
**Hastane Acillerinde
Resmi ve Gayriresmi
Yapısal Uyuşmazlığın
Hasta ve Personel
Tatmini Üzerine Etkisi**

Yazar

Prof. Dr. Orhan DERMAN



AKADEMİSYEN
KİTABEVİ

© Copyright 2018

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN

978-605-258-012-7

Yayın Koordinatörü

Yasin Dilmen

Kitap Adı

Hastane Acillerinde Resmi ve Gayriresmi
Yapısal Uyuşmazlığın Hasta ve Personel Tatmini
Üzerine Etkisi

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi

Yayıncı Sertifika No

25465

Editörler

Prof. Dr. Orhan Derman

Baskı ve Cilt

Son Çağ Matbaacılık

DOI

10.37609/akya.2160

UYARI

Bu üründe yer alan bilgiler sadece lisanslı tıbbi çalışanlar için kaynak olarak sunulmuştur. Herhangi bir konuda profesyonel tıbbi danışmanlık veya tıbbi tanı amacıyla kullanılmamalıdır. *Akademisyen Kitabevi* ve alıcı arasında herhangi bir şekilde doktor-hasta, terapist-hasta ve/veya başka bir sağlık sunum hizmeti ilişkisi oluşurmaz. Bu ürün profesyonel tıbbi kararların eşleniği veya yedeği değildir. *Akademisyen Kitabevi* ve bağlı şirketleri, yazarları, katılımcıları, partnerleri ve sponsorları ürün bilgilerine dayalı olarak yapılan bütün uygulamalardan doğan, insanlarda ve cihazlarda yaralanma ve/veya hasarlardan sorumlu değildir.

İlaçların veya başka kimyasalların reçete edildiği durumlarda, tavsiye edilen dozunu, ilacın uygulanacak süresi, yöntemi ve kontraendikasyonlarını belirlemek için, okuyucuya üretici tarafından her ilaca dair sunulan güncel ürün bilgisini kontrol etmesi tavsiye edilmektedir. Dozun ve hasta için en uygun tedavinin belirlenmesi, tedavi eden hekimin hastaya dair bilgi ve tecrübelerine dayanarak oluşturulması, hekimin kendi sorumluluğundadır.

Akademisyen Kitabevi, üçüncü bir taraf tarafından yapılan ürüne dair değişiklikler, tekrar paketlemeler ve özelleştirmelerden sorumlu değildir.

GENEL DAĞITIM
Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

*Kitabımı hayatta bana her zaman ışık
olan, canım anneciğim Suna Derman'a
ithaf ediyorum.*



TEŞEKKÜR

Hastane acillerinde resmi ve gayriresmi yapısal uyumsuzluğun hasta ve personel tatmini üzerine etkisi başlıklı kitabım Sosyoloji Yüksek Lisans tez konumun kitap formatına getirilmiş şeklidir. Sosyoloji Yüksek Lisans Tez çalışmam sırasında bana her konuda desteğini ve katkısını veren tez danışmanım Prof. Dr. Nevin Güngör Ergan'a ve tezimin yapılanmasında danışmanım gibi emek harcayan tez izlem komitesinde görev alan Prof. Dr. Demet Ulusoy'a teşekkürü bir borç bilirim. Bu kitabım Hacettepe Üniversitesi Sosyoloji Anabilim Dalı üyesi iki kıymetli öğretim üyesinin himayesinde gerçekleştirdiğim bir çalışmanın ürünüdür.

Yüksek lisans tez izlem komitesinde görev alan Prof. Dr. Ferhunde Öktem'e yapıcı katkılarından, lisansüstü eğitimim boyunca desteklerini üzerimde hissettiğim Sosyoloji Bölümü'nün bütün öğretim üyelerine ve çalışanlarına çok teşekkür ederim.

Tez çalışmamda iş tatmininin değerlendirilmesinde kullandığım ölçek konusunda beni bilgilendirip, yardımlarını esirgemeyen Psk. Dr. Savaş Ceylan'a teşekkür ederim.

Biyoistatistik Anabilim Dalından Prof. Dr. Erdem Karabulut'a istatistiksel verileri yorumlanmasında verdiği katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Tezimin anket formunun hastane acillerinde uygulanmasına izin veren eski Hacettepe Hastaneleri Genel Direktörü Prof. Dr. Tezer Kutluk'a teşekkürü bir borç bilirim.

Son olarak her zaman sonsuz hoşgörü ve çalışma aşkını bana aşıl原因 değerli anneme teşekkür ederim.

Bu kitabımı da bana hayatta her zaman ışık tutan anneciğime ithaf ediyorum.



İÇİNDEKİLER

Teşekkür.....	v
İçindekiler	vii
Kısaltmalar Dizini	x
Tablolar Dizini	xi
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1 ARAŞTIRMANIN KONUSU, AMACI VE METODU	7
1.1.ARAŞTIRMANIN KONUSU VE KAPSAMI.....	7
1.2.ARAŞTIRMANIN AMACI	9
1.3.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	10
1.4.ARAŞTIRMANIN GEREKÇESİ.....	10
1.5.ARAŞTIRMANIN TEMEL KABULLERİ, PROBLEMLERİ VE HİPOTEZLERİ.....	11
1.5.1. Araştırmanın Temel Kabulleri	11
1.5.2. Araştırmanın Problemleri	11
1.5.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	11
1.6.ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	12
1.7.VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	13
1.8.VERİ DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ	14
1.9.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	14
BÖLÜM 2 KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE	17
2.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	17
2.1.1. Hastane.....	17
2.1.1.1. Acil servisler	17
2.1.1.1.1. Formal Yapı (Resmi Yapı).....	18
2.1.1.1.2. İnfomal Yapı (Resmi Olmayan Yapı)	19
2.1.2. Hastane Verimliliği ve Hizmet Kalitesi.....	19
2.1.3. İş Doyumu	20
2.1.4. Anomi.....	22
2.2.KURAMSAL ÇERÇEVE.....	23
2.2.1. Yapısal Fonksiyonalist Model.....	23

2.2.1.1. AGİL	25
2.2.2. Sosyal Sistem: Rol ve Statü Takımları.....	26
2.2.3.1. Hekimlik Statüsü ve Rolü	28
2.2.3.2. Hasta Statüsü ve Rolü	29
2.2.3.3. Hemşirelik Statüsü ve Rolü	30
2.2.3.4. Hasta Bakıcılık Statüsü ve Rolü	31
2.2.3.5. Sekreterlik Statüsü ve Rolü	32
2.2.3.6. Güvenlik Görevlisi Statüsü ve Rolü.....	32
2.2.4. Sistem İçinde Anomi: Rol Belirsizliği, İdeal Rol-Gerçek Rol Mesafesi.....	33
2.2.4.1. Hekim.....	33
2.2.4.2. Hasta	35
2.2.4.3.Hemşire.....	35
2.2.4.4. Hasta Bakıcı.....	36
2.2.4.5. Sekreter.....	36
2.2.4.6. Güvenlik Görevlisi.....	37
BÖLÜM 3 ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	39
3.1.HASTANE ORTAMINDA SAĞLIK PERSONELİNİN ROL EDİMLERİNE İLİŞKİN GÖZLEM BULGULARI	39
3.1.1. Hekim.....	39
3.1.2. Hasta.....	40
3.1.3. Hemşire.....	41
3.1.4. Hasta Bakıcı.....	42
3.1.5. Sekreter	42
3.1.6. Güvenlik Görevlileri.....	43
3.2. UYGULAMA ALAN SONUÇLARI	44
3.2.1. Çalışmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri	44
3.2.2. Örneklem Grubunun Meslekte ve Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	47
3.2.3. Örneklem Grubunun Mesleklerine Göre İş Doyum Düzeyi.....	48
3.2.4. Örneklem Grubunda Cinsiyete Göre İş Doyum Düzeyi.....	58
3.2.5. Örneklem Grubunun Medeni Duruma Göre İş Doyum Düzeyi	58
3.2.6. Örneklem Grubunun Yaş, Meslekte Çalışma Süresi ve Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre İş Doyumu	62
3.2.7. Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Yaş, Meslekte Çalışma Süresi ve Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre İş Doyumu	64

3.3. HİPOTEZLERİN SINANMASI.....	64
3.3.1. Demografik Özelliklere Göre İş Doyumu Düzeyi.....	64
3.3.2. Meslekte Çalışma Süresi ve Acilde Çalışma Süresine Göre İş Doyumu	65
3.3.3. Gelir, Terfi, Danışmanlık, İnfomal Kazanç, Durumu Ortaya Koyma, Beraber Çalışma, İşi Benimseme, İletişim ve Toplam Memnuniyete Göre İş Doyumu.....	65
3.3.4. Statü Hiyerarşisine Göre İş Doyum Düzeyi.....	66
KAYNAKÇA.....	69
EK 1: İş Doyum Ölçeği Soruları ve Değerlendirme Skalası	71
EK 2 : Hastanede Statü ve Rol Dağılımı: Organizasyon şeması	73
EK 3: Hekimlik Statüsü ve Rolü.....	74
EK 4: Hemşirelik Statüsü ve Rolü.....	76
EK: 5 Hasta Bakıcılık Statüsü ve Rolü.....	78
EK: 6 Sekreterlik Statüsü ve Rolü.....	78
EK: 7 Güvenlik Görevlisi Statüsü ve Rolü.....	79

KISALTMALAR

UZM DR: Uzman Doktor

WHO: (WORLD HEALTH ORGANIZATION): (Dünya Sağlık Teşkilatı)

AHRQ: (US Federal Agency For Healthcare Research and Quality): Amerika Birleşik Devletleri Sağlık Hizmetini Araştırma Kalite Federal Ajansı)

AGIL : (Adaptation, goal attainment, integration, latency): Uyum, amaca ulaşma, bütünleşme, örüntüleşmeyi sağlama)

HÜEH: Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi

IDÇH: İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi

PSK. DR.: Psikolog Doktor

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.	Örneklem Grubunun Yaşa Göre Dağılımı	44
Tablo 2.	Örneklem Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı.....	45
Tablo 3.	Örneklem Grubunun Medeni Duruma Göre Dağılımı.....	45
Tablo 4.	Örneklem Grubunun Mesleklere Göre Dağılımı	46
Tablo 5.	Örneklem Grubunun Yaşa Göre Medeni Durumlarının Dağılımı.....	46
Tablo 6.	Hastanelerde Çalışanların Yaş Gruplarına Göre Medeni Durumlarının Dağılımı.....	47
Tablo 7.	Hastane Acillerinde Çalışanların Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	47
Tablo 8.	Hastane Acillerinde Çalışanların Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	48
Tablo 9.	Hastane Acillerinde Çalışanların Mesleklerine Göre İş Doyumu.....	49
Tablo 9.1.	Örneklem Grubunun Gelir Düzeylerine Göre (Ödeme) İş Doyum Düzeyi	53
Tablo 9.2.	Örneklem Grubunun Meslekte Yükselmeye Göre (Terfi) İş Doyum Düzeyi	53
Tablo 9.3.	Örneklem Grubunun Meslekte Danışmanlığı (Süpervizyon) Önemsemeleri İle İş Doyum Düzeyi	54
Tablo 9.4.	Örneklem Grubunun Hizmete Bağlı Olmayan İnfomal Kazanç (Maddi ve Maddi olmayan) larına Göre İş Doyum Düzeyi	54
Tablo 9.5.	Örneklem Grubunun İnfomal Olarak Talep Edilen Hizmet Karşılığında Elde Edilen Kazanca Göre İş Doyum Düzeyi.....	55
Tablo 9.6.	Durumları ortaya koyma konusunda hasta acillerinde çalışan personeller arasında iş doyumunun değerlendirilmesi.....	56
Tablo 9.7.	Örneklem Grubunun Beraber Çalışmaya Göre İş Doyum Düzeyi	56
Tablo 9.8.	Örneklem Grubunun Yaptığı İşi Benimseme Düzeyine Göre İş Doyum Düzeyi.....	57
Tablo 9.9.	Örneklem Grubunun İletişim Becerisine Göre İş Doyum Düzeyi	57
Tablo 9.10.	Mesleklere göre toplam memnuniyet	57
Tablo 10.	Hastane Acillerinde Çalışanların Cinsiyetlerine Göre İş Doyumu	59
Tablo 11.	Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre İş Doyumu.....	61
Tablo 12.	Örneklem Grubunun Yaş, Meslekte Çalışma Süresi ve Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre İş Doyumu.....	63
Tablo 13.	Örneklem Grubunun Medeni Durumları ile Yaş, Meslekte Çalışma Süresi ve Acil Serviste Çalışma Sürelerine Göre İş Doyumu.....	64

san olarak birinci derecede önemsenmek isterken, doktorun gelire bu kadar önem vermesi hasta nezdinde güvensizliğe sebep olmaktadır.

İş doyum ölçeği kendi içinde değerlendirildiğinde kazanca bağlı değerlerin (ücret, marjinal gelirler, belli bir hizmete bağlı ödüller) iş doyumunu en yüksek düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Buna karşılık danışmanlığın iş doyumunu üzerindeki etkisi nispeten düşüktür. Bu bize hastane sisteminin kapitalist mantığa göre çalıştığını göstermektedir.

Hasta bakıcılarda iş doyumunun yüksek olmasının informal kazanca endekli olduğu saptanmıştır. Bu da sistemin çarpık işlediğinin bir başka göstergesidir.

Bu çalışmanın bir başka çarpıcı bulgusu da hastane sistemi içerisinde danışmanlığın iş doyumuna ulaşmada önemli olmadığı mesleki grubun doktorlar olmasıdır. Bu bulgu yukarıdaki bilgilerle de birleştirildiğinde ister istemez uzman doktorların mesleki alanda manevi tatminden ziyade maddi tatmine yöneldiklerini gösterir.

Sonuç olarak bu bulgular bize hastane acillerinde çalışan personele tıbbın insan için olduğu bilincinin kazandırılması gereğini ortaya çıkarmıştır.

KAYNAKÇA

- Ahearn, W.H.,(2003). Persistence of stereotypic behavior: examining the effects of external reinforcers. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 36(4), 439-448.
- Al-Aameri, A. S.,(2000). Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Medical Journal*, 21(6), 231-235.
- Benedix, R.,(1960). Max Weber, Garden City, NY: Double Day and Co.
- Bernand, J., Thompson, L. (1970) . Nurses and their patients in a modern society in *Sociology* (8th ed.). St. Louis, MO: The C.V. Mosby Company.
- Bernburg, J.G.(2002). Anomie, Social Change And Crime, A Theoretical Examination Of Institutional Anomie Theory. *British Journal Of Criminology*, 42, 729-742.
- Bilton, T., Kevin, B. (2008). *Introductory Sociology*, (K. İnci, .Çeviren). Sosyoloji. Ankara, Siyasal Yayınları.(Orjinal çalışma 1987 yılında basıldı).
- Broom, L., Selznick, P. (1963). *Sociology: A text with adapted readings* (3rd ed.) . New York, NY: Haper&Row.
- Ceylan, S. (2010). İş Doyum Ölçeğinin Soruları ve Değerlendirme Skalası. (Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Anabilim Dalı Yayınlanmamış Araştırma Çalışması). Ankara.
- Dichter, E. A. (1950). *Psychological Study of The Doctor-Patient Relationship*, Alameda Country, May: California Medical Association.
- Donabedian, A. (1985). *Explorations in quality assessment and monitoring*. Vol I. The definition of quality and approaches to its assessment, 1980;Vol II. The criteria and standards of quality, 1982; Vol III. The methods and findings of quality assessment and monitoring: an illustrated analysis. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Fichter, J. (2002). What's Sociology. *Sosyoloji Nedir?* (N. Çelebi, çeviren). Ankara, Anı yayıncılık. (Orjinal çalışma 1990 yılında basılmıştır).
- Friedson, E. (1970). *Profession of Medicine: A Study of the Sociology of Applied Knowledge ... "The Doctor and Death."*. 259–270.

- Gergen, K. J.(1999). *An Invitation to Social Construction*. London,UK: Sage Pub.
- Goldsmith S. B. (1981). *Health Care Management: A Contemporary Perspective*. Rockville, Maryland: An Aspen Publication.
- Graber, T. B. (2004) Structure and function of the emergency department: matching emergency department choices to the emergency department mission. *Emerg Med Clin North Am.* 22(1), 47-72.
- Hayajneh, A.Y. (2000). *Identification Of The Influence Of Organizational Variables On Hospital Staff Nurses' Job Performance*. (Unpublished doctorate dissertation). Iowa, USA: University of Iowa, City Graduate College.
- Helman, C.G. (2001). *Culture, health and illness*. London,UK. Arnold Hodder Headline Group.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees?, *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.
- Hiller, E.T. (1947). *Social Relations and Structures*. New York, NY: Harpers and Brothers.
- Hodge, R.W., Siegel, P.M., Rossi, P.(1964). Occupational prestige in the United States, 1925-63. *American Journal of Sociology*, 70, 8286-8302.
- Hodson, R. (1999). Organizational Anomie and Worker Consent. *Work and Occupation*, 26, 292-323.
- Irvine, D. (2000). Cognitive and Behavioral Outcomes of Quality Improvement Teams: The Influence of Leadership and the Work Unit Environment. *Journal of Quality Management*, 4 (2), 167-184.
- Kaarna, M. (2007). *The Importance of Job satisfaction In Hospital Quality Process*. Nordic School of Public Health.
- Kathleen, K. (2004). Leader Political Skill and Team Performance. *Journal of Management*. 30(3), 309–327 .
- Kılıç, M., Öztürk, H. (2006). Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 9(1), 55-79.
- Konrad, T. (2004). Interprofessional Collaboration and Job Satisfaction of Chiropractic Physicians. *Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics*.27(14), 245-252.
- Korczynski, M. (2000). Service Work in Consumer Capitalism: Customers, Control and Contradictions *Work. Employment & Society*. 14, 669-687.
- Kuğuoğlu, S., Çövenir, Ç., Kürtüncü, T.M., Aktaş, E. (2009). İlaç Uygulamalarında Hemşirenin Mesleki Ve Yasal Sorumluluğu. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2(2).
- Kuokkanen, L. (2002). Do Nurses Feel Empowered? Nurses' Assessments of Their Own Qualities and Performance With Regard to Nurse Empowerment. *Journal of Professional Nursing*. 18(6), 328-335.
- LaBarre, W.(1958). *The Patient and His Families*, Casework Papers.
- Lu, H., While, A., Barriball, K., (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 42(2), 211-227.
- Lafler, S. D. (2005). *Organizational anomie: A Grounded Theory Study*, (unpublished). Fielding Graduate University,UMI. no:3193429.
- Lara, P., Zoghbi, M. A., Rodriguez, T.F.E. (2007). Organizational Anomie As Moderator Of the Relationship Between Unfavorable attitudinal environment and Citizenship Behavior (ocb) An Empirical Study Among University Administration And Services Personnel. *Personel Review*, 36(6), 843-866.
- Leplay. (1955). *Aile monografileri ve anket denemeleri için* (Bk. Zimmerman,C.C.) *Family and Society*, D. Van Norstand Company, Inc.,18, 202-267.
- Merton, K.R.(1951,1965). *Social Theory and Social Structure*, (ikinci baskı). Glencoe, IL: The Free Press.
- Monga, M. (2003). Job Satisfaction among Program Directors in Obstetrics and Gynecology: A National Portrait. *Am J Obstet Gynecology*. 189 (3), 628-630.

- Mueller, C.W., McCloskey J.C. (1990). Nurses' Job Satisfaction: A Proposed Measure. *Nursing Research*. 39 (2), 113-116.
- Özdemir, G.(2011). Sadece hasta hakları mı yoksa hasta yakını, hekim hak ve sorumlulukları mı ? . *Medimagazin*.
- Özgülbaş, N. (1995). Hastanelerde Finansal Yönetim: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Parsons, T. (1951). *The social system*. Glencoe, IL: Free Press.
- Parsons, T.(1954). The present position and prospects of systematic theory. In Parsons, T. *Essays in sociological theory*. New York, NY. Free Press, 212-237.
- Parsons, T., Fox, R. (1951). *Illness, Therapy and Modern Urban American Family*, *Journal of Social Issues*. 8.
- Parsons, T. (1951). *Illness and Role of the Physician. A Sociological Perspective*, *American Journal of Orthopsychiatry*. 21.
- Parsons, T., Shils, E. A. (1951). *Toward a General Theory of Action*, Cambridge, MASS: Harvard Uni.
- Rocher, G. (1975). *Talcott Parsons and American Sociology*, New York, NY: Barnes and Noble.
- Ritzer, G. (1996). *The Social System*. New York, NY: McGraw-Hill Companies.
- Seoa, Y. (2004). The Determinants of Job Satisfaction among Hospital Nurses: A Model Estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies*, (41): 437-446.
- Shalley, C. E., Gilson L. L. (2004). What Leaders Need to Know: A Review of Social and Contextual Factors That Can Foster or Hinder Creativity. *The Leadership Quarterly*, 15, 33-53.
- Srole, L. (1956). *Social Integregation and Certain Collaries: An Exploratory Study*. *American Sociological Review*, 21(6), 509-542.
- Stanley, H. K.(1962). *Perception of illness and Medical Practice*. New York , NY: Russell Sage Foundation.
- Suominen, T.(2001). Staff Empowerment in Finnish Intensive Care Units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 17, 341-347.
- Tolan, B. (1981). *Çağdaş Toplumun Bunalımı, Anomi ve yabancılaşma*, Ankara: İktisadi ve Ticari ilimler Akademisi Yay. No 166.
- Türkdoğan, O.(2006). *Toplumsal Yapı ve Sağlık-Hastalık Sistemi*. IQ Kültür Sanat Yayıncılık.

EK 1- İş Doyum Ölçeği Soruları ve Değerlendirme Skalası

1. Yaptığım işe uygun ücret aldığımı düşünüyorum.
2. İşimdeki terfi olanakları gerçekten çok azdır
3. Yöneticim işini iyi yapar.
4. İşimde bana sağlanan olanaklardan memnun değilim.
5. İyi bir iş çıkardığımda gerektiği şekilde takdir edilirim.
6. Bu iş yerinin kural ve prosedürleri çoğu işin iyi yapılmasını zorlaştırır.
7. Çalışma arkadaşlarımı severim.
8. Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum.
9. Kurum içindeki iletişim yeterli düzeydedir.
10. Bu kurumda ücretlere nadiren zam yapılır.
11. Bu kurumda işini iyi yapanların terfi etme şansı vardır.
12. Yöneticim bana adil davranmıyor.
13. Bu kurum çalışanlarına çoğu kurumun sağladığı ölçüde olanak sağlar.