartlanmış olursa olsun; bu yararlı sonuçlar yanında olumsuz, istenmeyen sonuçlar da meydana çıkabilir. Fakat, başkalarına yarar sağladığını düşünmek bireyin kendi içinde psikolojik açıdan rahatlamasına yol açmaktadır. Sağlık çalışanları kaliteli hizmet sunmaya çalışırken kendilerine başvuran hastalara nasıl faydalı ve yararlı olabilirim şiarıyla çalışmalıdırlar. Bu sayede hem manevi huzur, hem de empati kurarak yaşam standartlarının değerini anlamaktadırlar.

Oto kontrol: Kişinin psikolojik sağlığı açısından kendi kontrol mekanizmasına kendisinin sahip olması demektir. Sağlık çalışanları diğer hizmet çalışanlarına göre ruh ve beden sağlığı bozuk insanlarla birebir ilgi ve alakalı oldukları için kendi oto kontrol mekanizmalarına sahip olmaları gerekmektedir. Çünkü, ruh ve beden sağlığı bozuk insanların nasıl bir tepki verecekleri belli olmadığından dolayı her zaman kontrol mekanizmalarının çok iyi olması gerekmektedir. Örneğin; Öfkeli bir hasta bir soru sorduğunda sağlık çalışanı ona nasıl davranması gerektiğini, hastanın tutum ve davranışlarından anlayarak, kontrol mekanizmasını kullanarak nasıl davranması gerektiğini bilmesi gerekir.

Anksiyete: Anlatılması güç korku ve kaygı duygusudur. “Bu duyguya vücutla ilgili bir takım duyular eşlik edebilir. Göğüste sıkışma, kalp çarpıntısı, terleme, baş ağrısı, midede boşluk duygusu ve hemen tuvalete gitme gereksinmesinin doğması gibi duyular örnek olarak verilebilir. Huzurlu, dolanıp durma isteği de sık görülen belirtilerdendir.”²⁴ Sağlık çalışanlarının hizmet verdiği, ruh ve beden sağlığı bozuk hastalıklı bireyler olmasından dolayı kendilerinde aynı hastalıklarının olabileceği korkusu ve endişesi olabilmektedir. Örneğin; Kanseri hastaların tedavi gördüğü bir birimde hizmet veren sağlık çalışanı o hastalarda ki belirti ve bulguları kendinde varmış hissiyle kaygı ve endişe duyabilir. Bu da sağlık çalışanında mesleğinden kaynaklanan bir anksiyete bozukluğu olarak ortaya çıkmaktadır.

²⁴ <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4719.pdf> / 15.10.2014 tarihinde erişim

Meşguliyet: Bireyin hayatında ilgi duyduğu onu meşgul eden alanlara sahip olmasıdır. Bu alanlar sayesinde kişi meşgul olur ve psikolojisi daha sağlam olur. Sağlık çalışanlarının yoğun ve tempolu çalışma ortamları sebebiyle kendilerine vakit ayırma imkânları olmadığı ve yaşam kalitesinin düştüğü gözlenmiştir.

Doyum alma: Bireyin hayattan ve yaşadığı andan mutlu olması anlamına gelmektedir. Bireyin yaşadığı anın tadını çıkartmasıdır. Sağlık çalışanlarının ruh ve beden sağlığını kaybetmiş bireylerle sürekli bir iletişim içinde olmalarından dolayı her ne kadar yoğun bir iş hayatı ve bunun dışında kalan zamanlarda yapmaları gerekenler olmasına rağmen anın kıymetini bilerek mutlu olmaktadır. Bunun da yaşam kalitesini artırdığı gözlenmiştir.

Bedensel imaj: Bireyin kendi bedenini nasıl gördüğü, düşüncelerinde nasıl algıladığıdır. “ Bedensel imaj ayrıca bedenin öznel ve bireysel algısı olup kişiliğin temel bileşenlerinden biri olarak tanımlanmaktadır. Bireyin fiziksel kendiliğinin zihinsel bir resmi, kendiliğin gözle görünen kısmı, özellikle ergenlikle kendiliğinin simgesi olarak nitelenen beden imajı, kendilik algısıyla bağlantılı olarak ele alınmaktadır.”²⁵ Sağlık çalışanlarının bulundukları iş ortamlarında sağlıklı ve acı çeken hastalar olması nedeniyle, dış görünüşün o kadar önemli olmadığını, insanın sağlığının yerinde olmasının yaşam kalitesinde önemli bir yerinin olduğu, iş tecrübeleriyle ve yaşadıkları üzücü olaylar neticesinde öğrenmektedirler.

3.2.2. Fiziksel Esenlik

Yemek yeme: Bireyin normal hayatına devam edebilmesi için her gün yemek yeme işlevini gerçekleştiriyor olması gerekmektedir. Bu bireyin hayatının her döneminde kaçınılmaz bir ihtiyaçtır. Sağlık çalışanları çalışma ortamlarında ve çalışma saatleri nedeniyle yeterli ve dengeli beslenme imkânı bulamadığı için yaşam kalitelerinin düştüğü gözlenmiştir.

Uyku düzeni: Bir insanın hayat düzeninde her gün belirli miktarda uyku kişinin vücudu ve sağlığı açısından gereklidir. Sağlık çalışanlarının nöbet usulü

²⁵ S. Arsel-B. I. Canpolat-A. Akdemir- H. Özbay, “Diyet Yapan ve Yapmayan Ergenlerin Kendilik Algısı, Beden İmajı ve Beden Kitle İndeksi Açısından Karşılaştırılması”, Türk Psikiyatri Dergisi, C.1, S.5, Ankara, 2014, s.6

Çalıřma sistemlerinden dolayı kaliteli uyku uyuyamamakta ve yetersiz uyku nedeni ile yařam kalitelerinin dūřtūēē gōzlenmiřtir.

Seks: Cinsel hayat her insanın yaşamında doēal olan oluşumlardan biridir. Bu cinsel hayat, bireyin fiziksel hayatına saēlıklı bir şekilde devam edebilmesi açısından gereklidir.

Yorgunluk hali: İnsan vūcudun her harekete karşı fiziksel olarak kendi içinde hissedebileceēē bir haldir. Yaşamına devam eden her insanda ve her dōnemde gōrūlebilen bir durumdur. Saēlık alışanlarının yoēun iř ortamları ve ruh ve beden saēlığını kaybetmiş bireylerle olan ilişkileri nedeniyle gerek bedenlen gerekse zihnen kendilerini yorgun hissetmektedirler. Bu da saēlık çalışanlarının yaşam kalitesini dūřürmekte olduēu gōzlenmiřtir.

Saēlık veya hastalık durumu: İnsan vūcudu dışarıdan ve içeriden gelebilecek tūm hastalıklara açıktır. İnsan saēlığı ve geleceēē açısından kiři bunlara dikkat etmelidir. Saēlık alışanları iř ortamlarından dolayı bazı meslek hastalıklarına maruz kalabilmektedir. Bu meslek hastalıklarına baēlı riskli ortamlarda bulunmaktadırlar. Bu meslek hastalıklarına maruz kalma saēlık alışanlarında yaşam kalitesini dūřürdūēē gōzlenmiřtir.

3.2.3. Sosyal ve Bireysel Esenlik

Sosyal etkinlikler: Kiřilerin saēlıkları açısından sosyal çevrelerle etkileşim halinde olmaları ve sosyal açıdan faaliyetlerde bulunmaları önemlidir. Saēlık alışanlarının çalışma şartları (alışma saatleri, çalışma şekilleri) onları sosyal aktivitelerden uzak tutabilmekte ve bu sosyal aktivitelere vakit ayıramadıkları için kendilerini anti – sosyal hissetmektedirler. Bu da onları mutsuz etmekle birlikte yaşam kalitelerinin dūřtūēē gōzlenlenmiřtir. Őrneēē; Hafta sonu 24 saat nōbet usulū çalışmaları nedeniyle hafta sonu etkinliklerine sinema, tiyatro, gezi turlarına katılamadıkları gōzlenmiřtir.

3.2.4. Ekonomik ve Maddi Esenlik

Sağlık çalışanlarının kapalı ve mevsim şartlarına uygun ortamlarda hizmet vermekte oldukları, çalışma ortamlarına uygun kendilerine özel dinlenme odalarının bulunması, 24 saat korunan güvenli ortamlarda çalıştıkları görülmüştür. Bu da sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini artırmaktadır.

Geleceğe güven: Kişi gelecek kaygısı taşımamalı ve maddi açıdan kendini geleceğe hazır hissetmelidir. Sağlık çalışanları belli bir hizmet yılını tamamladıktan sonra maaş ve tazminat karşılığı emekliliğe olduklarını ve geleceklerini güven altına aldıkları görülmüştür. Bu da sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini artırdığı gözlenmiştir.

Sigorta ihtiyacı: Kişi geleceğini sigorta altına almayı ve kendini güvende hissetmeyi ister. Sağlık çalışanları işe alındıkları andan itibaren sigortalanmakta bu konuda sıkıntı ve kaygı duymadıkları için kendilerini güvende hissetmeleri yaşam kalitelerini olumlu yönde etkileyerek yaşam kalitelerini arttırdığı görülmüştür.

İş güvencesi: Her insan kendi ayakları üzerinde durmak ve kendini ekonomik açıdan rahat hissetmeyi bekler. Bunun için her bireyin kendisine uygun bir işin olması gerekmektedir. Ülkemiz şartlarında iş bulabilme imkânı olarak sağlık çalışanları sıkıntı yaşamamakta bunun verdiği rahatlıkla yaşam kaliteleri yükselmektedir.

3.3. Yaşam Kalitesini Artıran ve Azaltan Durumlar

Bireyin yaşam kalitesi bazı durumlarda azalabildiği gibi bazı durumlarda ise artmaktadır. Bu değişen durumları şu şekilde sıralamak mümkündür;

Yaşam kalitesini artıran durumlar:

- ✓ “Kişinin sosyal ve ekonomik garanti içinde olması,
- ✓ Kişinin güven içinde yaşayabilmesi,
- ✓ Kişinin gereken konfora sahip olması,
- ✓ Kişinin yaşantısının aktif ve anlamlı olması,
- ✓ Kişinin yakın çevresi ile iyi ilişkiler içinde olması,

- ✓ Kişinin eğlendiği ve zevk aldığı ve etkinliklerin olması,
- ✓ Kişinin çevresinde itibar görmesi,
- ✓ Kişinin özerkliğinin olması,
- ✓ Kişinin gizliliğine önem verilmesi,
- ✓ Kişinin kendini çevresine karşı ifade etmesi,
- ✓ Kişinin işlevsel olarak kifayetli olması,
- ✓ Kişinin orjinal bir kişi olarak çevresi tarafından algılanması,
- ✓ Kişinin gönül rahatlığı içinde olması”²⁶

Yukarıda açıklamaya çalışılan bu maddeler bireyin yaşam kalitesinin değişmesine yol açan maddelerden sadece birkaçıdır. Bu maddeler bireyin yaşam kalitesi üzerinde olumlu ve olumsuz yönde etkilerde bulunmaktadır. Doğal olarak bireyin yaşam kalitesini yönlendirmek yine bireyin elinde olmaktadır. Kişinin sağlığına dikkat etmesi, iş hayatındaki düzeni, gündelik hayatındaki aktiviteleri yaşam kalitesinin artmasında ve azalmasında belirleyici faktörlerdir. Bu faktörleri dikkate alan bireylerin yaşam kalitesine bakışları be yaşam kaliteleri daha olumlu etkilenmiş olacaktır.

Sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini artıran durumlar açısından; mesleki anlamda sosyal ve ekonomik olarak diğer meslek grupları ile karşılaştırıldığında çalışma koşulları ve şartları açısından bazı meslek grupları ile aynı şartlara sahip olurken, kendi statülerindeki bazı meslek grupları ile aynı sosyal ve ekonomik şartlara sahip değildir. Örneğin: Nöbet tutan güvenlik mensupları ile aynı sosyal ve ekonomik şartlara sahip iken, diğer meslek gruplarından eğitim alanında çalışan öğretmenlerle aynı sosyal ve ekonomik şartlara sahip değildir. Öğretmenler uzun tatil avantajları, haftalık çalışma saatlerinin az olduğu, buna göre aldıkları maaşın fazla olduğu görülmüş, sağlık çalışanlarının haftalık çalışma saatleri göz önüne alındığında daha fazla olduğu görülmektedir.

Yaşam Kalitesini artıran durumlar arasında bulunan güven içinde yaşama kriterini sağlık çalışanları açısından değerlendirildiğinde yaşam kalitesi artırmak

²⁶ A. Perim, Trakya Üniversitesi Eğitim, Araştırma ve Uygulama Hastanesi’nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi, Trakya Üniversitesi, SABE, Yüksek Lisans Bitirme Tezi (YLBT), Edirne, 2007, s. 17

yerine azalttığı görülmektedir. Bunun nedeni Sağlık çalışanlarında diğer meslek gruplarından farklı olarak son yıllarda iş ortamlarında kendilerini güvende hissetmemeleridir. Sağlık çalışanları güven sıkıntısı yaşamakta ve hizmet verdikleri hastalar tarafından darp edilerek, sözlü ve fiziksel şiddete maruz kalmaktadırlar.

Sağlık çalışanları iş ortamlarında gereken konfora sahip olmaları için gerekli çalışmalara son dönemdeki sağlık politikalarında önem ve yer verilmektedir. Özel hayatlarında ise gereken konfora sahip olmaları için gereken imkanlara sahiptirler. Ayrıca sağlık çalışanların gerek hastanelerde, gerekse özel hayatlarında anlamlı ve aktif bir yaşantı içindedirler. Hastanelerde hastalara hizmet ederek manevi ve maddi açıdan yaşantıları anlam kazanmakta sağlıklarının kıymetini anlayarak sağlıklı yaşamın önemini bilmektedirler. Sağlık çalışanlarının özellikle son yıllarda yapılan etkinlik ve sosyal faaliyetlerle zevk aldığı ve kendini mutlu hissettiği görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının kendini ifade etme konusunda çoğunlukla sorun yaşamamakla birlikte bazı durumlarda toplumun sağlık çalışanlarına karşı olan önyargıları nedeniyle bunu yapamamaktadır. Sağlık çalışanlarının toplumun gözünde önemli bir yeri bulunmakta ve toplum tarafından saygı duyulmaktadır. Çünkü, sağlık çalışanları ulvi ve özel bir hizmet sunmakta insanların en zor anlarında yanlarında olarak onlara yardım etmektedirler. Sağlık çalışanları yaptıkları işi layıkıyla yapmak zorundadırlar, çünkü yaptıkları iş sonucu hayati önem taşımaktadır. Yaptıkları bir hata insan hayatına mal olmaktadır. O nedenle sağlık çalışanları görevleri ciddi ve önemseyerek yaparlar. Sağlık çalışanlarının yaptıkları işin verdiği manevi tatmin sonucunda huzur içinde olmaktadır.

Yaşam kalitesini azaltan durumlar:

- ✓ “Gelecek ile ilgili kaygılar yaşamak,
- ✓ Kronik ve akut sağlık problemleri ,
- ✓ Beden imgesinin değişmesi,
- ✓ Temel gereksinimlerinin karşılanması,
- ✓ Kronik yorgunluk, bitkinlik,
- ✓ Seksüel fonksiyonlarda bozulma,
- ✓ Destek sistemlerindeki yetersizlik,

- ✓ Kişisel ihtiyaçlarının, davranışlarının ve günlük yaşam etkinliklerinin olmaması²⁷ olarak maddelenmektedir.

Sağlık çalışanlarının sosyal veya ekonomik olarak gelecek ile ilgili kaygılar yaşamamaktadır. Sağlık çalışanlarının yaptıkları iş nedeniyle kronik ve akut sağlık problemleri yaşamakta, mesleki hastalıklara maruz kalmaktadırlar. Sağlık çalışanlarının yoğun tempoda ve gece mesaisinde çalışmaları ve beden imajlarını bozmakta bunun sonucunda yaşam kaliteleri azaltmaktadır.

Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması nedeniyle kronik yorgunluk yaşamaktadırlar. Ayrıca sürekli hasta insanlarla iç içe olmaları sağlık çalışanlarında tükenmiş hissetmelerine ve bitkinliğe yol açmaktadır. Sağlık çalışanlarının vardiya usulü çalışmaları sonucunda sosyal etkinliklere katılmalarında ve kendilerine vakit ayıramamalarına neden olmaktadır.

3.4. Yaşam Kalitesi Göstergeleri

3.4.1. Ekonomik Göstergelerle Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesinin değerlendirilmesinde ele alınan unsurlardan ilk değişkenimiz ekonomik göstergelerdir. Ekonomik kalkınma, ekonomistler tarafından incelenmiş ve sonuç olarak belli başlı göstergeler belirlenmiştir. Bu başlıkları belirli maddeler altında toplamak mümkündür.

Gayri Safi Milli Hâsıla (GSMH): Genel olarak tanımı kişi başına düşen bir gelirdir. Gayri Safi Milli Hasıla (GSYİH) ekonomik olarak büyümenin göstergelerinden biridir. “GSMH, bir ülkenin yurt dışında çalışan vatandaşlarının ülkeye gönderdikleri faktör gelirlerinin GSYİH’ ya eklenip, ülkede çalışan yabancıların kendi ülkelerine gönderdikleri faktör gelirlerinin GSYİH’ dan düşülmesi ile elde edilen değerdir. Başka bir deyişle Bir ülke vatandaşlarının verilen bir yıl için ürettikleri toplam mal ve hizmetlerin, belli bir para birimi karşılığındaki değerinin toplamıdır. Vatandaşlık ayrımının yapılmasındaki sebep GSYİH 'den farklı olduğunu belirtmek içindir. GSYİH, o ülkede faaliyet gösteren yabancı ülke

²⁷ Perim, , s. 16

yurttaşlarının ürettiği nihai mal ve hizmetleri de kapsar.”²⁸ Sağlık çalışanlarının kendi düzeylerindeki diğer meslek gruplarına göre gayri safi milli hâsıladaki payı biraz daha fazladır.

Kişi başına düşen milli gelir: Bir ülkenin vatandaşlarının yaklaşık gelir seviyesi hakkında fikir oluşturan gösterge biride kişi başına düşen milli gelirdir. “Bir ülkenin (GSMH), o ülkenin nüfusuna bölündüğü zaman, kişi başına düşen GSMH bulunur. Aynı şekilde, bir ülkenin GSYİH o ülkenin nüfusuna bölündüğü zaman ise, kişi başına düşen GSYİH elde edilir. Milli gelir ve kişi başına düşen millî gelirin ölçümü önemlidir. Millî gelir bir ülkenin ekonomik gücünü gösterir.”²⁹

İstihdam edilebilme olanakları: Bir toplumda gelir elde etmek amacıyla kişilerin kendi istekleriyle çalıştırılmasına “istihdam” denilir. “En geniş ve genel anlamda üretim faktörlerinin üretimde kullanılması, çalıştırılmasıdır. Ancak, genellikle ekonomistler pratikte istihdamı daha dar anlamda sadece işgücü faktörünün (emeğin) çalıştırılması olarak kullanmaktadırlar. Çünkü emeğin çalıştırılabilmesi (istihdam edilebilmesi) için diğer üretim faktörlerinin de çalıştırılması gerekmektedir. Yani işgücünü çalıştıracak bir işveren, bir işyeri veya kullanacağı bir makine, bir alet veya ekipman olması gerekir. Bütün bunlar diğer üretim faktörlerini oluşturmaktadır. İstihdam denildiğinde sadece işgücünün konu edilmesi bu nedenle gerçekçidir.”³⁰ Sağlık çalışanlarının istihdam edilebilme olanakları diğer hizmet çalışanlarına göre yüksek olup işsizlik kaygıları bulunmamaktadır. Fakat sağlık çalışanlarının da kendi aralarında istihdam edilmeleri açısından farklılıklar ve zorluklar bulunmaktadır.

Aile varlıkları: Akrabalık ilişkisi içerisinde bulunan kişilerin, taşınır ve taşınmaz tüm mal varlıkları ve ailenin sahip olduğu bütün maddi varlıkların tamamıdır.

²⁸http://tr.wikipedia.org/wiki/Gayr%C4%B1saf%C3%AE_mill%C3%AE_h%C3%A2s%C4%B1la/ 15.10.2014 tarihinde erişim

²⁹http://tr.wikipedia.org/wiki/Gayr%C4%B1saf%C3%AE_mill%C3%AE_h%C3%A2s%C4%B1la/ 15.10.2014 tarihinde erişim

³⁰<http://www.bilgiyuvasi6.info/istihdam-nedir-istihdam-kaca-ayrilir-etmek-nedir-wikipedi.html#ixzz3NDHnCXTu> 15.10.2014 tarihinde erişim

Ailede çalışan kişi sayısı: Bir ailede kaç kişi çalışıyor ise o ailenin ekonomik durumu ona göre artmakta ve buna bağlı olarak yaşam kalitesi artmaktadır. Sağlık çalışanlarının çoğunluğunun eşi de çalışmakta bu nedenle ailenin ekonomik durumu iyi olmaktadır.

Besin tüketimi: Bir ailenin ortalama kişi sayısına göre tükettiği besin miktarıdır. Sağlık çalışanlarının hem aldıkları eğitim hem de ekonomik açıdan besin tüketimi konusunda sorun yaşamamaktadırlar.

Sahip olunan dayanıklı tüketim malları: Bu mallar evin içinde bulunan taşınır malları ifade eder. Televizyon, bilgisayar, buzdolabı vb.”³¹ gibi değişkenler şeklinde sıralamak mümkündür. Sağlık çalışanlarının ekonomik olarak sorun yaşamamaları neticesinde evlerinde bulunan eşyalarda teknolojik gelişmeleri takip etme imkanı bulmaktadırlar.

3.4.2. Sosyal Göstergelerle Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi göstergeleri içerisinde karşımıza çıkan diğer bir değişken sosyal yaşam göstergeleridir. Sosyal göstergeler bizlere belli başlı noktalarda ışık tutmaktadır. Bu göstergeler sayesinde karşılaşılan sorunlar belirlenir ve bu sorunların çözümü için belli politikalar geliştirilir. Böylece yaşanan çevre ve toplum kişinin iyiliği için daha iyi hale getirilmiş olur.

Sosyal yaşam kalitesi üzerinde çeşitli araştırmacılar ve kurumlar tarafından çalışmalar yapılmış ve yaşam kalitesini etkileyen sosyal göstergeler belirlemeye çalışılmıştır. Sosyal yaşam kalitesi göstergelerinin çeşitli kurumlar tarafından değişik tanımlamaları yapılmıştır. Bunlardan bir tanesi Avustralya İstatistikler Bürosu tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre; “Sosyal göstergeler, ekonomik ve sosyal koşulların karşılaştırmalı değerlendirmesini ve sosyal meselelerde zaman içerisinde ortaya çıkan eğilimleri izlemeyi sağlayan sosyal refaha ilişkin ölçümlerdir”³² şeklinde tanımlanmıştır.

³¹ Demirkıran, s. 36

³² Sapancalı, s. 38

Bireyin sosyal hayatında yaşadığı hareketlilik onun yaşam kalitesi üzerinde etkilidir. Birey gündelik hayatını ne kadar hareketli ve düzenli yaşarsa yaşam kalitesi de onunla paralel bir şekilde değişiklik göstererek gelişir. Gündelik hayatını sosyal açıdan verimli geçiren bireyin yaşam kalitesi de o ölçüde artarak gelişmektedir. Sosyal göstergeler coğrafi açıdan ve kültürel açıdan kişinin toplumsal yansımalarının bir parçasıdır. Sosyal göstergeler toplumsal hayattaki değişiklikleri analiz ederek incelenmesini sağlayan değişkenlerdir. Kısaca ifade etmek gerekirse sosyal göstergeler toplumsal değişikliklerden kaynaklanan göstergelerdir. Yaşam kalitesi göstergelerinden sosyolojik göstergeler şunlardır;

“Coğrafi Mesleki Hareketlilik: Coğrafi açıdan mesleklerin dağılımıdır. Her coğrafi bölgede hangi meslek türünün hangi miktarda bulunduğunu gösteren göstergelerdir. Sağlık çalışanlarını diğer meslek grupları ile karşılaştırdığımızda eğitim alanında çalışan öğretmenlerin ve askerlerin ülkemizin en ücra bölgesinde hizmet verdikleri görülmektedir. Ülkenin en ücra kesiminde hizmet vermeleri onların yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir.

Meslek Dağılımı: Ülke genelindeki insanların sahip oldukları meslek türlerine göre dağılımlarıdır. Birçok meslek grubuna göre dağılımı geniştir. Bunun nedeni insan odaklı hizmet verildiği için insanların yaşadığı her yerde ülkemizin her noktasında hizmet vermektedir.

Dengeli Beslenme: Her ülkede olduğu gibi bizim ülkemizde de yaşayan insanların, dengeli beslenmeleri onların ve ülkenin geleceği ve sağlığı açısından önemlidir. Sağlık çalışanlarının dengeli beslenme imkân ve olanakları olmasına rağmen çalışma koşullarından kaynaklı beslenme problemleri yaşamaktadırlar.

Sağlık Koşulları: Ülke içinde ortaya çıkan sağlık problemleri sosyal açıdan yaşam kalitesini etkilemektedir. Sağlık çalışanlarının ülke içinde ortaya çıkan sağlık problemlerinde örneğin; salgınlar, bulaşıcı hastalıklar, meslek hastalıkları ve bunların ülkelere özgü tedavi koşullarının farklı olması nedeniyle risk altında olduklarından dolayı yaşam kalitelerinin düşük olduğu görülmüştür.

Eğitim Durumu: Toplumdaki insanların eğitim düzeylerinin bilinmesi sosyolojik açıdan yaşam kalitelerini ölçmek için gerekli olan ölçütlerden biridir. Sağlık camiasında çalışan kişilerin daha önceki yıllarda eğitim durumları sağlık meslek lisesi seviyesinde iken sağlık hizmet sunumunun kalitesini arttırmak amacıyla sağlık çalışanlarının eğitim durumları lisans seviyesine kadar yükseltildiği görülmüştür. Bu da sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini artırmaktadır.

Toplumsal ve Mesleki Faaliyetlere Katılma: İnsanların bulundukları alanlara göre mesleki faaliyetlere katılmaları yaşam kalitelerini etkilemektedir. Toplum içinde var olmaları ve kaliteli yaşam sürmeleri açısından gereklidir. Sağlık çalışanlarının belirli bir bölümü mesleklerini geliştirmek daha kaliteli hizmet vermek amacıyla kongre, sempozyum ve bilgilendirme toplantılarına katılarak çalışma şartlarından dolayı katılamadıkları sosyal aktivitelere dahil olarak bir nebze de olsa sosyalleşmektedirler.

Konut ve Konut Koşulları: İnsanların yaşadıkları çevre ve yaşam koşulları yaşam kalitelerini etkilemektedir. Yaşadığı hane ve içindeki koşullar kişiyi sosyal açıdan etkilemektedir. Sağlık çalışanlarının konut sahibi ve konut kalitesinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu da yaşam kalitelerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Kültür: Toplumun ve toplumdaki insanların kültür seviyesi yaşam kalitelerinin belirlenmesinde ve ölçülmesinde önemli bir kriterdir. Sağlık çalışanları insan odaklı hizmet verdikleri için farklı kültür zenginlikleriyle karşılaşmakta bu da kültür düzeylerini arttırmaktadır.

Gelişme Olanakları: Toplumsal ve bireysel açıdan yaşanan gelişmeler yaşam kalitesinin belirlenmesinde bir ölçüt olarak ele alınmaktadır.”³³ Sağlık çalışanlarının toplu ortamlarda çalışma imkânları olduğu için gelişmelerden haberdar olmaları yaşam kalitelerini yükseltmektedir.

³³ Demirkıran, s. 37

Tablo 1: Yaşam Kalitesi Göstergeleri

VAROLUŞUN ÇEŞİTLİ YÖNLERİ	UNSURLAR
Fiziksel var oluş	• Fiziksel sağlık • Kişisel hijyen/ Bakım ve giyinme • Beslenme • Hareket etme • Genel fiziksel görünüş
Psikolojik Varoluş	• Psikolojik Sağlık Ve Uyum • Algılamalar / Duygular • Kendini Algılama, Kendini Değerlendirme Ve Öz Kontrol
Ruhsal varoluş	• Kişisel değerler • Kişisel davranış standartları • Dini inançlar
Aidiyet	• Kişinin Çevresiyle Bağlantıları
Fiziksel Aidiyet	• Ev • İş yeri / okul • Komşuluk • Toplum
Sosyal Aidiyet	• Diğerleriyle yakın ilişkiler • Aile /Arkadaş • İş arkadaşları • Komşuluk ve toplum
Toplumsal Aidiyet	• Yeterli gelir sahipliği • Sağlık ve sosyal hizmetler • İstihdam • Eğitim programları • Boş zaman faaliyetleri • Toplumsal olaylar ve faaliyetler
Yapabilirlik	• Kişisel hedeflere, beklentilere ve hayallere erişme
Uygulama yapabilirlik	• Yerel faaliyetler • Ücretli işler • Okul faaliyetleri veya gönüllü faaliyetler • Sağlık ve sosyal gereksinimlerle ilgilenme
Boş Zaman faaliyetleri	• Rahatlama sağlayan ve stresi azaltan faaliyetler
Kendini geliştirebilme	• Bilgi ve becerilerin sürdürülmesine veya gelişmesine katkıda bulunan faaliyetler • Değişime uyum

Kaynak; The Quality of Life Model ; <http://www.utoronto.ca/qol/gocepts.htm>., s.2-315.10.2014 tarihinde erişim

3.4.3. Psikolojik Göstergelerle Yaşam Kalitesi

Psikolojik yaşam kalitesi göstergeleri;

“Kişinin İşinden Aldığı Doyum: Kişi işini severek ve isteyerek yapıyor ise psikolojisi o derece rahattır ve bu durum yaşam kalitesini de olumlu olarak etkilemektedir. İnsanlar işini sevdiği zaman yaptığı işten doyum alır mutlu olur ve bundan da yaşam kalitesi olumlu yönde etkilenir.

Aile Yaşamından Aldığı Doyum: Kişinin aile içindeki yaşantıdan tat alması demektir. Aile kişi için önemlidir ve alınan doyum da kişinin psikolojik yaşam kalitesi açısından önemlidir. İnsanlar aile hayatı içinde mutlu , huzurlu değiller ise yaşamlarından doyum alamazlar.

Çevresinden Aldığı Doyum: Aile önemli olduğu kadar kişinin çevresi ve ondan aldığı doyum da bir o kadar önemlidir. Kişinin çevresi onu ve yaşam kalitesini etkilemektedir. Nasıl etkilemektedir? İnsanlar arkadaş çevreleri ile akraba çevreleri ile komşuları ile mutlu olurlar.

Özel Hayatından Aldığı Doyum: Kişinin özel hayatı psikolojisini oldukça etkilemektedir. Özel hayat doğru yaşandığı sürece yaşam kalitesi de bu durumdan olumlu olarak etkilenmektedir.”³⁴ Özel hayatında sıkıntı yaşayan insanlar mutlu olamaz yaşam kaliteleri düşer.

Bu göstergeler kişinin psikolojik açıdan içinde bulunduğu durumu yansıtan göstergelerdir. Bu göstergeler sayesinde kişinin psikolojik durumu ortaya konulmakta ve bu durumun yaşam kalitesini de ne ölçüde etkilediği araştırılmaya çalışılmaktadır. Psikolojik göstergelerin belirlenmesinde bireyin içinde bulunduğu duygusal durum ve bu duruma karşı bireyin verdiği tepkiler, bunları belirleyen etkenlerdendir.

Burada bireyin psikolojik durumunun öznel algılarını nasıl etkilediği ortaya konmaya çalışılmaktadır. Çünkü içinde bulunduğumuz durum ona verdiğimiz tepkileri ve algıları da etkilemektedir. “Psikolojik yönelimli yaşam kalitesi ile ilgili

³⁴ Perim, s. 23

çalışmalarda merkezi bir önem taşıyan yaşam doyumunu kavramı ilk kez 1961 yılında Neugarter tarafından kullanılmıştır. Neugarter'e göre: yaşam doyumunu bir insanın istedikleri ile elde ettiklerinin karşılaştırılmasıyla oluşan sonuçtur. Kişinin beklentilerine ulaşmadaki bilişsel değerlendirmesinin ürünüdür.”³⁵ Kişinin hayattan istediğı tüm dileklerinin gerçekleşmesi sonucu kendini mutlu hisseder. Kişinin hayattan bekledikleri gerek özel hayatları için gerekse iş ortamlarında istedikleri pozisyon veya görevi elde ettiklerinde, sağlık problemi de yaşamıyorlar ise hayattan bekledikleri yaşam doyumuna ulaşmışlar demektir. Bunun tam tersi hayatta isteklerine kavuşamazsa mutlu olamaz, hayal kırıklığına uğrayarak yaşam doyumuna ulaşamaz.

3.4.4. Ekolojik Göstergelerle Yaşam Kalitesi

Ekolojik açıdan yaşam kalitesi denildiğinde akla gelen bireyin çevre ile karşılıklı uyum içerisinde olma durumudur. Araştırmacılar bu durumu iki farklı açıdan yani insan ve çevre açısından ele alarak değerlendirmişlerdir. “Çevrenin değerlendirilmesi açısından bakıldığında, yüksek yaşam kalitesi, insanın gereksinimlerini karşılayacak kaynakların bulunmuş yani çevre tarafından karşılanmış olması belirler.”³⁶ Dünyada gerçekleşen değişiklikler sonucu ekonominin hızla büyümesi, nüfus artışları, teknolojiye gelişmeler, gelişen teknoloji sayesinde artan şehirleşme, yine teknolojinin gelişmesi nedeniyle enerji tüketiminin artması sonucu iklimlerde değişimlere neden olarak ekolojik dengenin bozulmasına neden olmuştur. Son yıllarda gelişmekte olan ülkelerde ekolojik dengenin korunması ve doğanın yok olmasına engel olarak yaşam standartlarının yükseltilmesi hedeflenerek yeni şehir yaşamları geliştirilmeye başlanmıştır. Bunun sonucunda da çeşitli değişkenler elde etmişlerdir. Pek çok araştırmacı bu konu üzerinde çalışmış ve bazı araştırmacılar ortak bir noktada buluşarak ekolojik yaşam kalitesi göstergeleri belirlemişlerdir. Bunlara ek olarak, “Yaşam kalitesi ile ilgili son çalışmalarda Sontag, Evers, Eicher ve Bubolz (1980), üç boyutlu bir kavramsal taslak önermişlerdir:

1. Çevre- insan birimi arasındaki karşılıklı etkidir,

³⁵ N. Oktile, Huzurevinde Yaşam ve Yaşam Kalitesi, Muğla, 2004, s.25

³⁶ S. Arioğlu – T. Beğen – M. Kaan, “Yaşlılarda Evde Bakım ve Yaşam Kalitesine Katkısı”, Aktüel Tıp Dergisi, C.9, S.2, İstanbul, 1994, s.9

2. İnsan biriminin korunması için gerekli koşulları ve kaynakları sağlayan çevre,
3. Zamanda verilen bir noktada belli bir alana sahip olan kent, komşular, aile, birey olabilen, insanı çevreleyen birimler.”³⁷

Kısacası bu anlayışa göre yaşam kalitesi, birey ve çevrenin uyum düzenidir. İnsanlar komşuları, ailesi kısacası çevresindeki onu çevreleyen birimler ile uyum içinde yaşamalıdır. “Uygun düzeyler çevre ile bireyin konumlarının karşılıklarına bağlıdır. Üretkenliği ve iş memnuniyetini yaratmak için yönetim becerileri ne kadar önemliyse, sağlıklı kurumların varlığını koruyup gelişiminde de dünya yönetim anlayışına gereksinim vardır.”³⁸

3.4.5. Sağlık Göstergeleri İle Yaşam Kalitesi

Sağlık, kişinin sosyal yönden, bedenen ve ruhen kendini gerçek anlamda iyi hissetme halidir. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi sağlığın tanımında yer alan iyilik halinin bir göstergesidir. Fakat sağlığa bağlı yaşam kalitesi sadece iyilik hali olarak belirtmek yanlış olur. Kişinin toplum içindeki sosyal görüntüsünü de içine alan fonksiyonel yetenekler, toplumla etkileşme seviyesi, yaşamaktan duyulan memnuniyet, psikolojik sağlık ve ağrı hissetmemeleri gibi birçok kriter yer almaktadır.. “Sağlığa bağlı yaşam kalitesi ölçümü, üç önemli nedenle klinik araştırmalarda ve epidemiyolojik çalışmalarda başvuru genel araçlardan biri haline gelmiştir. Bu nedenle ilki, sağlık hizmet giderlerindeki olağanüstü artıştır. İkincisi; günümüzde sağlık teknolojisindeki gelişime bağlı olarak yaşam süresinden çok kalitesine önem verilmektedir. Artık çok az sağlık kuruluşu semptomları iyileştirmek ve vücut işleyişini geliştirmek üzere odaklanmış, yaşam süresini uzatmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır. Üçüncü neden olarak da sağlık teknolojileri arasındaki karşılaştırmalar, yaşamın konu bile edilmediği çok küçük farklılıklar arasında yapılmaktadır. Sağlığa bağlı yaşam kalitesi ölçümünü oluşturan bu üç faktör sırasıyla; nüfusun özellikle sanayileşmiş ülkelerde yaşlanması ve beraberinde kronik hastalıklarda görülen artış ile teşhis – tedavi süreçlerine çok gelişmiş sağlık teknolojilerinin kullanılmaya başlanması şeklinde iki gelişme

³⁷Perim, s. 24

³⁸Demirkıran, s.39

üzerinde temellenmiştir.”³⁹ Tanımından da anlaşılacağı üzere sağlık göstergeleri yaşam kalitesini belirlemek açısından önemli değişkenlerin başında gelmektedir.

Yaşam kalitesinin daha net anlaşılması için gerekli yaşam kalitesi ölçümlerinin yapılması ve sağlığa bağlı göstergelerinin net bir şekilde ortaya konması gerekmektedir. Bu durumdan yola çıkan araştırmacılar 1970’li yıllarda gerekli araştırmaları yapmaya başlamışlardır. Yapılan bu araştırmalar sonucu yaşam kalitesinin sağlıkla ilgili çok boyutlu bir kavram olduğunu ortaya çıkmıştır.

Sağlıklı yaşam kalitesinin oluşmasında önemli bir yere sahip olan sağlık hizmetlerinin yapılması için gerekli teknolojik malzemelerin ve aletlerin zamanında ve hijyenik kurallarına uygun olarak temin edilmesi ve bu hizmeti sunan sağlık çalışanlarının empati yaparak hastalara güler yüzlü, kaliteli ve iyi hizmet sunmaları sağlıktaki kalitenin göstergesidir. Sağlık politikalarının temelini sağlıklı yaşam kalitesi oluşturduğu bilinmekle birlikte son yapılan çalışmalarla sağlıklı yaşam kalitesi daha da ön plana çıkarak bunun korunması içinde gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

3.5. Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Kuramlar

Literatürde yaşam kalitesine ilişkin farklı kuramlarla karşılaşmak mümkündür. Bu kuramlar yaşam kalitesi kavramının farklı özelliklerini değişik açılardan ortaya koymaktadır. Konuyu daha iyi algılayabilmek için çeşitli yazarlar tarafından yapılmış farklı yaşam kalitesi tanımlarını ortaya koymakla başlayabiliriz. “Elgin, Logothetti, Gox (1974) belirli bir nüfus grubundaki kişilerin yaşama dair koşullar karşısındaki öznel davranışlarıdır. Andrews, Withey (1976) bireylerin doyumu ve onların sosyal ilişkilerinin kesişimidir. Wish (1986) çevresel ve psikolojik bileşenleri içeren bir kavramdır. Parmenter (1988) bireyin ihtiyaçlarını karşılama derecesidir.”⁴⁰ Görüldüğü gibi bu yazarlar yaşam kalitesi kavramının farklı yanlarını ele almışlardır. Böylelikle yaşam kalitesi kuramlarına adım atılmış olmuştur.

³⁹Öksüz - S. Malhan, Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi Kalimetri, Ankara, 2005, s. 21

⁴⁰ A. Aydın - R. Terzioğlu, Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Sübjektif Göstergelerin İncelenmesi, Ankara, 2007, s. 25

Kuram denildiği zaman soyut bir kavram akla gelmektedir. Ancak kuram sadece soyut kavramları içermez, aynı zamanda somut kavramları da içine alan geniş bir kavramdır. Kuram soyut- somut tüm kavramları karşılayabilen geniş çaplı bir kavramdır. Kuram sadece hayalini kurduğumuz dünya değildir. Aynı zamanda, o dünyanın neresinde olmak istediğimiz, o dünyada ne yapmak istediğimiz ve onu nasıl şekillendirebileceğimiz ile de ilgilenmektedir.

Yaşam kalitesi kavramı kişinin psikolojik, sosyal ve ekonomik amaçlarını içine alan bir refah duygusunun kendisidir. Refah sadece maddi kaynakları içermez, aynı zamanda manevi değerleri de kapsamaktadır. Kişinin beklentileri, hayata karşı geliştirdiği yaşama umudu vb... Kişinin maddi ve manevi kaynaklarından haz alabilmesi burada en önemli soruların cevabı niteliğindedir. Yaşam kalitesi kuramları sırasıyla şöyledir;

i- Hazcılık Kuramı: Hedonizm de denilmektedir. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse faydacı yaklaşım olarak da karşımıza çıkmaktadır. “Faydacı kurama göre yaşam kalitesinin en önemli belirleyici özelliği bireysel iyilik, yaşam tatmini ve mutluluktur. Öznelci bir bakış açısına sahip olan bu yaklaşım, yaşam kalitesinin yapı taşı olarak zevk ve hazzı odaklanmıştır. Bu nedenle faydacılara göre yaşam kalitesi hedonizm veya mutlulukla eş anlama sahiptir.”⁴¹

Haz, fayda bireysel iyiliğin bir ölçütü olarak benimsenmiştir. Bu nedenle hazcı yaklaşım daha çok birey odaklı bir yaklaşımdır. Yaşam kalitesini ölçebilmek adına yaygın olarak kullanılan bir yaklaşımdır. Burada ölçümler neticesinde belirli sonuçlar elde edilmektedir. İşte bu sonuçlar önem taşımaktadır. Daha çok sonuçların yani elde edilen verilerin önemli olduğu vurgulanmaktadır. “Haz mutlak anlamda iyidir, insan davranışlarını haz sağlayacak bir biçimde planlar, sürekli haz verene yönelir, her davranışın nedeni, mutlu olmak isteğidir.”⁴²

Ayrıca hazcılık görüşüne hedonizm denilen ve yaşamın anlam ve önemini hazda bulan insanların genel dünya görüşü olduğu söylenebilir. “Haz veren iyidir. Bu çıkış noktasını kabul eden ahlak, insan eyleminin ereğini hazda bulur. Eski Yunanlı bilge Aristippos mutluluğu duyguların doyurulmasında, isteklere, tutkulara karşı

⁴¹ Sapancı, s. 52

⁴² Demirkıran, s.25

ıkan tüm görüşlere aldirış edilmemesinde bulurken bu yaklaşımın temelini atıyordu.”⁴³

ii- Yararcılık Kuramı: Bu kuram kaynaklarda Utilitarianizm olarak da karşımıza çıkmaktadır. Jeremy Bentham ve John Stuart Mill tarafından ortaya atılmış bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım literatürde Yararcılık Yaklaşımı olarak ele alınsa da daha çok hazzcı yaklaşım olarak da bilinmektedir. Ancak ikisinin de kullanıldığını ve farklı anlamlar olmadıklarını bilmek faydalı olacaktır.

Yararcılık kuramında, günümüz şartlarında kişilerin arasındaki ilişkilerin günlük şartlar içerisinde, tüm kişiler için en uygun ve en faydalı ilişkiler olduğunu ortaya koyar. “ Bu kuramda yararın çoğaltılması yaşamın temel ilkesi olarak görülmektedir, çünkü iyi olan yararlıdır. Bu yaklaşımda öznel algılardan biraz uzaklaşma vardır. Bu kuramcılar bireylerin farklılığını geri plana iterek, tek tek bireylerden çok, o toplumdaki ortalama bireyi standartlaştırılmış bir birey olarak ele almaktadır. Böylece hem iyinin ölçütünü nesnelleştirmekte hem de toplumun iyisini tek tek bireylerin iyisinin toplamı haline gelmiştir. Ancak bu kuramda iyi kelimesini tanımlamak açısından son derece mekanik ve yalın kalmakla eleştirilmiştir.”⁴⁴

iii- İstek Kuramları: İstek kuramı denilince kişinin istekleri aklı gelmektedir. Bu isteklerin birey tarafından ne kadarı gerçekleştirilmiş ise bireyin istekleri ve yaşam kalitesi o kadar artmaktadır. Bu kuramda istekler ve beklentiler birbirine paralel olarak değişim gösteren duygular olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu beklentilerin gerçekleşmemiş olması bazı insanların psikolojik sorunlar yaşamasına neden olabilmektedir. Bu beklentiler aslında geleceğin habercisi olarak görülmektedir. Gelecek güzel günlere dair yapılan planlar bireyin ruh sağlığını da etkileyen etmenlerdir. “Bu kuram, insanların iyi ve kötü arasındaki tercihlerinin değişmesinin sadece yaşam deneyiminin insanların bilincinde yaratacağı değişikliklere bağlı olmadığını, dünyanın değişik yerlerinde yaşananlardan da etkilenebileceğini kabul etmektedir.”⁴⁵

⁴³Tekeli, s. 85

⁴⁴Ceylan, s.9

⁴⁵ İ. Tekeli, Gündelik Yaşam, Yaşam Kalitesi ve Yerlilik Yazıları, İstanbul, 2010, s. 87

Genellikle olması olası beklentiler yaşam kalitesini artırırken, gerçek dışı hayalperest düşünce ile yapılan beklentiler kişilerin yaşam kalitesini azaltmanın yanında ruh sağlıklarında da sorunlar oluşturmaktadırlar. “İstek kuramına göre bir kişinin yaşam kalitesi, o insanın isteklerinin ne kadarının gerçekleştirilmiş olduğu ile ölçülür. Ancak bu kuram da isteklerin zaman içerisinde değişmesi, uyuşturucu madde kullanımı gibi durumlarda bireyin kendilerine zarar verebilecek istekler içinde de bulunabilecekleri açılarından eleştirilmiştir.”⁴⁶ Kişilerin istekleri yaşam kalitesinde çok önemli bir kaynaktır.

iv- Maslow’un İhtiyaçlar (Gereksinimler) Kuramı: Yaşam kalitesinin kişiden kişiye değiştiği gibi Maslow’un ihtiyaç kuramında yer alan ihtiyaçlara verilen önemde kişiden kişiye değişmektedir.“ Maslow gereksinimler Hiyerarşisi kuramı, hem kişisel hem de toplumsal düzeyde yaşam kalitesinin açıklanmasında ve ölçülmesinde uzun süredir kullanılmakta olan bir yaklaşımdır.”⁴⁷ Burada Maslow’un belirttiği gereksinimler belli bir hiyerarşik yapıda sıralanmıştır. Bu hiyerarşik yapıda bulunan ihtiyaçlar en alttan başlanarak karşılanır ve sırası ile karşılanmaya devam edilir. Örneğin; her gün karnını doyurmada zorluk çekmeyen, fakat güvenlik konusunda problem yaşayan bir kişi, sürekli olarak kendini bir tehdit altında hissediyorsa, bu kişinin ihtiyaç listesinde kendini geliştirmek için kitap okumak gibi bir gereksinimi yoktur. Bu kişinin ihtiyaç listesinde kendini nasıl güvene alırım kaygısı vardır. Bu nedenle güvenlik ile ilgili ihtiyacı diğer kişilere göre daha ön planda bir ihtiyaçtır.

Maslow bu ihtiyaçlar hiyerarşisini beş bölüme ayırarak kategorize etmiştir. Bu hiyerarşinin en alt basamağını bireyin temel ihtiyaçları oluşturmaktadır. Bu ihtiyaçlara fiziksel ihtiyaçlar da denilmektedir. Bunlar; yiyecek, su, barınma gibi ihtiyaçlardır. Hiyerarşinin ikinci basamağını ise güvenlik ihtiyaçları oluşturur. Bunlar; korunma, emniyet gibi ihtiyaçlardır. Hiyerarşinin üçüncü basamağında sosyal ihtiyaçlar yer almaktadır. Bunlar ise sevgi gibi ihtiyaçlardır. Dördüncü basamakta saygınlık ihtiyaçları yer almaktadır. Beşinci ve en son basamakta kişinin

⁴⁶ Ceylan, s. 9

⁴⁷ Sapancalı, s. 3

kendini gerçekleştirme ihtiyaçları yer almaktadır. “Bu gereksinimler karşılanmadığında insanların tam bir iyilik halinde olamayacağını belirtmektedir.”⁴⁸

Şekil 1: Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı



Kaynak: <http://fundaerdemir.blogspot.cm/211/04/kurumsal-mutluluk-utopya-m.html>

4. KALİTELİ YAŞAM KRİTERLERİ

4.1. Hareketli Yaşam

Kaliteli yaşam kişinin gündelik yaşamı ile başlar. Gündelik hayatı hareketli geçirmek, kişinin sağlığını ve ruhsal gelişimini olumlu yönde etkilemektedir. Özellikle düzenli bir şekilde spor yapmak sağlık problemleri yaşama olasılığını en aza indirmektedir. Düzenli spor yapan bireylerde pek çok hastalık ortadan kalkmaktadır. Bunlar içerisinde kalp damar hastalıkları, tansiyon hastalıkları, kemik erimesi hastalıkları başı çeken hastalıklardır. Sporun gözle görülen ve görülemeyen pek çok faydası mevcuttur. Kişi düzenli spor yapma alışkanlığına sahip olmasa bile hayatında hareketi önemli bir alışkanlık olarak benimsemeli ve yer edindirmelidir. Her gün belirli bir süre yürüyüş yapmak, evde sürekli hareket etmeye çalışmak, işe yürüyerek gidip gelmek alışkanlıklar içerisinde sadece birkaç tanesidir.

⁴⁸Demirkıran, s.27

Kişi ister gündelik hayatında olsun isterse iş yaşamında olsun pek çok değişik sağlık problemi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu problemler ile başa çıkabilmek ve olumlu sonuçlar elde edebilmek için kişi zinde ve enerjik olmalıdır. Çünkü ruh sağlığı ile beden sağlığı birbiri ile ilişki halindedir. Her birey genç bir görünüme sahip olmak ve ilerleyen yaşlarını daha verimli ve aktif geçirmek ister. Bunun için günümüzü doğru şekilde geçirmeli ve geleceğimize sağlık açısından olumlu yatırımlar yapmalıyız.

4.2. Beslenme

İnsan doğduğu andan itibaren beslenme ihtiyacı ile karşı karşıya kalmaktadır. Beslenme kişinin hayatına devam edebilmesi, sağlıklı ve aktif bir yaşam sürebilmesi için zorunlu ihtiyaçların başında gelmektedir. Sağlığın korunması için her gün gerekli miktarda besinin vücuda girmesi gerekir. Yoksa insan bedeni zayıf düşer, vücut yeterli miktarda proteini alamadığı için gelişemez ve hastalıklara karşı bağışıklık gösteremez. Yeterli miktarda besin alınmadığı durumlarda anemi, kalp hastalıkları, dirençsizlik, bitkinlik, bunama vb. pek çok hastalık ile karşı karşıya kalınmaktadır.

İnsan sağlığı açısından bireyin beslenme ihtiyacı sağlığımızın devamı açısından vazgeçilemez temel ihtiyaçların başında gelmekte ve çevresel faktör olarak kabul edilmektedir. Anne karnından başlayan bu ihtiyaç kişinin büyüebilmesi, sağlıklı bir hayat sürebilmesi ve vücudunda metabolizmasını doğru şekilde tamamlayabilmesi için beslenme ihtiyacını karşılaması gerekmektedir.

Kişinin sağlıklı bir yaşam sürmesi için yapması gereken bazı temel maddeler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şu şekilde örneklendirilebilir; Güne mutlaka kahvaltı ile başlamak, öğün atlamayarak az ve sık yemek, abur cubur yememek, en az 4-6 bardak olmak üzere günde 10 bardak su içmek, gazlı ve asitli içecekler içmemek, fazla yağlı gıdalardan uzak durmak sağlık için önerilen yağları tercih etmek, pişirme esnasında ve öncesinde gıdaların besin değerini kaybetmemesine dikkat etmek temel sağlıklı beslenme kurallarının birkaçıdır.⁴⁹ Kişiler bu bahsedilen

⁴⁹ Perim, s. 19

beslenme şekillerine dikkat ederlerse hem daha sağlıklı olurlar, hem de yaşam kaliteleri artar. Bunun sonucunda da tabi ki sağlıklı vücut , sağlıklı insan demektir.

4.3. Düzenli Yaşam ve Uyku

İnsanın beslenme ihtiyacı vücut için ne kadar faydalı bir ihtiyaç ise, vücudun dinlenebilmesi için de uyku vücut için bir o kadar faydalı bir ihtiyaçtır. İnsan sağlığı için düzenli bir yaşam sürmek ve düzenli şekilde uyumak zorunlu ihtiyaçlardandır. Uyku, insan yaşamı için önemsiz diye düşünülse de uyku esnasında insan yaşamı etkileyen ve yapılması zorunlu birçok hareketin vücut tarafından yapılmasına imkan sağlar. Bu nedenle insan hayatı için gerekli ve vazgeçilmez bir dönemi ifade uyku önemli ihtiyaçlar arasındadır.

İnsan sağlığının devamı için her gün belirli bir süre uyku kişi için gereklidir. Her insanın uykuya duyduğu ihtiyaç vücut yapısına, hayat tarzına ve kişinin ihtiyacına göre farklılık gösterir. Bazı kişiler için bu süre 6 saat iken bazıları için 8 saat olabilmektedir. Bu ihtiyacın karşılanması için gereken uyku süresi karşılanmadığı zaman kişide hem bedensel hem de ruhsal bazı problemler ortaya çıkabilir. Streste ve pek çok psikolojik hastalıkta görülüyor ki uyku ritminin bozuk olması bu hastalıkları tetikleyici bir etkidir. Eğer birey vücudunun ihtiyacı olan günlük uyku ritmini alamazsa bireyin fiziksel ve ruhsal streslerle baş edebilme dayanıklılığı azalmaktadır.

4.4. Zaman Yönetimi

Harcandığı zaman yerine konmayan getirilemeyen şey zamandır. Bu nedenle zamanı yönetmek çok önemlidir. Çünkü kişinin zamanı geri döndürmesi, yeniden yaşaması, zamanı yedeklemesi ve satın alması mümkün olmamaktadır. İnsan yaşamında zaman çok önemlidir. Bunu kaliteli ve iyi kullanmak zamanın her saniyesinden pişman olmadan faydalanmak gerekir. Yaşamın her alanında zaman kullanılır. Zaman yani bir gün herkes için 24 saatten oluşmakta kişiden kişiye değişmemektedir. Zamanı iyi kullanmak gerekir zira zaman pahalı ve geriye dönülmesi imkansız bir süreçtir. O yüzden zamanın doğru ve akılcı bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Bu durum zamanın daha verimli geçirilmesi ve daha verimli sonuçlar elde edilmesi açısından önemli bir durumdur.

Yapılacak işleri önceden kısımlara ayırmak ve kısım kısım ilerlemek, planlar yapmak, işleri yaparken titiz davranmak, her işi zamanında ve doğru şekilde planlayarak yapmak, bilinmeyen durumlar ve takılan durumlarda yardım almak ve bu şekilde zaman kaybetmemek zaman yönetimi açısından fayda sağlayabilecek noktalardan bazılarıdır.

Zaman yönetimi kişinin iş stresini azaltmasına, iş önceliklerinin belirlenmesine ve boş zamanlarını planlamasına olanak sağlamaktadır. Stresle başa çıkmada kullanılan en önemli yöntemlerden bir tanesidir zaman yönetimi. Başarılı bir zaman yönetimi uygulayabilmek için herkesin uygulayabileceği birkaç tane madde bulunmaktadır.

- Önceliklerimizi belirlemek ve bunlara bağlı bir şekilde uymak,
- Başka çalışanların bizi rahatsız etmesine izin vermemek,
- Yetki devrinde bulunmaktır.

4.5. Çalışma Ortamı

Günümüzde iş kazalarının çoğu çalışma ortamında gerekli önlemlerin alınmamasından kaynaklanmaktadır. Çalışanın işte geçirdiği süre boyunca çalışmak zorunda kaldığı ortam, yaşam kalitesi açısından önemlidir. Burada çalışan bireylere çok fazla iş düşmektedir. Bireyler, karşılaşacakları sağlık risklerini belirlemeli ve bu risklerin nedenlerini araştırmalı, bireyin çalışma şartlarından kaynaklanıp kaynaklanmadığını araştırarak, bu riskleri ortadan kaldırmaya çalışmalı veya bu riskleri azami seviyeye düşürmelidirler.⁵⁰

Çalışma ortamı iş sektörlerine göre farklılık gösterir. Sağlık açısından İş ve çalışma ortamları riskler içerirler. Çalışma şartlarının sağlıksız ve kötü olması insan sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sağlıksız şartların başında yetersiz havalandırma, aydınlatma olmayan ve ısınmayan ortamlar, aşırı ve uzun çalışma saatleri fiziksel koşullarının uygunsuzluğu, iş güvenliğinin olmaması, iş kazaları, çalışma ortamındaki kalabalık, gürültü, kirlilik, sürekli aynı beden pozisyonunda çalışma zorunluluğu ve ergonomik kurallara uyulmaması gibi pek çok etken çalışanların sağlığını tehdit etmektedir.

⁵⁰ Perim, s. 20

Yukarıda saydığımız bu ortamlar işin riskli kısımlarını da içermektedir. Bu riskler kurum tarafından olabildiğince araştırılmalı, incelenmeli ve iş yeri hekimleri tarafından sürekli kontrol altında tutulmalıdır. Böylelikle iş yeri kazalarının önüne geçilebilir ve çalışılan ortam daha mutlu edici hale getirilir. Bu şekilde de bireyin yaşam kalitesi yükseltilmiş olur.

5. YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yaşam kalitesinden söz etmek için bireyin standartlara uygun olan yani normal kabul edilen değil, bireyin yaşam standartlarının üstünde en iyi yaşam kalitesine sahip olması olarak değerlendirilebilir. Yaşam kalitesi değerlendirmek için kişinin çevresinin görüşü yeterli değildir. O standartlarda yaşayan kişinin gerçek görüşü de önemlidir. “İlk dönemlerde yaşam kalitesi, fonksiyonel durum ile eşdeğer tutulmuş ve değerlendirilmesinde Karnofsky performans durumu skalası ve Zubrod skalası kullanılmıştır. Ancak çalışmalar fonksiyonel durum ve genel yaşam kalitesi arasında zayıf bir korelasyon olduğunu göstermiştir. Genel yaşam kalitesi sadece fonksiyonel yetileri değil; aynı zamanda semptomları, tedavilerin yan etkilerini, sosyal, psikolojik, ruhsal, ailesel ve finansal bakış açıları gibi değişik boyutları da içerir. Yaşam kalitesini değerlendirmek amacıyla kullanılacak ölçütler çok boyutlu, sübjektif, kullanışlı, geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir. Yaşam kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan ölçütlerde de bir çeşitlilik mevcuttur. Kullanılan ölçütler genel olarak iki grupta incelenebilir;

a) Genel yaşam kalitesi ölçütleri: birçok boyutu içeren, geniş bir soru yelpazesine sahip indekslerdir. Örneğin DSÖ yaşam kalitesi indeksi, Nottingham sağlık profili , toplumda ve farklı hastalıklar arasında karşılaştırma yapmak amacıyla oluşturulmuştur.

b) Hastalığa özgü yaşam kalitesi ölçütleri: bu tip ölçütler belli bir hastalığa, popülasyona, semptom ve problemle ilişkili sağlık boyutlarına odaklanmıştır. Hastanın durumundaki değişmeyi genel ölçeklerden daha net belirlemektedirler.”⁵¹

⁵¹ Arslan – Gökçe, ss.174-175

Yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgili fikir birliği yoktur. Yaşam kalitesi değerlendirildiğinde içine girebilecek konular belirlenecek olursa fiziksel fonksiyon ve semptomlar, emosyonel davranışsal entelektüel fonksiyonlar, sosyal fonksiyon ve destek varlığının, yaşam doyumu, sağlıkla ilgili algılar, ekonomik durum, ilgi alanları ve boş zamanların, enerji ve vitalitenin de içine girdiği görülecektir. “Bireyin yaşam kalitesi çeşitli ölçekler kullanılarak puanlanır ve değerlendirilir. Ölçeklerde;

- Fiziksel Fonksiyonu
- Sosyal Fonksiyonu
- Fiziksel Rol Fonksiyonu
- Emosyonel Fonksiyonu
- Mental Sağlık Fonksiyonu
- Enerji (Zindelik) / Yorgunluk , Ağrı
- Genel Sağlık Algısı gibi konular ele alınır.”⁵²

⁵² Ç. Pektekin - N. Aştı, “Çalışan Hemşirelerin İş Gücü Kaybı, Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyum İlişkisi” Hemşirelik Bülteni, C.8, S.1, İstanbul, 1994, s.32

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIKTA YAŞAM KALİTESİ

1. SAĞLIKTA YAŞAM KALİTESİNİN TANIMI

Kalite ve yaşam kalitesi tanımlamaları birçok yazar tarafından çeşitli yazılarda vurgulanmıştır. “Yaşamın sağlık olarak bakılmayan, geniş çapta değer verilen yönleri vardır. Bunların arasında; özgürlük, gelir, sosyal destek sayılabilmektedir. Düşük gelir, özgürlüğün olmaması ve zayıf sosyal destek sağlıkla ilişkili olabilmektedir. Sağlık problemleri ve yaşam kalitesiyle uğraşırken, bu tür genel yönleri atlama eğilimi vardır. Direkt olarak fonksiyonel kapasiteye odaklanılmaktadır. Bundan dolayı sağlıklı ilişkili yaşam kalitesi terimi ortaya çıkmıştır.”⁵³

Yaşam kalitesi tanımına zamanla ilgi artmış ve çeşitli alanlarda kullanılmaya başlanmıştır. Teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, bu tanımın kullanım alanının genişlemesinde önemli bir rol oynamıştır. “Günümüzde sağlıkla ilgili yaşam kalitesi araştırmalarında sadece sosyodemografik özellikler ve sağlığın diğer belirleyicileri ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi değil, aynı zamanda sağlık politikası ile ilişkili olarak bir ülkede sağlık hizmetlerinde önceliklerin belirlenmesi, uygulanan ya da uygulanacak programların maliyetleri değerlendirilmektedir.”⁵⁴ Özellikle sağlık alanında teknolojik ilerlemelerle beraber yaşam kalitesine ilgi artmıştır. Günümüzde sağlık alanında oldukça güzel gelişmeler yaşanmaktadır. Bu gelişmeler sayesinde birçok hastalığın tedavisi kolaylaşmış, hizmet alınan ortamlar daha sağlığa uygun hale gelmiş, hastaya verilen değer artmış, hasta-doktor ilişkisi daha güzel şartlarda devam ettirilmiştir. Bunlar da gösteriyor ki artık sağlık sadece hastalığın iyileştirilmesi değil hastanın yaşam kalitesinin artırılmasını sağlamak olarak algılanmaktadır.

Yaşam kalitesi ile sağlık alanında yapılan çalışmaların birlikte anılması ve yaşam kalitesi teriminin dile getirilmesi ilk kez DSÖ anayasasında yer almaktadır. 1948 yılında karşılaştığımız bu tanım sağlık tanımını doğru bir şekilde ele almaktadır. Sağlıklı olma durumu bedensel bir engelin olması ya da herhangi bir

⁵³ M. Ş. Top – S. Y. Özden – M. E. Sevim, “Psikiyatride Yaşam Kalitesi”, Düşünen Adam Dergisi, C.16, S.1, İstanbul, 2003, s.21

⁵⁴ Demirkıran, s.50

hastalığın olmaması değil, bireyin her açıdan ruhen fiziksel ve toplumsal yönden tam olarak iyi olması halidir. İşte bu tanımdan da anlaşılacağı üzere sağlık iyilik halinin ölçülebilmesi için bu tanımların doğru şekillerde ortaya konması gerekmektedir. Bu konuda yapılan ilk çalışmalar 1973 yılında yayımlanmıştır. Daha sonraki yıllarda bu çalışmaların sayısı giderek artmış ve artmaya devam etmiştir. Günümüzde tıp oldukça ilerlemektedir. İşte bu yüzden hastalıkların ortadan kaldırılması değil sağlığın korunması ve yaşam kalitesinin artırılması hedeflenmektedir.

Yaşam kalitesi tanımından sonra ortaya sağlıkla ilgili yaşam kalitesi tanımı atılmıştır. “Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi kavramı yaşam süresinin uzaması ve yeni tedavi alternatiflerinin uygulanmaya başlaması ile sıklıkla çalışılan konulardan biri haline gelmiştir. Yaşam kalitesi ve sağlıkla ilgili yaşam kalitesi kavramları birbiriyile yakından ilişkili kavramlardır. Yaşam kalitesinin tüm boyutları sağlıkla ilgili yaşam kalitesini de belirler ve bunları birbirinden ayrı düşünmek olanaksızdır.”⁵⁵

Sağlık, yaşam kalitesi tanımının içinde yer alan önemli bir konudur. Bu yüzden insan hayatına sadece sağlık çerçevesinden bakılması dar bir görüş olur. Sağlık problemleri yaşam kalitesi üzerinde psikolojik olsun fiziksel olsun pek çok etki yaratmaktadır. Bu da insanın yaşam kalitesinin azalmasına yol açmaktadır. Sağlıklı yaşam denildiğinde bireyin yaşam kalitesini artıracak ve bundan sonraki hayatında daha kaliteli bir yaşam sürmesini sağlayacak önlemler akla gelmelidir. “Sağlığa bağlı yaşam kalitesinin bir hastalık veya tedaviyle bağlantılı olan fiziksel, duygusal ve sosyal öğeleri kapsayan çok boyutlu bir kavram olduğu kabul edilmektedir. Sağlığa bağlı yaşam kalitesine hangi boyutların dâhil edileceği konusunda ise tam bir uzlaşma söz konusu değildir.”⁵⁶

Son olarak belirtmek gerekirse, sağlıklı yaşam kalitesi beden, duygusal ve toplumsal esenlik durumudur. Hastalıklardan korunmak veya yaşanan hastalığın kontrol altında tutulması sonucu ortaya çıkan esenlik halidir.

⁵⁵ T. Müezzinoğlu, Yaşam Kalitesi Üroonkoloji Derneği 2004 Güz Dönemi Konuşması, Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Manisa, 2005, S.1, s. 26

⁵⁶ Perim, s.25

1.1. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Özellikleri

Sağlık, bireyin beden, duygusal ve toplumsal yönden tam bir iyilik halidir. Bu tanımdan yola çıkarak sağlıklı yaşam kalitesinin çok boyutlu devimsel ve öznel bir kavram olduğu anlaşılmaktadır.

Çok Boyutluluk: Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi kavramı birden fazla ve birbiri ile ilintili boyuttan oluşmakla birlikte, bu boyutlarda kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır. “Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi fiziksel, psikolojik ve sosyal üç temel boyutu kapsamaktadır.”⁵⁷ Fiziksel boyut daha çok bireyin harcadığı enerji ile ilgili olan boyuttur. Yani günlük hayatında yaptığı işleridir. Örneğin; temizlik, yeme-içme, spor yapma, kişisel bakım, giyim-kuşam vb. Psikolojik boyut ise, bireyin içsel durumuyla alakalı olan boyuttur. Daha çok düşünce tarzıyla ilgilidir. Örneğin; stres, depresyon, mutluluk, mutsuzluk, öfke gibi yaşanan ruhsal problemlerdir. Sosyal boyut ise, bireyin başkalarıyla olan ilişkilerini ele alan boyuttur. Burada aile ilişkileri, arkadaş ortamındaki ilişkileri gibi topluluk ve çevre içinde gösterdiği davranışları içeren boyuttur.

Yaşamdaki temel psikolojik ihtiyaçların karşılanması yani fırsatlardan olanaklardan zevk alma derecesi sağlıklı yaşamla alakalıdır. İnsanların yaşamlarını devam ettirmek için gerekli olan temel ihtiyaçların insanın yaşamın her döneminde olması gerekmektedir. Çünkü, bu ihtiyaçlar yaşam kalitesi ile bağlantılıdır. Fiziksel sağlık dediğimiz zaman, kişisel hijyen, beslenme, egzersiz, giyim ve dış görünümü, fiziksel çevresi ile ilişkileri, aile yaşamı, iş yaşamı, okul, komşuluk ve bir gruba dahil olmak gibi duygu ve düşüncelerin tamamını içine alır. Sosyal boyutunun çevre, aile, arkadaşlar, iş arkadaşları, komşular ve içinde yaşadığı topluluk tarafından içten ve samimi bir şekilde kabul edilmesidir. Yeterli gelirden burada önemlidir. Çünkü sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetler, iş, eğitim ve eğlence ve aktivitelere katılım sağlar. Maneviyat ise kişisel değerler, davranışlar ve inançlar ile alakalıdır.

Öznellik: Burada kişinin kendi sağlığına kişinin kendisinin karar vermesi durumu ön plandadır. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi denildiğinde kişinin düşünceleri ve isteklerine göre hareket etme durumu algılanmaktadır. Öznellikte farklı kişilere

⁵⁷ S. Y. Eser ve diğ., “Yaşam Kalitesinin Ölçülmesi, WHOQOL – 100 ve WHOQOL- BREF”3P Dergisi, C.7, S.2, Ankara, 2005, s.23

göre farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Sağlığını kaybetmiş ve engelli bireylerin kendi yaşamlarıyla alakalı hislerini, durumlarını ve düşüncelerinden bahsederken kullandıkları sözcüklere, bulundukları durumun tarifine bakıldığında, bunların sağlığını kaybetme veya engellilik seviyesinin sağlık çalışanı yaptığı ölçüm sonucundan ne kadar farklı olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunun neticesinde sağlıkla ilgili yaşam kalitesinin kişiden kişiye değişen bir değerlendirme olduğu çok iyi ortaya çıkmaktadır. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi ölçümlerinin hedefinin sadece sübjektif sağlık duygusunun belirlenmesi olduğu anlamı çıkarılmamalıdır. Bununla birlikte, bu konuda geliştirilen ölçümlerinin hedefi sadece sübjektif sağlık hissinin belirlenmesi olduğu düşünülmemelidir. Bununla beraber, bu konuda yapılan çalışmaların sonucu ölçeklerin birçoğunda sübjektif hislerin ölçümüne de yönelik sorular, bölümler bulunmaktadır. Buna rağmen konfor, zenginlik ve sağlık gibi objektif durumlar sübjektif sağlık hisleri üzerinde mümkün etkileri sahip fakat bu hislerin içinde kesinlikle olması gerekmeyen faktörlerdir.

Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi kişinin çevresi ve yaşadığı ortamı ile alakalı olmakla birlikte farklılık gösterebilir. “Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi kişinin fikirleri, hisleri, arzu ettikleri ve algılamalarına bağlıdır. Bu sebeple kişinin kendi sağlık durumu üzerindeki değerlendirmesi ve sübjektif sağlık yaşam kalitesi çalışmalarında ön plandadır. Sübjektif sağlık kişilerin kendi yaşamlarını nasıl değerlendirdiğini açıklamak için kullanılan bir terimdir.”⁵⁸

Dinamiklik: Dinamiklik iç huzur demektir. Kişinin kendi dünyasında mutlu ve huzurlu bir yaşam sürmesidir. Bu boyut daha çok psikolojik temelli bir boyut olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada amaç kişinin kendi kendine yetebilmesidir. Dinamiklik zaten aktiflikten gelmektedir. Bu aktiflik de kişinin kendi hayatında önemli bir rol oynamaktadır. Dinamiklik bağımsızlık odaklı bir kavramdır. Zaman içerisinde devamlı değişime uğrayan karmaşık yapıların en önemlisi insanoğludur. Kişinin şahsında ya da bulunduğu ortamda meydana gelen değişimler kişinin yaşam kalitesini tarif etmesini de değiştirmektedir. Sağlığını kaybetmiş bir kişiye iyileşmeden önce ve iyileştikten sonra sistemli bir şekilde belirli aralıklarla yapılan

⁵⁸ A. B. Savcı, “Kanserli Hastalarda Yaşam Kalitesini ve Sosyal Destek Düzeyini Etkileyen Faktörler” Atatürk Üniversitesi, SABE, YYLT, Erzurum, 2006, s.7

yaşam kalitesi ölçümleri ile kişinin genel yaşam kalitesi seviyesinde farklılık olduğu görülebilir.⁵⁹

1.2. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Önemi

Sağlık alanında teknolojik ilerlemelerle beraber hasta ve çalışanlar adına oldukça olumlu gelişmeler yaşanmaktadır. Sağlık sektöründe gerek hastaların daha iyi hizmet alabilmesi hem de çalışanların daha sağlıklı ve güvenli bir ortamda hizmet verebilmeleri adına yaşanan gelişmeler sağlıkla ilgili yaşam kalitesinin artmasına olumlu katkılar sağlamıştır.

Son yıllarda sağlık hizmetleri genellikle hasta odaklı verilmektedir. Bu durum da kaliteyi, verimliliği ve gelişimi arttırmaktadır. Yaşamın kıymetini ve anlamını artıran değerlerin en önemlilerinden biri de sağlıklı olmaktır. Bu nedenle sağlık işletmelerinin ve sağlık hizmeti veren kurumların hedefi, yaşamı kıymetlendiren bu değerleri muhafaza etmek ve geliştirmektir. Kişisel açıdan değerlendirildiğinde hastalara uygulanan iyileştirme sürecinin üç ana hedefi vardır. Hastaya uygulanan tıbbi tedavinin sonucunda, hastaların sağlık durumlarının iyi olacağı, bir daha aynı problemi yaşamayarak, sağlık durumlarının zarar görmesini önleyeceğine ve yaşam sürelerinin uzayacağına, artık kendilerini daha iyi hissedeceklerine inanırız. ileride sağlık durumlarının bozulmasını önleyeceğine ve onların kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacağına inanırız. Bu üç hedeften yaşam süreleri ve bir daha hastalığa yakalanma riskini önleme hedefine ulaşma oranımızı ölçmek kendilerini nasıl hissettiklerini ölçmeye nazaran daha kolaydır. Ancak tıbbi tedavinin hedeflerine bir bütün olarak değerlendirdiğimizde, bu tür bir değerlendirmenin tam olmayacağı açıktır. Bu sebeple, bu değerlendirmenin tam olabilmesi için kişilerin bir hastalık sebebiyle ya da uygulanan tıbbi tedavi sonrası kendilerini nasıl hissettiklerinin ve günlük yaşam aktivitelerini ne derece yapabildiklerinin de değerlendirilmesi gerekmektedir.⁶⁰

Toplumda kronik hastalıkların giderek artmasına karşın, bu hastalara sunulan tedavi seçeneklerinin çoğunun tam iyileşmeden çok, semptomları hafifletici

⁵⁹ H. Baydur, E. Eser, Uygulama: Yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Psikometrik Çözümlemesi, Sağlıkta Birikim Dergisi, C.1, S.2, Manisa, 2006, s. 108

⁶⁰ Y.Şenol – M. Türkay, “Yaşam Kalitesi” Türk Silahlı Kuvvetleri, Koruyucu Hekimlik Bültesi, C.5, S.5, Antalya, 2006,s.383

etkilerinin olması, ayrıca bazı hastalıklar için verilen ve sınırlı yarar sağlayan tedavi yöntemlerinin mesela kemoterapi ilaçlarının olası toksit etkileri ile birlikte değerlendirilmesi zorunluluğu da son zamanlarda yaşam kalitesi çalışmalarına verilen önemin artmasına neden olmuştur.

Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi insanların hem biyolojik, hem de ruhsal memnuniyet ve bunlara verdiği duygusal cevabı da içine alan bir kavram olarak kabul edilir. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi, insanın sağlığının kişilerin fonksiyonlarını uygulamaya geçirmekteki yeteneklerini ve kişilerin yaşamlarındaki farkına vardıkları fiziksel, zihinsel ve sosyal alanı göstermektedir.

2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA YAŞAM KALİTESİ ALANLARI

2.1. Genel Yaşam Kalitesi

Bireyin yaşam kalitesinin iyileştirilmesinde pek çok kriter ihtiyacı duyulmaktadır. Sağlık hizmetlerinden yeterince faydalanabilme, yaşadığı çevre, yaşadığı ülkenin gelişmişlik düzeyi vb. pek çok faktör etkilidir. Bu durumun gelire bağlantılı olduğu düşünülür. Tabi ki yaşam kalitesinin düzenlenmesi ve geliştirilmesi için belirli bir gelire ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak her zaman durum böyle olmayabilir. Geliri yüksek olan insanların yaşam kalitesi de yüksek olacak diye bir kıstas yoktur. Düşük gelirli insanların da yaşam kalitesi yüksek olabilir. Burada kişinin kendisine ve yaşamına gösterdiği ilgi ve önem ortaya konulmaktadır.

Genel yaşam kalitesi içerisinde pek çok değişkeni barındırmaktadır. Bu değişkenler toplumunun kendi yapısına ait olan, toplum içinde bulunan insanları kapsayan genel değişkenlerdir. Her toplumun kendine özgü yapısı, standartları bulunmaktadır. Amerikan bir şahıs ile Etiyopyalı bir şahsın karşılaştırılması bu açıdan mümkün değildir. “Genel yaşam kalitesi genel olarak nüfusun, yaşam kalitesini değerlendirir. Ölçümlerin fonksiyonel durumu, kaynaklara ve olanaklara ulaşmayı ve iyi hal duygusunu kapsamaktadır. Gelir düzeyi, sosyal olanaklar, politik

ortam, çevre koşulları ve kişisel inançlar genel yaşam kalitesinin içinde değerlendirilirler.”⁶¹

Bireyin çalışma hayatı yaşam kalitesi içerisinde önemli bir yere sahiptir. Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesinin artırılması demek, onların çalıştığı ortam, çalıştığı insanlar ile olan davranışları yaşam kalitesi üzerinde etkili olan davranışları demektir. Örneğin; “hemşireler sağlık hizmeti verilen tüm alanlarda görev alan ve hastalara 24 saat hizmet veren sağlık görevlileridir. Ancak ülkemizde hemşireler genellikle çalıştıkları kurumların olumsuz fizik koşullarından, çalışma biçimlerinden, hasta sayısının fazla olmasından, kişilerarası ilişkilerin karmaşıklığından, yetersiz ücret yanı sıra yetki ve sorumlulukların yasalarla netleştirilememesinden etkilenmektedir.”⁶² İşte yukarıda belirttiğimiz tüm bu koşullar hemşirelerin yaşam kalitesini etkilemektedir.

Ayrıca genel yaşam kalitesi denildiği zaman şunu da belirtmek gerekmektedir. Ülkenin sunduğu sağlık, eğitim, adalet, güvenlik hizmetleri yeterli değilse, kişi başına düşen yeşil alan azsa, kirli bir çevre içinde yaşıyorsa, stresli ve yoğun bir işte çalışılıp, kalabalık ve yoğun trafikli bir şehirde hayatını geçiriyorsa kişinin, yaşam kalitesinin gelirden bağımsız olarak yüksek olması mümkün değildir.

2.2. Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, sağlık ile paralellik gösteren bir konu durumuna gelmiştir. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi konusunda karşımıza pek çok tanım çıkmaktadır. Ancak şunu bilmekte faydalı olacaktır, bu konuda genel kabul görmüş bir tanım yoktur.

DSÖ’nün tanımı değerlendirildiğinde, hastalık, çeşitli vücut yapı ve işlevlerinde bozukluklara, aktivite ve katılımda kısıtlamalara yol açmakta, bu bozukluklar ve fiziksel, sosyal kısıtlanmalar, kişisel ve sosyo-kültürel faktörlerin etkisiyle birey için sağlıkla ilişkili yaşam kalitesini oluşturmaktadır. DSÖ Anayasasında yer alan tanımda ilk kez sağlıkla ilgili yaşam kalitesi tanımı yer

⁶¹ D. Fidan, B. Ünal, Y. Demiral, Sağlıkla İlişkin Yaşam Kalitesi Kavramı ve Ölçüm Yöntemleri, Sağlık ve Toplum Dergisi, S. 3, Ankara, 2003, s. 6

⁶² Özgür- Yıldırım, s. 35

almakta ve tanımda, sağlık; kişinin beden, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik hali içerisinde olmasıdır, şeklinde ifade edilmektedir. İlerleyen yıllarda da bu tanım sağlıkla ilgili yaşam kalitesi bileşenleri konusunda bizlere ışık tutmuştur. “Eğer SKY’nin bir tanımını yapmak gerekirse; yaygın kabule dayanarak hastalığın ve tedavisinin hasta üzerindeki etkilerinin yine hasta açısından değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir. Burada yeniden vurgulanması gereken en önemli nokta; bu verileri elde ederken başvuru kaynağımız mutlaka hasta olmalıdır. Ancak hastanın yeterli uyum göstermediği durumlarda doktor veya hasta yakınının değerlendirmesi göz önüne alınabilir.”⁶³

Günümüzde kalite artık sağlık sektörünün köşe taşlarından birisidir. Sağlık sektöründe kaliteye diğer sektörlerde olduğundan daha fazla önem verilir olmuştur. Hastanelerin kaliteyi merkez kabul etmeleri hasta odaklı çalışmalarının bir gereği olmuştur. Hastanelerin kurumsallaşmasında kaliteli hizmet veriyor olmaları gerekmektedir. Bu yüzden tüm hastanelerde artık kalite koordinatörlüğü merkezleri bulunmaktadır. Her ay gerekli denetimler yapılmakta ve hastaneler bu denetimler ışığında puanlandırılmaktadır. Bu alınan puanlar hastanelerin aldıkları gelirlere de doğrudan yansımaktadır.

2.3. Hastalığa Özgü Yaşam Kalitesi

Sağlık ve sağlığın bozulması ile ortaya çıkan hastalık durumu birbirleriyle bağlantılı üç kısımda incelenebilir. Bunlar; toplum veya sosyal yaşam, kişi, organ veya sistemdir. Sağlıklı insanlarda yaşam kalitesinin artması ne denli kolay ise, belli hastalığı olan insanlarda yaşam kalitesinin düşmesi o denli kolaydır. Belli hastalığa sahip insanların yaşam kalitesi hayatlarını oldukça etkilemektedir. Hastaların hastalıklarına özgü birçok olumsuz etkilenmeler olabilmektedir. Fiziksel etmenler bunlardan biridir. Bir takım hastalıklar kişinin fiziksel olarak farklı görünmesine ve farklı davranışlar sergilemesine yol açabilir. Uzun hastalık süresine sahip ve yatağa bağımlı olan hastalıklarda yaşam kaliteleri daha çok etkilenmektedir. Bu durum da kişinin toplumdan soyutlanmasına, içine kapanmasına neden olabilmektedir. Çünkü kişi hastalığından dolayı evde kapalı kalmak zorunda olabilir. Bu gibi yaşanan durumlar sosyal etki yarattığından ve hastaların sosyal olarak reddedilme duygusu

⁶³ Müezzinoğlu, s. 26

sık karşılaştıkları bir duygudur. Hastalar hastalıklarından dolayı utanma, sıkılganlık ve özgüven eksikliği hissedebilirler. Bu duygular belirgin düzeyde yaşam karışıklığı yaratabileceğinden sosyal toplumdan geri çekilmeye yol açabilir. İlerleyen zamanlarda bu durum kişinin şiddetli bir şekilde kendini çevresinden, arkadaşlarından ve dostlarından geri çekilmesine neden olabilir. Ayrıca, hastalıkla başa çıkmak durumunda olmanın neden olduğu kronik günlük stres, sağlıkla ilgili yaşam kalitesinde azalmaya yol açar ve çaresizlik, utangaçlık, içine kapanıklık, kırgınlık hissi, hayal kırıklığı yaşayabilir. Hastalığı şiddetli olanlar kendilerini görünümülerinden dolayı daha rahatsız hissedebilirler. Gelir düzeyi daha az olan hastalar sadece tedavi masraflarından değil, hastalıklarının bakımı için daha çok vakit harcadıkları için de etkilenebilirler. Psikolojileri ve yaşam kaliteleri düşük olan bu hastalara hizmet sunan sağlık çalışanlarının da etkilenmemeleri için gerekli desteği almaları ve kendi yaşam kalitelerini etkilemesine müsaade etmemeleri gerekir.

Hastalığa özgü yaşam kalitesini, sağlık çalışanları için değerlendirirsek çalışan insanların hastalanmaları durumunda aynı şeyleri yaşamaları, üstüne üstlük işlerine devam etmek zorunda olmaları çalışan bireylerin yaşam kalitesini oldukça etkilemektedir. “Sağlık alanında çalışanlarda yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalıklara bakım verme, iş yerinde ilişki ve görev paylaşımı sorunlarının yaşanması, uyku düzeninin bozulması, nöbetler, hasta yakınları ile uğraşı ve ekonomik sorunlar işle ilgili stres ve gerginliğe yol açmaktadır.”⁶⁴

3. SAĞLIK ÇALIŞANLARI YAŞAM KALİTESİNİN BAŞLICA YANSIMALARI

3.1. Sağlık Personeli ve Motivasyon

Motivasyon kelimesi Latince kökenli bir kelimedir. Dilimizde farklı anlamlara gelecek şekilde kullanımları mevcuttur. Bu farklı anlamlar çeşitli araştırmacılar tarafından incelenerek, farklı kullanım alanlarına göre farklı tanımlar elde edilmeye çalışılmıştır. Örneğin; “Bentley’e göre (1999:180) motivasyon; bir kişinin içinde bulunan ve o kişinin olumlu ya da olumsuz olarak bazı davranışlarda

⁶⁴ A. Yıldırım- R. Hacıhasanoğlu, s. 61

bulunmasını, belirli kişisel isteklere ulaşmasını ve bunların sonucunda tatmin olmasını sağlayan güçtür.”⁶⁵

Karmaşık bir yapıya sahip olan hastanelerde temelin insan ve insan yaşamı olmasından dolayı, her bir aşamada kalite, hayati bir öneme sahiptir. Sağlık hizmetlerinde yaşanan hataların geri dönüşü olmamakta ve büyük kayıplara yol açmaktadır. Bu nedenle hastanelerde kalitenin sürekli iyileştirilmesi ve bunun de çalışan personele önem verilmesi kaçınılmazdır.

Sağlık sektöründe çalışanların, motivasyonlarının yüksek ya da düşük olması kaliteyi etkileyen faktörlerdendir. Motivasyonu düşük olan sağlık personeli, işlerini yaparken daha fazla hata yapabilirler. Sağlık sektörü insan sağlığının risk teşkil ettiği sektörlerin başında gelir. Bu yüzden, en küçük bir hata yapılması demek insan hayatının son bulması anlamına gelir. Bundan dolayı kaliteli sağlık hizmetine ancak motive edilmiş sağlık personelleri sayesinde ulaşılabilir. “Sağlık çalışanları normal çalışma saatleri ve günleri dışında çalışmak durumunda kalmakta, yaşamsal tehdidi bulunan insanlarla çalışmakta, aile hastaların büyük beklentileri ile karşılaşmaktadır.”⁶⁶ Özellikle hemşireler sağlık sektörü içinde insanlarla en fazla iletişime geçen çalışanların başında gelmektedir. Hemşirelerin yoğun iş temposu altında çalışmaları onları ruhsal ve fiziksel olarak etkilemekte ve bu durum onların yaşam kalitelerine olumsuz olarak yansımaktadır.

Sağlıkta kalitenin yüksek tutulması sağlık çalışanlarının motive edilmiş bir şekilde çalışmaları sonucunda olmaktadır. Çalışanları motive etmek, başarılarını takdir ederek onları cesaretlendirmek, huzurlu bir ortamda çalışmalarını sağlamak, sağlık sektörünün başarılı yükselişi ve kalitesi açısından üzerinde durulması gereken konulardandır. Motivasyon kişinin enerjisinin hedefe ulaşmak için doğru şekilde yönlendirilmesidir.

⁶⁵ R. Kılıç- B.Keklik, Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Dergisi, 2012, C. 14, S. 2, s. 149

⁶⁶ Yıldırım- Hacıhasanoğlu, s. 62

Sağlık çalışanlarının her daim motive edilmiş olmaları işin gereği açısından önemlidir. “Sağlık personelinin güdülenmesinde kullanılabilecek etmenler dokuz grupta ele alınabilir:

- 1- İçgüdüsel Etmenler:** Bireyleri doğal özellik taşıyan gereksinmelere yönelten bilinçsiz davranışlardır. “İçgüdü akla dayalı olmayan tamamen bilinç dışı olarak oluşan davranışların bütünüdür. İçgüdüler bilinçsiz olmakla birlikte belirli refleksler ve doğal davranışların sonucu olarak evrensel bir düzeni yansıtır. Ancak insanların bilinçli davranışlarını açıklamada içgüdülerin yeri yoktur. Yani bu etmenler kişinin içsel durumundan kaynaklanan etmenlerdir.”⁶⁷
- 2- Fizyolojik Etmenler:** Kişinin yaşamı için gerekli temel ihtiyaçları yani yaşamlarını devam ettirebilmeleri için gerekli olan ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olan güdülere fizyolojik güdüler denir. “Bu tür güdüler yarı bilinçli, yarı bilinçsiz güdülerdir. Bu tür güdülere örnek olarak; beslenmek, giyinmek verilebilir. Fizyolojik ihtiyaçların giderilmesine dayalı olan güdüler, tüm insanlarda var olmakla beraber, şiddet ve kuvveti kişiden kişiye değişir.”⁶⁸ Bunlar kişinin fiziksel durumundan etkilenen etmenlerdir.
- 3- Sosyal Etmenler:** Kişileri hayvanlardan farklı kılan sosyal yani toplum hayatıdır. Kişilerin diğer kişiler ile bağlantılı ve kişiler arası ilişkilere sahip toplumsal hayatı belirli kurallara gelenek ve göreneklere bağlı olarak belirli bir düzen içinde hayatlarını idame ederler. Kişinin toplum hayatının bir parçası olan bu kurallara uymak zorundadırlar. Kişilerin vazgeçemediği bu kurallar toplum hayatının devamını ve düzenini sağlar ve zamanla bir davranış alışkanlık haline gelir. “Bunlara görenekler, gelenekler, idealler denir. Birey de toplumun beğendiği, takdir ettiği bu ideallere, görenek ve geleneklere göre davranışlara sahip olmaya çalışır. Yani, toplumun beğendiği, takdir ettiği davranışlar, bireyin ulaşmak istediği davranış şekilleri için birer güdü rolü oynarlar. Buna göre sosyal

⁶⁷ M. Soykenar, Sağlık İşletmelerinde personelin motivasyonunu etkileyen faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ), SBE, YYLT, İzmir, 2008, s.4

⁶⁸ M. Aşıkoğlu, İnsan Kaynaklarını Verimliliğe Yönlendirme Aracı Olarak Motivasyon, İstanbul, 1996, ss.41-42

güdüler, toplum hayatı yaşayan bireyde; eğitim, öğrenme, tekrar ve alışkanlıklar sonucu meydana gelen iç itilmeleri etkileyen kuvvet ve etmenlerdir.”⁶⁹ Bunlar daha çok sosyal hayat etmenleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişinin sosyal çevresinin etkileridir.

4- Psikolojik Etmenler: Bireyin motivasyonunu etkileyen bir diğer etmen ise psikolojik etmendir. “Bireyin çok çeşitli nedenlerle, davranışlarını belli bir şekilde ve belli bir yönde etkileyen kuvvetlere kişisel güdüler denir.”⁷⁰ Bu çeşit güdüler, kişinin karakteri ve davranış özellikleri ile oluşan onlara yön veren ve onlarla bütünleşen güdülerdir. “Psikolojik gereksinimlerden kaynaklanan güdülerin analizini yapmak sosyal ve fizyolojik güdülerin analizine göre daha zordur.”⁷¹ Bunun nedeni insanların duygularını açık bir şekilde söylememeleridir. Kişisel olan tutumları bazen kendimize bile ifade etmekte zorlanır, bu tutumları başkalarına açıklamakta zorlanılabilmektedir. Bunun nedeni, kişinin bulunduğu çevresel faktörlerin yanında kişinin çocukluğundan kaynaklanan, hatta genetik yapısından başlayan ve bugüne kadar gelen bir davranış olabilir. Bu sebeple bu tutumun nedenini anlamamakla birlikte, kişinin tutumunu, tutumunun özelliklerini ve tutumun tarafına bakarak tutumu etkileyen güdü anlaşılabilmektedir. Zira bir tutumu veya davranışı etkileyen güç ile tutumu oluşturan olaylar birbirinden farklıdır. Bu etmenler kişinin psikolojik hayatının ortaya konmasında etkili olan etmenlerdir.

5- Sosyo- Psikolojik Etmenler: Bunlar iki bileşenin ortaklaşa meydana getirdiği etmenlerdir. Hem sosyal hayattan hem de kişinin psikolojik hayatından ortaklaşa etkilenen etmenlerdir. “İşletme içindeki çalışanların motivasyonunu kısa bir zaman evveline kadar ekonomik olarak verilen ücretler ve primler ile sağlanarak mümkün olacağına inanılmaktayken, günümüzde bu inancın geçerliliği zamanla kaybetmiştir. Bu gün bir çok işletme yöneticisi, çalışanların sadece ekonomik olarak verilen ücretler ve primler ile değil bunun yanı sıra sosyo-psikolojik etmenler aracılığıyla da

⁶⁹ L. Öztabağ, Psikolojide İlk Adım, İstanbul, 1970, s.44

⁷⁰ Öztabağ, s.48

⁷¹ Aşıkoğlu, s.43

motive oldukları gerçeğini kabul etmişlerdir.”⁷² Sağlık Sektöründe de bu motivasyon tekniklerinden yararlanılmaktadır. Örneğin; Çalışanların doğum günlerinde telefonlarına kutlama mesajı gönderilmesi, hastalık, ölüm ve doğumda çalışanları ziyaret edilmesi ve meslek günlerinde kutlama yapmak olarak verilebilir.

- 6- **“Başarı Etmeni:** Başarı etmeni kişinin hayatta başarılı olma arzusunu tetikleyen etmendir. Başarılı olan bireyde yaşam kalitesi ona göre değişiklik göstermektedir.
- 7- **Erk Etmeni:** Kişi etmeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada bireyin kendisini gerçek bir birey olarak algılaması ve ona göre hareket etmesi ön plandadır.
- 8- **Bağlanma Etmeni:** Bağlanma kişinin hayatta herhangi bir şeye karşı geliştirdiği duygudur. Bu duyguya bağlanma denir ve birey ona karşı zaaf geliştirir.”⁷³
- 9- **İnanç ve Tutum Etmeni:** Bu etmen kişinin inançlarını ve kendi içindeki tutumları ele alan ve ona göre hayattaki durusunu sağlayan bir etmendir. “Bir işletmeci veya yönetici işletmenin plan ve programlarına, işyerinin düzenine, amirin davranışlarına ve ücretlenme yöntemlerine karşı işçilerin inanç ve tutumlarını bilirse, işletmenin daha iyi bir sosyal ortamda ve daha verimli şekilde çalıştırılması için gerekli önlemleri alabilir. Böylece herkesçe beğenilecek bir program geliştirme şansı artar.”⁷⁴

3.2. Sağlık Personeli ve Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu, sağlık personelinin yaşamından aldığı doyumun kendisini içerir. Personelin tüm yaşamından aldığı his, mutluluk olarak ifade edebiliriz. Yaşam doyumu psikolojik doyum olarak da karşımıza çıkabilir. Kişinin belirli bir durumdaki doyumunu değil tüm hayatında yaşadığı boyutu ifade etmektedir. Bu yaşantı boyunca elde edilen doyum kişinin mutluluğu ve refahıdır.

⁷² Aşıkoğlu, s.51

⁷³ M. Zaman, Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi, Erciyes Üniversitesi, YYLT, Kayseri, 2007, s. 50

⁷⁴ E. Eren, Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1993, s.93

Ayrıca, ifade etmek gerekirse; “bireyin yaşam doyumu; yaşam kalitesiyle paralellik göstermekte olup yaşam kalitesini olumlu veya olumsuz etkileyen etmenler kişinin yaşam doyumuna ulaşmasında da yadsınamayacak yere sahiptir. Bu bağlamda insanların fiziksel fonksiyonları, psikolojik durumları, aile içinde ve dışında sosyal ilişkileri, sosyal çevre etkileşimleri ve inançları yaşam doyumunda önemli yer tutar.”⁷⁵

Yaşam kalitesi ile yaşam doyumu birbiriyle ilişki içerisinde olan kavramlardır. Bu iki kavramı birbirinden farklı olarak düşünmek veya aynı kavrammış gibi ele almak yanlış bir tutum sergilemek demektir. Yaşam doyumu yaş, cinsiyet, iş durumu, eğitim düzeyi, dini, medeni durumu vb. birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörler personelin mutluluk ve moral olarak iyi bir şekilde yaşama arzusunu ifade eder. Ayrıca kişinin yaşam standardının yüksek olması, kişinin kendi ayakları üzerinde durabilmesi, kimseye bağımlı olarak yaşamaması, kendini daha mutlu hissetmesi açısından yaşam doyumu önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

3.3. Sağlık Personeli ve İş Doyumu

Sağlık kurumlarının, tıbbi ve idari yönden; birlikte çalışan, fakat birbirinden farklı personel gruplarını bünyelerinde barındıran, farklı uzmanlık alanlarındaki personelden oluşur. İş doyumu ilgili çalışanların tutumları yönetim açısından son derece önemlidir. İşinden tatmin olmayan ve işyerine bağlı olmayan insanlar üretken, verimli, etkili ve yüksek performanslı olamayabilirler. Bu insanlar yalnızca iş yerini değil aynı zamanda iş yerinde bulunan ve beraber çalıştıkları çalışma arkadaşlarını da olumsuz etkileyebilirler. İş doyumu denilince işten sağlanan maddi kazanç ve birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşlarıyla elde ettikleri verimin onlara sağladığı mutluluk ve huzur da akla gelir. Çalışanlar, çalışmaları sonucunda elde ettiklerini somut olarak görebiliyorsa bundan alacakları haz onlar için büyük bir doyum kaynağı olur.

Sağlık personelleri için yapılan işten alınan doyum işin kalitesi ve çalışanın yaşam kalitesi için oldukça önemlidir. Sağlık çalışanları işlerini severek yapmalı ve

⁷⁵ Demirkıran, s. 66

yaptıkları işten zevk almalılardır. Sağlık hizmetinin hem hastalar hem de çalışanlar adına kaliteli ve verimli olabilmesi iş doyumunu açısından kaçınılmazdır. İşte tam olarak burada iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişki ortaya çıkmaktadır. Kişinin yaşamdan aldığı doyum doğal olarak diğer alanlardan aldığı doyumunu da etkilemektedir. İşinde tatmin olmayan bir personel işine ve işyerine bağlı hissetmez kendini. Yaptığı işe verimli ve üretken olmaz, böylelikle performansı gitgide düşer. Bu durum personelin beraber çalıştığı iş arkadaşlarını da olumsuz etkiler, böylelikle tüm personelin verimi düşer doğal olarak işyerinin de verimi ve kalitesi bundan olumsuz etkilenir.

Sağlık kurumlarında personelin çalışma koşullarının kötü olması iş doyumunun düşmesine ve personelin işi dışındaki yaşam doyumunun da düşmesine neden olmaktadır. Bu iş doyumunun düşük olması personelin işten soğumasına, işi bırakmasına, işi yavaşlatmasına ve disiplinsizce hareketlere neden olmaktadır. Bu durum sağlık kurumlarında ortaya çıkan maliyetin de artmasına sebep olmaktadır. Bu iş doyumunun düşüklüğü personelin özel hayatına kadar yansımaktadır. Personelin işten ayrılmasına kadar varan sonuçlar özel hayatına da kötü yansımakta ve personeli kötü etkilemektedir. Bu niteliklerden dolayı yaşam kalitesi iş doyumunun bir çıktısı olup, kişinin bağımsız hayatında inkar olunmaz bir öneme sahiptir. İşin getirisi ile çalışanların iş doyumunu ve bunun sonucunda ürünün ölçüsü ve niteliği arasındaki bağlantıyı tespit eden araştırmacılar, kurumlardaki insan kaynakları yönetiminin alakasının dikkatlerin iş ortamındaki yaşam kalitesine çekilmesine neden olmaktadır. Zira işletmelerin başarısını büyük oranda çalışanların çok taraflı ve kompleks bünyelerinin anlaşılmasına ve bu bünyeye yakışır çalışma ortamlarının oluşturulmasına bağlıdır. Ancak çalışanları çalışmaya arzulu ve şevkli vaziyete getirmek işletmeler için zor olmaktadır. Kişiler özellikleri, beklentileri, arzuları çoğunlukla birbirinin aynı değildir. Çalışma ortamları da vakit, fiziksel ortam, sosyal imkanlar, ekipler, yönetim şekli gibi farklı durumlara göre değişmektedir. Bu birden fazla değişkenli yapı, çalışanların iş doyumlarını etkilemektedir.⁷⁶

Ayrıca, iş doyumunun bir tanımını yapmak gerekirse, “İş doyumunu, çalışanın işini değerlendirmesiyle oluşan hoşnutluk ve hoşnutsuzluk duygu ve hislerinin bir

⁷⁶ A. Yıldırım, Sağlık Çalışma Ortamı ve İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler, Hastane Sağlık Yönetimi ve Tıp Teknolojisi Dergisi, S. 57, İstanbul, 2009, s. 11

bütünü olarak ele alınmaktadır. İş doyumu ya da doyumsuzluğu, kişi, işyeri hakkında daha fazla bilgi elde ettiğinde oluşmakta ve bu nedenle gelişmesi zaman alabilmektedir. Bununla birlikte, dinamik bir kavram olan iş doyumunun, geliştiğinden daha çabuk bir şekilde azalabilmesi de söz konusudur.”⁷⁷

İş doyumu çalışan personelin hem psikolojik durumunu hem de performansını etkiler. Bu durum sağlık kurumlarının kalitesini de büyük ölçüde etkilemektedir. İnsan hayatının risk teşkil ettiği kurumlarda yüksek bir iş doyumunun olmasına önem verilmektedir. Çalışanların kurumda mutlu ve huzurlu şekilde iş yapabilmeleri iş doyumlarının yüksek olmasına bağlıdır. İş yerinde olumsuz duygular yaşayan bireylerin iş doyumlarının da yüksek olmasını beklemek yanlış bir tutum olur. İş doyumu kendi içerisinde pek çok etkenden etkilenmektedir. Motivasyon bunlardan sadece bir tanesidir. Motivasyonun yüksek olması personelin iş tatmini doğal olarak iş doyumu açısından oldukça önemli faktörlerden biridir.

3.4. Sağlık Personeli ve İş Gücü Verimliliği

Sağlık sektöründe kalite üzerinde önemle durulması gereken konulardandır. Sağlık hizmetinin kaliteli yapılabilmesinde, çalışanların motivasyonları ve bu şekilde yaşam kalitelerinin artmasındaki rolü oldukça yüksektir. “Hastaneler kamusal ve toplumsal gruplar ile sürekli etkileşimde bulunan sahalardır. Bu özelliği nedeniyle hastanelerin yönetimi hem karmaşık hem de güçtür. Bu nedenle hastanelerde verimlilik artışının sağlanabilmesi için özellikle iş gücü verimliliğinin arttırılması gerekmektedir.”⁷⁸ Yani buradan kısaca şu sonuç elde edilmektedir. İş gücünün verimli şekilde yapılabilmesi çalışanların motivasyonuna, iş doyumuna, çalışılan ortama bağlı olmaktadır. Anlaşılacağı üzere bu durum bir zincir gibidir. Birbiriyle iç içe geçmiş zincirler bütünü şeklinde tanımlamak yanlış olmasa gerek.

Sağlık sektöründe kalitenin arttırılması beraberinde verimlilik sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Verimlilik ve kalitenin arttırılması için önemli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Sağlık kurumları çeşitli gruplar ile sürekli etkileşim halinde olan topluluklardır. Bu nedenden dolayı sağlık kurumlarının yönetimi ve

⁷⁷ Zaman, s. 19

⁷⁸ Demirkıran, s. 70

organizasyonu zordur. Bundan dolayı kurumlarda verimliliği arttırabilmek için iş gücü verimliliğine de önem vermek gerekmektedir. Sağlık modellerinin kaynaklarının etkin değerlendirerek, özendirilmesi sağlık hizmeti sunan çalışanlar ve hastalar için önemlidir. Kıymet arz eden sanayilerin oluşmasıyla sağlık alanında bakım hizmetlerinin tertiplenmesi, ülke genelindeki sağlık hizmetlerinin maliyetleri de göz önüne alınarak, totaliter bir açıdan değerlendirilmelidir. Bu sebeple sağlık işletmelerinin kurulduğu alanın seçilmesi, teknolojik gelişmeler ve bu konuda yapılan yatırımlar, çalışan personelin özellikleri, modelin var olan durumu, çalışan değişimi, intikal eğitimi, maliyet sistemi, nitelik, doktor idare çatışması, örgütsel destek, para siyaseti, hiyerarşik engeller, hastane kapasitesi, alım satım antlaşmaları, bölümler arası gruplar, kaynak yararlanma siyasetleri sağlık işletmesinde çalışma gücü performansı etkilemektedir.⁷⁹

Verimlilik olayının tam olarak yerine oturabilmesi için en tepedeki yönetimden en alt düzeydeki çalışana kadar organizasyonu eksiksiz yapılabilmesi gerekmektedir. Kurum kendi içerisinde hedefler belirlemeli ve bu hedeflere ulaşmak için de elinden geleni yapmalıdır. Sürekli ölçümler ve analizler yapmalı içinde bulunduğu durumu her an bilmeli ve ona göre yönünü belirlemelidir. Ayrıca kurum tüm çalışanlarını yönetime dâhil etmeli aldığı kararlarda tek başına hareket etmemelidir. Tüm bunlar dikkate alındığında çalışanların iş gücü verimliliği artmış olacak doğal olarak kurumun verimliliği de kendiliğinden artacaktır. “Yardımcı sağlık personeli, uzun süreli çalışma, aşırı iş yükü, zaman baskısı, zor ya da karmaşık görevler, yetersiz dinlenme araları, tekdüzelik ve fiziksel olarak kötü iş koşulları (yer, sıcaklık, ışıklandırma vb.) gibi stresle ilgili risk faktörleriyle karşı karşıyadır. Tedavi uygulamaları sırasında, hizmet yoğunluğuna göre değişmek üzere; uzun süre ayakta kalma, nöbetlerde uykusuzluk, beslenme dengesizlikleri gibi faktörler sağlık personelinin sağlık kurumlarındaki verimliliği yakından etkilemektedir.”⁸⁰

Günümüze kadar mevcut verimlilik artırma sistemleri, mesleki bilgi ve beceri üzerine yoğunlaşmıştır. Ayrıca hastaneler; birçok uzmanlık alanındaki personelin bir araya geldiği emir komuta zincirinden ziyade yoğun iletişim, paylaşım ve

⁷⁹ A. Karahan, Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi, Selçuk Üniversitesi, SBE Dergisi, S. 21, Konya, 2009, s. 273

⁸⁰ Zaman, s. 21

koordinasyon gerektiren yapılardır. Hastanelerde en çok karşılaşılan sorunlar; iletişim kazaları, çatışma, motivasyon eksikliği, öfke ve stres, vb. sorunlar. Görüldüğü gibi sorunlar; insanların ağırlıklı olarak duygusal ve zihinsel yönleri ile ilgilidir. Bu sorunlar iş gücü verimliliğini olumsuz yönde etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Sağlık sektöründe çalışan iş gücü, mesleki alanda son derece iyi eğitilmiş ve konusunda uzmanlaşmış kişilerdir. Bu kadar farklı uzmanlık alanlarındaki kişiler, farklı zihinsel ve algısal zeminlerle, farklı temsil sistemleri ve farklı beklentiler ile birbirleriyle son derece uyum ve paylaşım içinde çalışmak zorunluluğundadır.

3.5. Motivasyonunun İş Başarısı ve Verimliliğe Etkisi

Sağlık sektöründe çalışanların motivasyon düzeylerini etkileyen, iş ortamından ve kişiye bağlı faktörlerden kaynaklanan ve kişilere tesir eden birden fazla etmen vardır. Bu sektörde motivasyonun artırılması için yapılacak olan çalışmalar iş verimliliğini de beraberinde etkileyecek ve böylelikle iş başarısını arttıracaktır. Böylelikle birbirini olumlu yönde etkileyen iki değişken belirlenmiş olacaktır.

Sağlık kurumlarında, “çalışma ortamının çalışanın motivasyonu, verimliliği ve iş doyumunu üzerinde etkisi son derece büyüktür. Kurum içinde ihtiyaçların karşılanamaması ve engelleyici çalışma koşullarının bulunması saldırganlığa ve çatışmaya yol açabilir. Çalışanların kurum amaçlarını benimsemesinin, iş ve çalışma ortamından memnuniyetine bağlı olduğu söylenebilir.”⁸¹ Ayrıca pek çok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanlara yapılan ödemeler yani ücretler bireydeki motivasyonu olumlu yönde etkileyen bir faktördür. Kişinin yaptığı işin karşılığının verilmesinin yanı sıra başarısının da ödüllendirilmesi kişinin iş yerindeki başarısını ve işin verimliliği açısından önemlidir.

Çalışanların motivasyonunun iş başarısına ve verimliliğine yansımaları etkileyen diğer bir faktör ise, çalışma ortamıdır. Çalışma ortamının uygun olması, çalışanların rahat bir ortam içinde çalışmaları, üst-ast ilişkilerinin iyi yapıyor olması

⁸¹Zaman, s. 21

motivasyonu artıran bazı faktörlerdir. Bu yapılacaklar sayesinde motivasyonun artması sektör için daha verimli hale gelecektir.

Personeli harekete geçirmek motivasyonu artırmak ile sağlanabilir. Başarılı bir ödüllendirme sistemi ile personeli motive etmek oldukça kolaylaşmaktadır. Motivasyonun artması da beraberinde verimliliği etkilemektedir. Bundan dolayı yöneticilerin görevlerinden bazıları da çalışanları motive etmek ve onları doğru şekilde işe yönlendirmektir. Bu konuda hem çalışanların hem de yönetim katında bulunan yöneticilerin istekli olması gerekmektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde emniyet hissi, pozisyon, itibar edinme, toplum tarafından kabullenme gibi temel ihtiyaçlarla ücret arasında çok yakın bir bağlantı olduğu görülmektedir. Kişiler maddiyata, paranın değişim gücüne sahip olmaktan daha çok önem vermektedirler. Çünkü paranın gücü toplumda itibar kazanmak için lazım olan önemli bir etmendir. Çok itibar, daha fazla hürmet, daha fazla alaka topladığında kişiler için önemlidir. Çalışanlara yapılan para ödemelerini artırmak ve etrafında bulunan kişilerden daha fazla getiri elde ettiğinde, bu kişi başarı ya da başarılı olma isteği gelişmektedir. Çalışanları kuruma en üst düzeyde yarar sağlama yönünde davranışında bulunma aşamasında para önemli bir faktördür. “Verimlilik yöntemi yaklaşımlarında motivasyonel unsurların rolüne ayrılmış olan bölümdeki örneklerden de görüleceği üzere, motivasyonel unsurların doğru ve optimal kullanımı verimlilik artışına çeşitli şekillerde yansıtılabilmektedir:

- Yüksek performans yoluyla doğrudan verimlilik artışı
- Daha az zamanda daha çok üretim
- Daha az işten ayrılma
- Daha az devamsızlık
- Daha az gecikme
- Daha az iş kazası
- Daha az sağlık gideri
- Yüksek tasarruf
- Daha düşük üretim maliyeti
- Daha düşük iş gücü maliyeti
- Daha düşük sermaye maliyeti

- Daha düşük hata oranları, yüksek kalite
- Karlılık artışı, ekonomik büyüme
- Yaratıcı çözümler...”⁸²

Motivasyon ile verimlilik arasında ne kadar sıkı bir bağ olduğunu önceden de belirtmiştik. Doğal olarak çalışanın motive edilmesi çalışma ortamında verimliliği artıracaktır. Personelin çalışma ortamında mutlu olabilmesi çalışma koşullarını personele göre düzenleyerek sağlayabiliriz. Böylelikle hem iş gücü verimliliği artar hem de kurumun kalite anlayışı artmış ve olumlu olarak değişmiş olur.

4. SAĞLIKLA İLGİLİ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇÜMLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi konusunda ölçümlerin yapılıyor olması bu durumun daha net ortaya konulması ve durumun daha net şekilde görülerek önlemlerin alınması açısından önemlidir. “Sağlık durumunun değerlendirilmesinde fizik ve klinik muayenenin ötesindeki günlük aktiviteler, kendine bakabilme ve aktif iş hayatında çalışabilme gibi sosyal etkenleri dikkate alan ölçeklerin ilk örneği 1947 yılında önerilen Karnofsky Performans Ölçeği’dir. Bu ölçeğin kullanımından sonra izleyen yıllarda klinisyen tarafından fonksiyon yeterliliği ve günlük yaşam aktivitelerini değerlendiren çok sayıda ölçek geliştirilmiştir. Bu ölçekler birçok kaynakta yaşam kalitesi ölçekleri olarak tanımlanmaktadır.”⁸³ Bu Karnofsky Performans ölçeğinde hastalık sahibi insanın sağlık durumu 0 ile 100 arasındaki skalada değerlendirilir. Bu ölçekten sonra yıllar geçtikçe daha farklı ölçekler geliştirilmeye başlanmıştır.

Zamanla sağlıkla ilgili yaşam kalitesi ile alakalı ölçütler çoğalmıştır. “Hastalık Etki Profili (SicknessImpact Profile) ya da Nottingham Sağlık Profili gibi sağlığı göreceli olarak daha bütün algılayan ve fiziksel fonksiyon görebilmenin yanı sıra stres, yaşamdan haz alma ve psikolojik bulguları da kapsayan ölçeklerin

⁸² H. N. Pekel, İşletmelerde Motivasyon- Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması, SDÜ, SABE, YYLT, Isparta, 2001, ss. 155-156

⁸³ Demirkıran, s. 60

geliştirilip kullanılmaya başlaması 1970’li yılların sonlarına doğru olmuştur.”⁸⁴ Görsel Analog Ölçeği (Visual Analogue Scale – VAS) şimdilerde yaygın olarak kullanılan ölçeklerin başında gelmektedir. Bu ölçek ilk olarak 1976 yılında ortaya konulmuştur. Daha çok meme kanseri hastalarının belirlenmesinde kullanılan bir ölçektir. Bu ölçek sayesinde hastalar kendi sağlık durumlarını daha net olarak görebilmektedirler.

İlerleyen zamanlarda bu modeller yetmez olmuş ve yeni modeller ve ölçekler geliştirilmeye çalışılmıştır. Bunlar arasında; Calman’ın beklenti modeli, gereksinim modeli, tercihe dayalı ölçekler vb. sayılabilir. Bu modellerin farklı türde pek çok hastalığın ortaya konulmasındaki faydaları göz ardı edilemez.

DSÖ tarafından ortaya konan tanımlamadan hareketle ölçümler yapılmaya başlamıştır. Bu ölçümlerin 1980’li yıllarda başladığını belirtmek gerekir. Bu ölçümler çeşitli kriterler göz önüne alınarak ölçülmeye çalışılmış ve böylelikle çeşitli veriler ortaya konulmuştur. Bu veriler sayesinde analizler yapılabilmiş ve sağlık politikalarının etkileri araştırılmaya çalışılmıştır.

Zaman geçtikçe yaşam kalitesi alanında çok değişik gelişmeler yaşanmış ve bu değişimler de ölçeklere olumlu olarak yansımıştır. “Yaşam kalitesi hakkındaki yayınlarda da gelişmeler yaşanmıştır. 1990’lardan itibaren bu yayınlar giderek artmış, 1992’de de sadece sağlıkla ilişkili yaşam kalitesi araştırmaları yayınlayan bilimsel bir dergi yayına başlamıştır. Bu derginin adı; International Society of Quality of life’tır.”⁸⁵

5. YAŞAM KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Yaşam kalitesinin belirlenmesinde yaşadığımız olumlu ve olumsuz pek çok faktör etkilidir. Bu faktörler bireylerin yaşam kalitesi üzerinde oldukça büyük etkilere sahiptir. Bu faktörlerin belirlenmesi bireyin yaşamına daha sağlıklı ve kaliteli olarak devam edebilmesi adına oldukça önemli etkilere sahiptir. Kişinin yaşadığı çevre, edindiği arkadaşlıklar, iş hayatı, aldığı eğitim gibi pek çok etken bireyin yaşam kalitesi üzerinde etkili olan ve etkisi her geçen gün artan faktörlerdendir.

⁸⁴ S. Koltarla, Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Araştırılması, YUT, İstanbul, 2008, s. 11

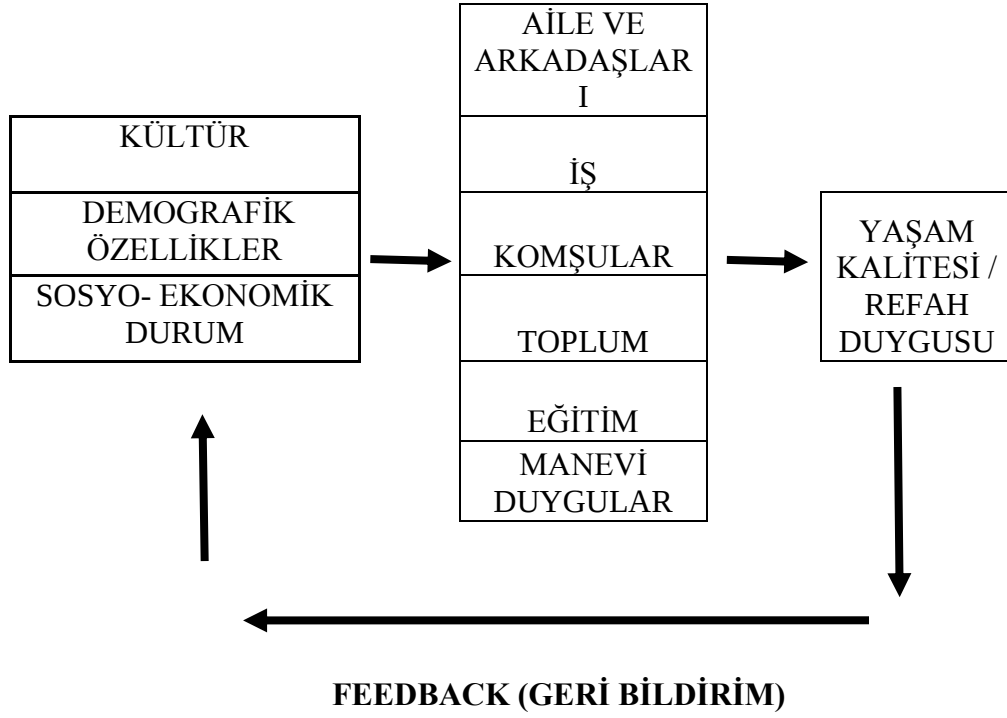
⁸⁵ Demirkıran, s. 62

Ayrıca mesleki deneyimlerime dayanarak sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen olumsuz faktörler şunlardır;

- i.** Sağlık sorunları; fazla ayakta kaldıklarından bel fıtığı ve varis gibi sağlık sorunlarını sık olarak yaşamaktadırlar. Bunun neticesinde sosyal yaşamlarında ve iş ortamlarında yaşam kaliteleri düşmektedir.
- ii.** Bilgisayar kullanımı sonucunda ortaya çıkan sorunlar; Hastanın hastaneye girdiği andan taburcu edildiği ana kadar olan evrede tüm işlemler bilgisayar ortamında yapılması neticesinde sağlık çalışanlarının aralıksız olarak en fazla 4-5 saat bilgisayar kullanmaları sonucunda görme bozuklukları, baş ağrısı ve duruş bozuklukları oluşmaktadır. Buda yine sağlık çalışanlarının yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir.
- iii.** Gürültü Sorunu; Büyük cihazların çalıştığı örneğin laboratuvarlar ve görüntüleme merkezleri gibi ortamlarda bulunan sağlık çalışanlarında gürültü kaynaklı işitme sorunu yaşamaktadırlar. Bunun sonucunda sağlık çalışanlarının yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir.
- iv.** Uyku Problemi; Sağlık çalışanlarının 7 gün 24 saat hizmet vermelerinden dolayı gece vardiyasında çalışmaları sonucunda uyku düzenlerinin bozulması neticesinde uyku problemleri yaşamaktadırlar. Bunun sonucunda sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi olumsuz etkilenmektedir.
- v.** Beslenme yetersizliği; hastane ortamında ve gece nöbetlerde beslenme sorunu yaşamaktadırlar. Bu da yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir.
- vi.** Mental Sorunlar; sağlıklı çalışanlarının sürekli hasta ve ruhsal problem yaşayan kişilerle muhatap olmaları onların ruhsal açıdan olumsuz etkilenmelerine neden olmakta, bunun sonucunda yaşam kaliteleri düşmektedir.

Şekil - 2: Yaşam Kalitesi Sistem Modeli

Girdi Algılama / Anlama Çıktı



Kaynak: Oklabama Üniversitesi Sosyal Hizmetler Bölümü,
<http://www.clinicalsocialwork.com>

SONUÇ

Yaşam kalitesi aslında hayatımıza yeni giren bir kavramdır. Bu kavram zamanla günlük hayatımızın içine kadar girmiş ve günlük hayatta sıkça kullandığımız bir kavram olarak literatürde yerini almıştır. Sağlık, ekonomi, psikoloji gibi pek çok farklı alanda bu tanımın kullanıldığı görülmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerde bu konuyla ilgili pek çok araştırma yapıldığı ve birçok yere konu olduğu bilinmektedir. Bu açıdan bakıldığında yaşam kalitesi alanında kullanılacak ölçümlerin belirlenmesi ilerleyen zamanlarda kullanım kolaylığı açısından faydalı olacaktır.

Yaşam kalitesi, yaşam koşulları içinde elde edilebilecek kişiye özel tatmin düzeyini etkileyen hastalıklara ve günlük hayatın ruhsal, fiziksel ve toplumsal etkilerine verilen kişisel tepkileri gösteren bir kavramdır. Yaşam kalitesi kavramı içerisinde kişinin konumu, değer yargıları, amaçları ve kültür düzeyi bulunur. Aile ya da kişinin ihtiyaçlarını giderme, kişinin etrafı üzerinde denetleme yapma, kişinin kendini geliştirebilmesi ve yaşantısını anlamlı devam ettirmesi başlıca yaşam kalitesi göstergelerindendir. Ayrıca, kişinin yaşadığı çevre şartları, çalışma koşulları, hizmetlerden faydalanma ve çevresel bağlar da önemli olmaktadır.

Yaşam kalitesi değişik şekilde yorumlanmaktadır. Bazı yazarlar tarafından yaşam kalitesi günlük yaşam etkinliklerine iştirak, duygusal fonksiyon, sosyal rol fonksiyonu ve eğlence şeklinde, bir diğeri ise bunalım, hürmet, hayat sevinci ve yaşam doyumu şeklinde ve bazıları da sadece saadet olarak tanımlamışlardır. Bireyin sağlığı da ilave edildiğinde yaşam kalitesi denildiğinde akla kişinin fiziksel, duygusal ve toplumsal açıdan tam bir iyilik hali anlaşılır. Sağlık alanında iyilik halinin ölçülmesi için yaşam kalitesi kavramı geliştirilmiştir. Tıbbın giderek ilerlediği günümüzde, sadece hastalıkların ortadan kaldırılması değil, kişilerin yaşam kalitelerinin arttırılmaları da hedeflenmektedir. Bu nedenle yaşam kalitesinin ölçülebilmesi konusunda giderek artan bir çaba gösterilmektedir. DSÖ 1980'den beri yaşam kalitesini ölçme ve değerlendirmek için çalışmalar yapmaktadır.

Sağlık sektörü insan hayatının önemli olduğu bir sektör olması nedeniyle insan hayatının risk teşkil ettiği en önemli sektörlerin başında gelmektedir. Bu

nedenle sağlık sekt6r6 hata yapma ihtimali olmayan bir sekt6rd6r. Sağlık hizmetleri bireye 6zg6, karmaşık, değişken ve çoğu kez acil niteliktedir. Dikkatsizlik, 6zensizlik ve ihmale bağlı hataların bedeli ağırdır ve çoğu kez insan yaşamı ile 6denir. Bu kadar 6nem arz eden bir sekt6rde çalışan personelin de işini titizlikle ve severek yapması gerekmektedir. Sağlık alışanlarının yaşam kalitesi, sundukları hizmetin bakım kalitesini 6nemli 6l6de etkileyebilmektedir. Bunun için de çalışanların iş yaşam kalitesinin y6ksek olması gerekmektedir.

Sağlık hizmetinin kaliteli bir şekilde verilebilmesi, çalışanların yaşam kalitesi ile doğrudan etkili olan bir durumdur. Çok 6zen, ilgi , beceri ve buna bağlı olarak bilgi olması gereken mesleklerde çalışan kişilerde bir m6ddet sonra sıkıntı ve bunun neticesinde oluşan stres sebebiyle çalışma performansında ve isteğinde azalma oluşmaktadır. iş Sağlık alışanlarında yaşam kalitesi sunulan hizmetin kaliteli olup olmadığını da 6nemli derecede etkilemektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının gerek yaptıkları işte gerekse bireysel hayatlarında yaşam kalitelerinin arttırılması 6zerinde 6nemle durulan bir konudur. Çalışanların mesleklerindeki tatmin, performans, bireysel ve mesleksenel gelişimleri, verimliliklerinin değerlendirilmesi, çalışma isteklerinin arttırılması ve sunulan hizmetin niteliği ile alakalıdır. Çalışma hayatlarında motivasyon, verimlilik, iş memnuniyeti vb. kriterler yaşam kalitesini 6nemli derecede etkilemektedir. Bu kriterler hem çalışan personelin iş ve yaşam kalitesini etkilemekte hem de sunduğu hizmetin kalitesini etkileyerek bu hizmetten faydalananlar memnun kalmaktadırlar.

Bunun sonucunda genellikle iş yapma şartlarının, iş ortamında harcanan zamanın ve bu s6re zarfındaki yeterli motivasyonun 6ne çıkmasını sağlar. Bu duygular sayesinde kişinin yaşam kalitesi olumlu ve olumsuz y6nde etkilenmektedir. Ayrıca kişinin yaşam kalitesini olumlu ve olumsuz y6nde etkileyen etmenlerin ortaya konması da yaşam kalitesinin 6l6lebilmesinde 6nemli rol oynamaktadır. Sağlık alışanlarının n6bet usul6 çalışması fiziksel, duygusal ve psikolojik y6nden yaşam kalitesini negatif y6nde etkilemektedir. Aynı zamanda aynı d6zeydeki diğer meslek gruplarına nazaran aylık gelir d6zeyinin y6ksekliği psikolojik ve toplumsal olarak yaşam kalitesini arttırmaktadır. Kişinin çalıştığı yerdeki yaşam kalitesini etkileyen diğer bir husus ise çalışma saatleri uzun olmasıdır. Sağlık alışanları ise normal

çalışma saatleri ve günleri dışında çalışmak durumunda kalan, yaşamsal risk taşıyan görev ve sorumluluklara sahip, zamanla yarışan, farklı teknolojilerle iç içe yoğun stres ve baskı altında çalışmak zorunda olan bir meslek grubudur. Vardiyalı sistemde gece çalışmak, iç ve dış uyaranlar ritimde bozulmalara neden olabilir. Bu sebeple somatik yakınmalar, fiziksel fonksiyonlarda azalma, ağrı gibi yaşam kalitesini düşüren pek çok fiziksel ve ruhsal sorunlar meydana gelebilir. Çalışma saatlerinin düzenlenerek azaltılması, gece çalışma saatlerine uygun bireylerin seçilmesi gibi önlemler alınması gerekmektedir.

Son yıllarda sağlık bakım sisteminde kaliteli hizmet sunumu ve hasta güvenliğini sağlamaya yönelik bir dizi yönetim teknikleri hızla yaşama geçirilmesine karşın, hizmet sunanların yaşam kalitesinin sağlanmasının aynı önemde ele alındığı söylenememektedir. Bu nedenle, yalnızca bireysel değil kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları olan yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin sağlık çalışanları tarafından tanınmasına ve artırılmasına yönelik önlemlerin alınması gerekmektedir. Hareketli yaşam, beslenme, düzenli yaşam ve uyku, günlük yaşamda zaman yönetimi, streslerle başa çıkma, çalışma ortamı kaliteli yaşamın önemli unsurlarındandır.

Bireyin iş ile ilgili performansını ve yaptığı işin niteliğini çalıştığı yerin dışında sosyal yaşantıları da olumlu yönde etkiler. Kişinin çalıştığı yer dışındaki hayatının en önemli parçasını aile yaşantısı almaktadır. Kişilerin çalıştıkları işe ve iş ortamlarına karşı ilgisiz ve isteksiz davranmalarında aile ortamında yaşadıkları mutsuzlukların da etkisi bulunmaktadır. Yaşın, cinsiyetin, medeni durumun, eğitim düzeyinin, çalışılan kurumun, çalışma yılının, ekonomik nedenlerin, iş tatminin, iş gücü verimliliğinin yaşam kalitesinin çeşitli alanları için önemli değişkenler olduğu belirlenmiştir. Yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyen bir diğer etmen ise sportif ve sosyal faaliyetlerdir. Sağlık çalışanlarının ruh sağlığında ekonomik ve sosyal durumları önemli bir yere sahip olan ve yaşam kalitesini etkileyen faktörlerdendir. Sosyoekonomik durumu kötü olan ya da kötü fiziksel şartlarda yaşayan bireyler daha sık psikolojik destek almak zorunda kalabilmektedir.

Sonuç olarak, her yönden sağlıklı olmanın bir göstergesi de yaşam kalitesidir. Öncelikle çalışan sağlığını fizyolojik, psikolojik ve sosyal açıdan doğrudan etkileyen

potansiyel risk faktörlerini bertaraf edecek önlemlerin alınması ve beraberinde, tüm diğer çalışma ortamları içinde geçerli olan, yeterli ve adil ücret sistemi, bireysel yeteneklerin geliştirilmesi, çalışma ortamının elverişli hale getirilmesi, geleceği güvence altına alacak olanaklar, organizasyon içinde bütünleşme, liyakata dayalı görevlendirmeler, ödüllendirme, ilerleme olanaklarının arttırılması, yapılan terfilerde yeteneğe ve eğitim durumuna göre terfilerin yapılmasının sağlanması, liyakata uygun bir terfi sistemin kurulması, tüm çalışanlar tarafından bu sistemin bilinmesi, görev tanımları ayrıntılı olarak yapılması, hizmet içi eğitim programlarına katılım, kişisel dokunulmazlık ve düşüncelerini özgürce ifade etme ve sosyal sorumlulukları olan iş organizasyonu gibi koşulların sağlanmasını gerektirdiği söylenebilir. Sağlık çalışanlarının iyi ve sağlıklı bir yaşam kalitesine sahip olmaları, toplumun bütününe de olumlu olarak etkileyecektir. Bu nedenle yaşam kalitesi gerçeğini göz ardı etmeyen bir sağlık politikasının oluşturulması ve sağlık çalışanı için yaşam kalitesini oluşturan tüm alanların olumlu bir düzenleme ile geliştirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Arslan, Ş.- Gökçe, Y., “Geriatride Yaşam Kalitesinin Değerlendirimi”, Türk Geriatri Dergisi, C. 2, S. 4, Ankara, 1999
- Arsel, Ş.- Canpolat, A.- Akdemir, A.- Özbay, H., “Diyet Yapan Ve Yapmayan Ergenlerin Kendilik Algısı, Beden İmajı ve Beden Kitle İndeksi Açısından Karşılaştırılması”, Türk Psikiyatri Dergisi, C.1, S. 5, 2014
- Aşıkoğlu, M., İnsan Kaynaklarını Verimliliğe Yönlendirme Aracı Olarak Motivasyon, İstanbul,1996
- Aydiner, A. – Terzioğlu G., Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Sübjektif Göstergelerin İncelenmesi, Ankara, 2007
- Aydiner, Boylu, A., Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Sübjektif Göstergelerin İncelenmesi, HÜ, SABE, YDT, Ankara, 2007
- Baydur, H.- Eser E., Uygulama: “Yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Psikometrik Çözümlemesi”, Sağlıkta Birikim Dergisi, C.1, S.2, Manisa, 2006
- Ceylan, A., Yaşam Kalitesinin Arttırılmasında Kentsel Yeşil Alanların Önemi ve Kentsel Dönüşüm İle İlişkilendirilmesi, İTÜ, FBE, YYLT, İstanbul, 2007
- Demirkıran, S., Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2012
- Eren, E., Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1993
- Eser S. Y. ve diğ., “Yaşam Kalitesinin Ölçülmesi, WHOQOL – 100 ve WHOQOL-BREF”3P Dergisi, C.7, S.2, Ankara, 2005
- Güler, D., Mastalji, Yaşam Kalitesi ve Depresyon, Uzmanlık Tezi, İstanbul, 2006
- İkizoğlu, M., Yoksulluk ve Yaşam Kalitesi (Ed. V. Duyan-A. Mavili Alataş), Ankara, 2001

- Kanarığ, D., Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Balcalı Hastanesi Erişkin Onkoloji, Hematoloji Kliniklerinde Kemoterapi Uygulanan Hastaların Yaşam Kalitesi ve Bunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi, SABE YYLT, Adana, 2007
- Karahan, A., “Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, S. 21, Konya, 2009
- Kılıç, R.- Keklik B., “Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi”, İİBF Dergisi, Afyon, 2012, C.14, S.2
- Koltarla, S., Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Araştırılması, Yayınlanmış Uzmanlık Tezi, İstanbul, 2008
- Müezzinoğlu, T., Yaşam Kalitesi, Üroonkoloji Derneği 2004 Güz Dönemi Konuşması, Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Manisa, 2005
- Oktiler, N., Huzurevinde Yaşam ve Yaşam Kalitesi, Muğla, 2004
- Öksüz, E.- Malhan, S., Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi Kalimetri, Ankara, 2005
- Özgür, G.- Yıldırım, S., Hemşirelerin Yaşam Kalitesi Konusundaki Görüşleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, EÜ, Hemşirelik Yüksekokul Dergisi, İzmir, 2008, C.24, S.3
- Öztabağ, L., Psikolojide İlk Adım, İstanbul, 1970
- Pektekin, Ç.- Aştı, N., “Çalışan Hemşirelerin İş Gücü Kaybı, Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyum İlişkisi” Hemşirelik Bülteni, C.8, S.1, İstanbul, 1994
- Pekel, H, N., İşletmelerde Motivasyon- Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması, Süleyman Demirel Üniversitesi, SABE, YYLT, Isparta, 2001
- Perim, A., Trakya Üniversitesi Eğitim, Araştırma ve Uygulama Hastanesi’nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi, Trakya Üniversitesi, SABE, YLBT, Edirne, 2007

- Savcı, A. B., “Kanserli Hastalarda Yaşam Kalitesini ve Sosyal Destek Düzeyini Etkileyen Faktörler” Atatürk Üniversitesi, SABE, YYLT, Erzurum, 2006
- Sapancalı, F., Toplumsal Açıdan Yaşam Kalitesi, İzmir, 2009
- Soykenar, M., Sağlık İşletmelerinde personelin motivasyonunu etkileyen faktörler, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2008
- Şenol, Y.- Türkay, M., “Yaşam Kalitesi”, Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni, C.5, S.5, Antalya, 2006
- Şimşek ,Ş.- Çelik, A., İşletme Yönetimi, Konya, 2013
- Tekeli İ., Gündelik Yaşam, Yaşam Kalitesi ve Yerellik Yazıları, İstanbul, 2009
- Top, M. Ş. – Özden, S. Y. – Sevim, M. E., “Psikiyatride Yaşam Kalitesi”, Düşünen Adam Dergisi, C.16, S.1, İstanbul, 2003
- Yıldırım, A., “Sağlık Çalışma Ortamı ve İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler”, Hastane Sağlık Yönetimi ve Tıp Teknolojileri Dergisi, S.57, İstanbul, 2009
- Yıldırım, A.- Hacıhasanoğlu R., Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Değişkenler, Erzincan Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, Erzincan, 2011, C. 2, S. 2
- Zaman, M., Türkiye Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi, Erciyes Üniversitesi, YYLT, Kayseri, 2007

İnternet Kaynakları

<http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4719.pdf> / 15.10.2014

http://tr.wikipedia.org/wiki/Gayr%C4%B1saf%C3%AE_mill%C3%AE_h%C3%A2s%C4%B1la

http://tr.wikipedia.org/wiki/Gayr%C4%B1saf%C3%AE_mill%C3%AE_h%C3%A2s%C4%B1la

<http://www.bilgiyuvasi6.info/istihdam-nedir-istihdam-kaca-ayrilir-etmek-nedir-vikipedi.html#ixzz3NDHnCXTu>

ÖZGEÇMİŞ

28.06.1976 yılında Aydın'ın Bozdoğan ilçesinde dünyaya geldim. İlkokulu Bozdoğan Merkez İlköğretim Okulu'nda, ortaokulu Bozdoğan Ortaöğretim Okulu'nda, liseyi Bozdoğan Lisesi'nde okudum. Daha sonra İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu'nu bitirdikten sonra 657 Sayılı Devlet Memurları Yasası'na tabi olarak Van Özalp Merkez Sağlık Ocağı'nda Hemşire olarak göreve başladım. Sonra sırasıyla Özalp Devlet Hastanesi, Van Devlet Hastanesi ve Van 8 Nolu Merkez Sağlık Ocağı'nda Hemşire olarak görev yaptım. Daha sonra Van Devlet Hastanesi'ne tekrar Başhemşire olarak atandım. Daha sonra Aydın Bozdoğan Rasim Menteşe Devlet Hastanesi'nde çalıştım. 11.02.2011 tarihinden itibaren Kahramanmaraş Elbistan Devlet Hastanesi'nde Başhemşire yardımcısı olarak göreve başladım. 02.11.2012 tarihinden itibaren 663 Sayılı Kanuna tabi olarak Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü olarak Elbistan Devlet Hastanesi'nde görev yapmaktayım. Evli, 3 çocuk annesiyim.