

Hemşirelerde İşe Yabancılaşma ile Kalite Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Examining the Relationship Between Work Alienation and Quality Perception in Nurses

Şule Kurt¹, Burcu Genç Köse², Havva Öztürk³

¹KU Leuven Sağlık Politikaları Enstitüsü, Halk Sağlığı ve Temel Bakım Bölümü, Leuven, Belçika

²Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Rize, Türkiye

³Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Trabzon, Türkiye

Cite as: Kurt Ş, Genç Köse B, Öztürk H. Hemşirelerde işe yabancılaşma ile kalite algısı arasındaki ilişkinin incelenmesi. **DOI:** 10.54304/SHYD.2023.03880 Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2023;10(2):238-248.

Öz

Amaç: Bu araştırma, hastanede çalışan hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyleri ile kalite algıları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı, ilişki arayıcı ve kesitsel tipteki bu araştırmanın evrenini, Türkiye'nin bir ilindeki eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan 300 hemşire, örneklemi ise araştırmaya katılmaya gönüllü olan 134 hemşire oluşturmuştur.

Bulgular: Hemşirelerin işe yabancılaşma ölçeği toplam puan ortalaması 66,6 (SS=13,6) ve kalite algı ölçek ortalaması 257,7 (SS=50,6)'dir. İşe yabancılaşma ile kalite algı puanları arasında orta düzeyde olumsuz yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-0,64$; $p<0,001$).

Sonuç: Hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyleri ve kalite algıları orta düzeyde olup hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyleri, kalite algılarını olumsuz etkilemekte ya da yabancılaşma düzeyleri arttıkça kalite algıları azalmaktadır. Örgüt yöneticileri hemşirelerin işe yabancılaşma eğilimini azaltacak strateji ve politikalar kullanmalıdır. Araştırmanın örneklem sayısı artırılarak başka araştırmacılar tarafından tekrar edilmesi önerilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Hastane, hemşire, iş yabancılaşma, kalite algısı.

Abstract

Aim: This research was conducted to determine the relationship between the work alienation level and quality perceptions of nurses working in the hospital.

Method: The population of this descriptive, correlational, and cross-sectional study consisted of 300 nurses working in a training and research hospital in a province of Turkey, and the sample consisted of 134 nurses who volunteered to participate in the study.

Results: The nurses' mean score from the work alienation scale was 66.6 (SD=13.6), and their mean score from the quality perception scale was 257.7 (SD=50.6). A moderately negative and significant relationship was found between work alienation and quality perception scores ($r=-0.64$; $p<0.001$).

Conclusion: The level of work alienation and quality perceptions of nurses is moderate. The work alienation level of nurses negatively affects their perceptions of quality, or as their alienation levels increase, their quality perceptions decrease. Organizational managers should use strategies and policies that will reduce the tendency of nurses to alienate from work. It is recommended that the study be repeated by other researchers by increasing the number of samples.

Keywords: Hospital, nurse, work alienation, quality perception.

Corresponding author / Sorumlu yazar: Burcu Genç Köse • gencburcu@hotmail.com

Received / Geliş: 16.01.2023 • **Accepted / Kabul:** 08.08.2023 • **Published Online / Online Yayın:** 28.08.2023

Giriş

Günümüz sağlık hizmeti sunumunda kaliteyi yakalamak büyük önem taşımaktadır (Avcı, 2022). Kurumlardaki kalite, hem hizmeti alanların gereksinimini karşılayan hem de hizmeti sunanların doyum sağlayacağı standartlar doğrultusunda gerçekleştirilmelidir (Nakano ve ark., 2021). Çalışanların kalite algıları, kurumda yürütülen kalite çalışmalarının gerçek yararının ortaya konması açısından büyük ölçüde süreci etkilemektedir (Yorulmaz ve Piro, 2019). Hemşireler, hastanelerdeki kalite göstergelerinin uygulanması, bu uygulamaların sürdürülmesinin sağlanmasında (McHugh ve Stimpfel, 2012) ve kalite belgelerinin onaylanmasında oldukça önemli bir rol üstlenmektedir (Bayer ve Baykal, 2018b). Sağlık çalışanlarının kalite algısının değerlendirildiği bir çalışmada, hasta yararı alt boyutu ortalamasının ($ort=3,53$, $SS=0,82$) daha yüksek bulunduğu, çalışanların kaliteyi hastaya iyi hizmet sunma olarak algıladığı belirlenmiştir (McHugh ve Stimpfel, 2012). Sağlık çalışanlarının kalite sürecine ilişkin algılarını değerlendiren nitel bir çalışmada da kalite çalışmalarının hasta açısından yararlı olduğu, ancak özellikle hemşire grubunun iş yükünü artırdığı görüşü belirlenmiştir. Kalite belgesine sahip hastanelerde görevli hemşirelerin kalite algısını, çalışılan kurum ve pozisyonun etkilediği de bulunmuştur (Bayer ve Baykal, 2018b).

Bireyin yaşamının, özüne aykırı bir şekilde dönüşmesi ya da bireyin doğasına uygun olmayan bir şekilde dönüşmesi olarak tanımlanan yabancılaşma (Şimşek ve ark., 2006), işe karşı gerçekleştiğinde çalışanın ruhsal olarak olumsuz tutum sergilemesine ve işiyle ilgili gelişmeleri anlamsız bulmasına yol açmaktadır (Özer ve ark., 2019; Tummers ve ark., 2015). Ayrıca bireyin performansının düşmesine neden olmaktadır (Amarat ve ark., 2019). İşine yabancılaşan çalışan, işinden memnun olmamakta ve daha çok yakınma eğilimi ve davranışı sergilemektedir (Chiaburu ve ark., 2014). Dolayısıyla, işe yabancılaşma, çalışanın işinde gösterdiği çabanın azalmasına neden olmaktadır (Tummers ve ark., 2015). Konuya ilişkin alan yazında, işe yabancılaşan bireyin kuruma bağlılık, işi severek yapma, işi anlamlı bulma gibi duygularını olumsuz yönde etkilediği ve kaliteli üretim veya hizmet sunumunda aksaklık yarattığı belirtilmektedir (Hırlak ve ark., 2018; Tokmak, 2020). Ayrıca çalışanın kurum ile ilgili sorumluluklarını yerine getirememesine yol açtığı vurgulanmaktadır (Durrah, 2020). Kamu çalışanları ile yapılan bir araştırmada, işe yabancılaşmanın daha az iş çabası oluşturma gibi olumsuz davranış oluşturduğu ortaya konulmuştur (Tummers ve ark., 2015). Hemşirelerin işe yabancılaşması sonucunda, örgütün verimli çalışması ve gelişmesi olumsuz etkilenmektedir (Özer ve ark., 2019). Hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyini değerlendiren çalışmalarda, hemşirelerin orta-düşük düzeyde işe yabancılaştıkları bulunmuştur (Ertekin ve Özmen, 2017; Özer ve ark., 2019). Sağlık hizmetlerinde çalışanın bu tutum değişiklikleri, çalışma sürecinin niteliğinin azalması ile birlikte hizmet kalitesinin olumsuz etkilenmesine neden olabilmektedir (Yetiş, 2013). Ayrıca sağlık çalışanlarında işe yabancılaşma düzeyinin artmakta olduğu belirtilmektedir (Abd-Elrhman ve ark., 2020).

Bu doğrultuda, hemşirelik hizmetlerinin istenen düzeyde sunumu ve sürekliliğinin sağlanmasında hemşirelerin kalite algısı ve işe yabancılaşma düzeylerinin belirlendiği çalışmaların yapılmasında yarar bulunmaktadır. Alan yazın tarandığında, hemşirelerde işe yabancılaşma ile kalite algısını ilişkilendiren çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu nedenle araştırmada, hemşirelerde işe yabancılaşma ile kalite algısı arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelinmiştir.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Türü: Araştırmanın amacı, hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyi ile kalite algıları arasındaki ilişkiyi saptamaktır. Araştırma tanımlayıcı, ilişki arayıcı ve kesitsel bir çalışma olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Soruları: Araştırmada aşağıdaki üç soruya yanıt aranmıştır.

- Hemşirelerin kalite algısı ne düzeydedir?
- Hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyi nedir?
- Hemşirelerin kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasında ilişki var mıdır?

Araştırmanın Yeri ve Zamanı: Araştırma 516 yatak kapasiteli, 300 hemşirenin çalıştığı Türkiye'de Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir eğitim ve araştırma hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri 02 Mart ile 30 Nisan 2020 tarihleri arasında yüz yüze toplanmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Çalışmanın evrenini kurumda çalışan 300 hemşire oluştururken, herhangi bir örnek seçim yöntemi kullanılmadan evrendeki tüm hemşirelere ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya, çalışmanın yapıldığı dönemde izinli olmayan ve katılımda gönüllü olan 134 hemşire alınmıştır.

Veri Toplama Araçları: Veriler "Kişisel Bilgi Formu", "İşe Yabancılaşma Ölçeği" ve "Kalite Algı Ölçeği" ile toplanmıştır. *Kişisel Bilgi Formu:* Araştırmacılar tarafından oluşturulan form; yaş, cinsiyet, medeni ve eğitim durumu, çocuk sahibi olma, mesleki deneyim, kurumdaki çalışma yılı, çalışılan birim, pozisyon, aylık çalışma saati ve çalışma şeklini içeren toplam 11 sorudan oluşmaktadır.

İşe Yabancılaşma Ölçeği (İYÖ): Ölçek, 2004 yılında Oruç tarafından, hemşirelerde işe yabancılaşmayı ölçmek için geliştirilen, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan 5'li Likert tipinde bir ölçektir. Ölçek, 27 madde ve "hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması (4 madde)", "iş bölümü (3 madde)", "hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme (5 madde)", "karar sürecine katılım (6 madde)", "üretim süreci (5 madde)" ve "yaptığı işin kendisi için anlamlılığı (4 madde)" olmak üzere altı alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde; "Hiç-5 ile Çok-1" arasında puanlama yapılmakta ve ölçekteki 3, 10, 11 ve 25. sorular ters puanlanmaktadır. Ölçekten elde edilen toplam puan 27-135 arasındadır. Toplam puanlara göre 27-62 arasında puan alanlar düşük düzeyde; 63-98 arasında puan alanlar orta düzeyde ve 99-135 arasında puan alanlar yüksek düzeyde yabancılaşma yaşıyor olarak yorumlanmaktadır. Ölçeğin özgün çalışmadaki Cronbach alfa katsayısı 0,82 (Oruç, 2004) olup bu çalışmada 0,88 olarak bulunmuştur.

Kalite algı ölçeği: Bayer ve Baykal (2018a) tarafından geliştirilen, geçerlik ve güvenilirliği yapılan 77 soru ve 7 alt boyuttan (yönetim ve liderlik 13 madde, insan kaynakları kullanımı 16 madde, kalite eğitimi 6 madde, ölçme ve değerlendirme 9 madde, kurum yararı 10 madde, çalışan yararı 9 madde, hasta yararı 14 madde) oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert "Kesinlikle katılmıyorum-1, Katılıyorum-2, Kısmen katılıyorum-3, Katılıyorum-4 ve Tamamen katılıyorum-5" şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçekten ve alt boyutlardan alınan toplam puanların düşük olması bireyin kalite algısının olumsuz olduğunu gösterirken, yüksek olması kalite algısının olumlu olduğunu belirtmektedir. Özgün çalışmada ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,94 bulunurken (Bayer ve Baykal, 2018a), bu çalışmada 0,96 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması: Veriler, etik kurul ve kurum izni alındıktan sonra yüz yüze toplanmıştır. Araştırmanın yapıldığı hastanede görevli hemşirelere araştırmaya ilişkin bilgi verilerek, formların nasıl doldurulması gerektiği ve süresi hakkında açıklama yapılmıştır. Bilgilendirilmiş gönüllü onamları alınan hemşirelere veri toplama aracı elden dağıtılmış ve doldurulduktan sonra geri toplanmıştır.

Verilerin Analizi: Verilerin analizinde IBM SPSS 26 istatistik paket programı (IBM Statistical Package for Social Sciences) kullanılmıştır. Hemşirelerin tanımlayıcı değişkenleri sayı, yüzde ve ortalama ile analiz edilmiştir. Hemşireleri tanımlayan bağımsız değişkenler ile İşe Yabancılaşma Ölçeği ve Kalite Algısı Ölçeğinin analizleri Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiştir. Normallik analizlerine göre bağımsız gruplarda t testi, Kruskal Wallis, Mann Withney U ve ayrıca korelasyon analizleri kullanılmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü: Çalışma için hastanenin bağlı olduğu il sağlık müdürlüğünden 40986104-799 sayı 25/042019 tarihli kurum izni alınmıştır. Etik kurul onayı için ilgili üniversitenin bilimsel araştırmalar etik kurulundan 29/04/2019 tarih ve 2019/60 sayılı izin alınmıştır. Bununla birlikte çalışma, araştırmaya gönüllü olarak katılan ve yazılı onayı alınan hemşirelerle gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Bu araştırmanın sonuçları çalışmaya katılmayı kabul eden ve bir kurumda çalışan hemşireler ile sınırlıdır. Ayrıca araştırma verilerinin toplanması, küresel salgın sürecine denk geldiği için evrenin %44,6'sına ulaşılabilmektedir.

Bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerin %80,6'sı 20-35 yaş aralığında, %85,9'u kadın, %53,7'si evli, %59,3'ünün çocuğu yok ve %73,9'u lisans ve üstü bir okuldan mezundur. Bununla birlikte hemşirelerin %12,9'u yönetici hemşiredir. Hemşirelerin %67,9'u 10 yıl ve daha az süredir meslekte çalışırken, %78,4'ü 10 yıl veya daha az süredir aynı kurumda, %35,8'i iç hastalıkları birimlerinde, %69,4'ü aylık 181 saat üzerinde ve %84,3'ü nöbet düzeniyle (gece-gündüz) çalışmaktadır.

Tablo 1. Hemşirelerin Kalite Algısı ve İşe Yabancılaşma Ölçeğinin toplam ve alt boyut puan ortalamaları (N:134)

Ölçekler ve alt boyutları	Ortalama	SS	Medyan	Min.	Max.
Kalite algısı toplam puan	257,68	50,57	271,0	129	349
Yönetim ve liderlik	39,65	10,07	39,5	13	62
İnsan kaynakları kullanımı	47,93	11,29	48,0	16	80
Kalite eğitimi	21,87	05,19	24,0	9	30
Ölçme ve değerlendirme	31,79	07,42	34,0	9	45
Kurum yararı	34,50	09,70	39,0	12	67
Çalışan yararı	31,49	07,58	36,0	12	45
Hasta yararı	50,44	12,50	56,0	18	96
İşe yabancılaşma toplam puan	66,59	13,57	66,0	35	99
Hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması	10,96	1,75	11,0	8	18
Hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme	12,82	3,97	13,0	5	25
Karar sürecine katılım	14,38	3,73	14,0	6	22
Üretim süreci	11,09	3,6	11,0	5	28
Yaptığı işin kendisi için anlamlılığı	11,87	3,77	11,0	5	22
İş bölümü	7,61	1,81	8,0	3	12

Hemşirelerin kalite algısı ölçeği puan ortalaması 257,68'dir. Alt boyutlarda hasta yararı, en yüksek ortalama puana (50,44) sahip iken çalışan yararı, en düşük puan ortalamasına (31,49) sahiptir. Hemşirelerin işe yabancılaşma ölçeği puan ortalaması 66,59'dur. Alt boyutlarda karar sürecine katılım en yüksek (14,38), iş bölümünün ise en düşük puan ortalamasına (7,61) sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 1).

Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile İYÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, İYÖ'nin karar sürecine katılım alt boyutunda erkek hemşirelerin kadın hemşirelerin puanlarından yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (MWU=-2.686, $p<0,01$). Evli olan hemşirelerin iş bölümü alt boyutunda (MWU=-2,038, $p<0,05$) anlamlılık bulunurken, çocuk sahibi olanların yaptığı işin kendisi için anlamlılığı (MWU=-2,339, $p<0,05$), iş bölümü (MWU=-2,51, $p<0,05$) ve genel işe yabancılaşma puanlarında ($t=-0,268$, $p<0,05$) istatistiksel anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Hemşirelerin eğitim düzeyine göre lise ve ön lisans mezunu olan hemşirelerin üretim süreci alt boyut puanında anlamlılık bulunmuştur (MWU=-2,193, $p<0,05$). Cerrahi servislerinde çalışan hemşirelerin ise hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanma ($X^2=8,473$, $p<0,05$), karar alma sürecine katılım ($X^2=13,072$, $p<0,01$), üretim süreci ($X^2=9,429$, $p<0,05$), yaptığı işin kendisi için anlamlılığı ($X^2=9,79$, $p<0,05$), iş bölümü ($X^2=9,975$, $p<0,05$) ve genel işe yabancılaşma düzeyi puanlarının yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,294$, $p<0,05$) (Tablo 2).

Hemşirelerin aylık toplam çalışma saati değerlendirildiğinde, 120 ile 180 saat arası çalışan hemşirelerin hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması (MWU=-2,245, $p<0,05$), hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme (MWU=-3,056, $p<0,01$), karar sürecine katılım (MWU=-3,684, $p<0,01$), üretim süreci (MWU=-2,547, $p<0,05$), yaptığı işin kendisi için anlamlılığı (MWU=-3,14, $p<0,01$) alt boyut puanları, 181 saat ve üstü çalışan hemşirelerin ise genel işe yabancılaşma toplam puanı ($t=3,267$, $p<0,01$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Gündüz çalışan hemşirelerin hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması (MWU=-2,082, $p<0,05$), gece-gündüz çalışan hemşirelerin ise iş bölümü alt boyut puanlarında istatistiksel olarak anlamlılık bulunmuştur (MWU=-1,991, $p<0,05$) (Tablo 2).

Tablo 2. Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile İşe Yabancılaşma Algısı Öçeği toplam ve alt boyut puanları arasındaki ilişkinin karşılaştırılması (N:134)

Cinsiyet	n	Hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması		Hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme		Karar sürecine katılım		Üretim Süreci		Yaptığı işin kendisi için anlamlılığı		İş bölümü		İşe yabancılaşma algısı	
		Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.
Kadın	116	66,85	11	67,48	13	64,01	13	65,48	10,5	66,62	11	68,9	8	66,1 (13,2)	
Erkek	18	71,69	11	67,61	13,5	90	17	80,53	12,5	73,19	14	58,47	7,5	69,7 (16)	
MWU		-0,506		-0,013		-2,686		-1,548		-0,683		-1,115		t=-1,031	
p		0,613		0,989		0,007**		0,122		0,495		0,265		0,304	
Medeni durum															
Evli	72	67,06	10	64,5	11,5	64,32	13	64,48	10	63,3	10	61,47	8	65 (14,2)	
Bekar	62	68,02	11	70,98	13	71,19	15	71,01	11	72,38	11	74,51	8	68,4 (12,7)	
MWU		-0,147		-0,978		-1,039		-0,982		-1,378		-2,038		t=-1,447	
p		0,883		0,328		0,299		0,326		0,168		0,042*		0,150	
Çocuk sahibi olma															
Var	54	65,41	10	61,45	10	60,67	13	61,69	10	58,15	10	57,75	8	63,4 (14,7)	
Yok	80	68,91	11	71,58	13	72,11	15	71,42	11	73,81	11,5	74,08	8	68,8 (12,4)	
MWU		-0,526		-1,502		-1,701		-1,438		-2,339		-2,51		t=-0,268	
p		0,599		0,133		0,089		0,150		0,019*		0,012*		0,025*	
Eğitim düzeyi															
Lise-ön lisans	35	72,83	11	73,27	13	72,83	16	79,73	11	76,2	13	73,29	8	70,3 (15,3)	
Lisans ve üstü	99	65,62	11	65,46	13	65,62	13	63,18	10	64,42	10	65,45	8	65,3 (12,7)	
MWU		-0,969		-1,038		-0,96		-2,193		-1,574		-1,078		t=1,903	
p		0,332		0,299		0,337		0,028*		0,115		0,281		0,059	

F: Tek yönlü varyans (ANOVA) analizi, MWU: Mann Whitney U testi, t: Bağımsız gruplarda t testi, X²/KW: Kruskal Wallis testi
*p<0,05; **p<0,01

Tablo 2. Devamı

Cinsiyet	n	Hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması		Hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme		Karar sürecine katılım		Üretim Süreci		Yaptığı işin kendisi için anlamlılığı		İş bölümü		İşe yabancılaşma algısı	
		Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.
Çalışılan birim															
Cerrahi ^a	31	70,44	11	84,35	15	86,81	16	84,85	13	86,1	14	76,1	8	73,1 (12,6)	
Dahiliye ^b	48	61,71	10	59,67	10	61,83	12	66,65	10,5	61,67	10	65,98	8	64,7 (13,5)	
Yoğun bakımlar ^c	42	69,49	10,5	66,07	12	56,8	12	58,04	9,5	61,02	10	71,68	8	64,9 (14)	
Poliklinikler ^d	13	75,46	11	60,85	13	76,96	16	59,85	10	65,62	12	39,12	7	63,8 (10,9)	
X ² /KW		2,003		8,473		13,072		9,429		9,975		9,975		F=3,294	
p		0,572		a>b,c,d p=0,037*		a>b,c,d p=0,004**		a>b,c,d p=0,024*		a>b,c,d p=0,020*		a>b,c,d p=0,019*		a>b,c,d p=0,023*	
Aylık toplam çalışma saati															
120-180 saat	41	78,55	11	82,72	15	85,8	16	80,22	13	83,04	14	66,13	8	72,2 (12)	
181 saat ve üstü	93	62,63	10	60,79	10	59,43	12	61,89	10	60,65	10	68,1	8	64,1 (13,5)	
MWU		-2,245		-3,056		-3,684		-2,547		-3,14		-0,284		t=-3,267	
p		0,025*		0,002**		0,001**		0,011*		0,002**		0,776		0,001**	
Çalışma Şekli															
Gece-gündüz	113	64,57	10	65,77	13	65,26	13	66,44	10	67,61	10	70,24	8	66,3 (13,7)	
Gündüz	21	83,29	11	76,83	14	79,57	17	73,21	12	66,93	12	52,76	7	68,2 (12,9)	
MWU		-2,082		-1,217		-1,577		-0,743		-0,075		-1,991		t=-0,584	
p		0,037*		0,224		0,115		0,458		0,940		0,046*		0,560	

F: Tek yönlü varyans (ANOVA) analizi, MWU: Mann Whitney U testi, t: Bağımsız gruplarda t testi, X²/KW: Kruskal Wallis testi

*p<0,05; **p<0,01

Tablo 3. Hemşirelerin tamtıcı özellikleri ile Kalite Algısı Ölçeği toplam ve alt boyut puanları arasındaki ilişkinin karşılaştırılması (N:134)

	n	Yönetim ve liderlik		İnsan kaynakları kullanımı		Kalite eğitimi		Ölçme ve değerlendirme		Kurum yararı		Çalışan yararı		Hasta yararı		Kalite algısı toplam	
		Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.	Mean Rank	Med.
Aylık toplam çalışma saati																	
120-180	41	53,56	37	51,8	44	52,23	20	52,8	30	50,07	30	54,74	30	52	47	48,02	233
181 ve üstü	93	73,65	41	74,42	49	74,23	24	73,98	36	75,18	40	73,12	36	74,33	56	76,09	283
MWU		-2,768		-3,113		-3,123		-2,954		-3,523		-2,603		-3,168		-3,856	
p		0,006**		0,002**		0,002**		0,003**		<0,001		0,009**		0,002**		<0,001	
Çalışılan Servis																	
Cerrahi ^a	31	49,95	34	58,37	46	54,18	19	48,97	28	52,74	31	53,4	28	52,48	47	50,37	231
Dahiliye ^b	48	76,45	42	74,58	50	74,25	24	73,06	36	71,77	40	77,35	36	73,09	56	76,26	285
Yoğun bakımlar ^c	42	69,27	39	64,64	46,5	65,95	24	71,65	36	71,2	40	67,44	36	69,01	56	67,99	272
Poliklinikler ^d	13	70,58	42	72,35	49	79,35	24	77,73	33	74,96	39	64,92	33	77,77	56	74,42	269
X ² /KW		8,531		3,439		5,272		8,482		5,819		8,048		6,674		8,344	
p		a<b,c,d		0,179		0,072		a<b,c,d		0,055		a<b,c,d		a<b,c,d		a<b,c,d	
		p=0,014*		p=0,014*		p=0,014*		p=0,014*		p=0,018*		p=0,018*		0=0,036*		p=0,015*	

MWU: Mann Whitney U testi, X²/KW: Kruskal Wallis testi

*p<0,05; **p<0,01

Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile kalite ölçek puanları karşılaştırıldığında; 120 ile 180 saat çalışan hemşirelerin, yönetim ve liderlik (MWU=-2,768, $p<0,01$), insan kaynakları kullanımı (MWU=-3,113, $p<0,01$), kalite eğitimi (MWU=-3,123, $p<0,01$), ölçme ve değerlendirme (MWU=-2,954, $p<0,01$), kurum yararı (MWU=-3,523, $p<0,001$), çalışan yararı (MWU=-2,603, $p<0,01$), hasta yararı (MWU=-3,168, $p<0,01$) ve kalite algısı ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel anlamlılık bulunmuştur (MWU=-3,856, $p<0,001$). Cerrahi servislerinde çalışan hemşirelerin, yönetim ve liderlik ($X^2=8,531$, $p<0,05$), ölçme ve değerlendirme ($X^2=8,482$, $p<0,05$), çalışan yararı ($X^2=8,048$, $p<0,05$), hasta yararı ($X^2=6,674$, $p<0,05$) ve kalite algısı ölçek toplam puanları arasında istatistiksel anlamlılık bulunmuştur ($X^2=8,344$, $p<0,05$) (Tablo3).

Tablo 4. Hemşirelerde kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi (N:134)

	İşe yabancılaşma		
	Spearman's rho	r	p
Kalite Algısı	r=-0,644		p<0,001

Hemşirelerde kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasında olumsuz yönde orta düzeyde bir ilişki vardır ($r=-0,644$; $p<0,001$) (Tablo 4).

Tartışma

Hemşirelerde kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, çoğunluğu kadın, 36 yaşından küçük, evli, lisans/ lisansüstü eğitime sahip, beşte üçünden fazlası 10 yıldan az deneyimli, aylık 181 saat ve üzerinde çalışan hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyleri ve kalite algıları orta düzeydedir. Hemşirelerin işe yabancılaşmasının orta düzeyde olduğunu destekleyen çalışmalar bu çalışmanın sonucu ile uyumludur (Ertekin ve Özmen, 2017; Özçelik ve ark., 2020; Özer ve ark., 2019; Zhang ve ark., 2017). Sağlık çalışanlarına yönelik bir çalışmada ise sağlık çalışanlarının kalite çalışmalarını ve uygulamalarını yüksek düzeyde olumlu algıladığı bulunmuştur (Örtlek ve ark., 2017). Bununla birlikte kalite uygulamalarının hasta yararına olduğuna ilişkin algı, sağlık çalışanlarının geneli ile ilgili iken özellikle hemşirelerin iş yükünü arttırdığı da belirtilmektedir (Bayer ve ark., 2019).

Yönetici hemşirelerin kalite eğitimlerinin önemine ilişkin algısı en yüksek iken kalite çalışmalarının hasta yararına ve çalışan yararına olduğuna yönelik algısının hemşirelerden daha yüksek olduğu saptanmıştır (Bayer ve Baykal, 2018b). Sağlık çalışanlarının kalite algısının değerlendirildiği başka bir çalışmada, hasta yararı alt boyutu ortalamasının daha yüksek bulunduğu ve çalışanların kaliteyi, hastaya iyi hizmet sunma olarak algıladığı belirlenmiştir (Yorulmaz ve Piro, 2019). Benzer bir çalışmada, sağlık çalışanlarının genel kalite algı puanlarının yüksek olduğu belirtilmiştir (Örtlek ve ark., 2017). Sağlık çalışanlarının kalite sürecine ilişkin algılarını değerlendiren nitel bir çalışmada ise kalite çalışmalarının hasta açısından yararlı olduğu, ancak özellikle hemşire grubunun iş yükünü artırdığı görüşü bulunmuştur (Bayer ve ark., 2019). Dolayısıyla bu çalışmaya katılan hemşirelerde de benzer sonuçlar elde edilmiştir. Hemşirelerin kalite çalışmalarının hasta yararına ilişkin olduğu algısı yüksek iken kalite çalışmalarının çalışan yararına olduğuna ilişkin algıları düşük bulunmuştur. Bunun nedeni, kalite çalışmalarının hemşireler açısından bir iş yükü olarak algılanması ve yapılan uygulamalarda çalışan doyumundan daha çok hasta doyumuna odaklanıldığı şeklinde bir algının var olmasından kaynaklanabilmektedir.

Bu çalışmada erkek hemşirelerin karar sürecine katılımda, evli olan hemşirelerin iş bölümünde, çocuk sahibi olanların ise yaptığı işin kendisi için anlamlılığı, iş bölümü ve toplam puan bazında işe yabancılaştıkları bulunmuştur (Tablo 2). Bu çalışma ile benzer şekilde başka bir çalışmada, kalite çalışmalarına yönelik uygulamalarda hemşirelerin kararları sorgulayamadığı ortaya konulmuştur (Aiken ve ark., 2013). Başka bir çalışmada da hemşirelerin en çok karar sürecine katılımda işe yabancılaşma yaşadığı belirlenmiştir (Ertekin ve Özmen, 2017). Aynı çalışmada işe yabancılaşmada bekarların daha yüksek puan aldığı belirtilmiştir (Ertekin ve Özmen, 2017). Bu çalışmada farklı olarak evli olanlar yalnızca iş bölümü boyutunda işe yabancılaştığı bulunmuştur. Bu farklılık, evli bireylerin yaşam süreçlerinde işlerini bağımsız yürütmeye çabısından kaynaklanıyor olabilir.

Kalite algısı ile ilgili olarak bu çalışmada, 180 saate kadar çalışan hemşirelerin, genel kalite ve tüm alt boyutlara ilişkin algılarının 181 saat ve üzeri çalışan hemşirelerden daha düşük olduğu bulunmuştur (Tablo 3). Cerrahi servislerinde çalışan hemşirelerin ise yönetim ve liderlik, ölçme ve değerlendirme, çalışan yararı alt boyutları ile genel kalite algıları anlamlı olarak düşük saptanmıştır. Bruyneel ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında da yetersiz çalışma ortamı, hasta hemşire oranı ve uzun çalışma saatlerinden dolayı, hemşirelerin hasta bakımına ilişkin sorumluluklarını tamamlarken, planlama ve iletişim

aktivitelerini tamamlayamadıkları belirtilmiştir. Bir başka çalışmada 12 ülkeden 9 unda hemşirelerin çalışma ortamlarının kalitesi ile ilgili endişeleri belirlenmiştir (Aiken ve ark., 2013). Özellikle cerrahi servislerinde sık hasta değişiminin olması hemşire hasta iletişimini azaltabilmekte ve bunun da kalite algısını olumsuz etkileyebileceğini düşündürmektedir.

Bu çalışmada işe yabancılaşma düzeyinde değerlendirme yapıldığında, hemşirelerin eğitim düzeyi ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında ilişki bulunmuştur (Tablo 2). Lise ve ön lisans mezunu olan hemşireler, üretim sürecinde işe yabancılaşma yaşamaktadır. Otonomi ile yabancılaşma arasında ters orantılı ilişkiyi doğrulayan çalışma sonuçları (Vanderstukken ve Caniels, 2021), lisans mezunu hemşirelerin sahip olduğu özerkliğe bağlı olarak işe yabancılaşma düzeyinde azalma olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Bununla birlikte bu çalışmada, hemşirelerin pozisyonu ile işe yabancılaşma düzeyi ya da kalite algısı arasında ilişki olmadığı da bulunmuştur (Tablo 2). Ancak, Bayer ve Baykal (2018b) ile Ertekin ve Özmen'in (2017) çalışmalarının sonuçları bu örneklem grubunun sonuçları ile uyusmamaktadır. Bu durum çalışma ortamlarının farklılıklarından kaynaklanıyor olabilir. Bu nedenle ileri çalışmalar önerilebilir.

Çalışmada cerrahi birimlerinde çalışan hemşirelerin, hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanma, karar alma sürecine katılım, yaptığı işin kendisi için anlamlılığı, iş bölümü ve genel işe yabancılaşma düzeyinin diğer birim veya ünitelerden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 2). Cerrahi birimlerde hasta değişiminin fazla olması, hemşirelik bakımının içeriğindeki farklılıklar ve hasta hemşire iletişim süresindeki azalmanın, hemşirelerde işe yabancılaşma düzeyinde artışa neden oluşturabileceğini düşündürmektedir. İletişimin, işe yabancılaşmanın azaltılmasında, çalışma ortamının fiziksel ve psikolojik niteliğinin değerlendirilmesinde, çalışan algısı üzerindeki önemi belirtilmektedir (Zhang ve ark., 2017). Dolayısıyla birimlerde farklılaşan hasta gereksinimleri nedeniyle (Kramer ve ark., 2014), hasta sonuçlarının geliştirilmesinde hemşirelerin çalışma ortamlarında gerçekleştirilen iyileştirmeler etkili olacağından, birimler boyutunda yürütülecek çalışmalar yararlı olabilecektir.

Aylık toplam çalışma saat ile işe yabancılaşma arasında ilişki bulunan (Tablo 2) bu çalışmada, 180 saate kadar çalışan hemşirelerin hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması, hizmetin üretimi sırasında inisiyatif kullanabilme, karar sürecine katılım, üretim süreci, yaptığı işin kendisi için anlamlılığı alt boyutlarında işe yabancılaşma yaşadığı bulunmuştur. Ayrıca 181 saat ve üstü çalışan hemşirelerin genel işe yabancılaşma düzeyinin anlamlı biçimde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hemşirelerin çalışma saatlerindeki artışın bakım kalitesinde azalmaya neden olduğu bilinmektedir (Griffiths ve ark., 2014). Bir diğer açıdan uzun çalışma saatlerinde hemşireler, hemşirelik işleri dışında ve becerilerinin altında işleri yapmaktadırlar (Bruyneel ve ark., 2015). Bununla birlikte bu çalışma sonuçları, gündüz çalışan hemşirelerin hizmetin üretimi sırasında yaratıcılığın kullanılması, gece çalışan hemşirelerin ise iş bölümünde işe yabancılaşma düzeyinin anlamlı derecede yüksek olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasında ters orantı olduğu (Tablo 4) bulunmuştur. Çalışma ortamında artan işe yabancılaşmanın kalite algısını düşürdüğü anlamına gelen bu sonuca göre hemşirelerde yabancılaşmayı azaltma yönünde önlemlerin alınması, hemşirelerin kalite çalışmaları ve düzenlemelerine daha fazla katılmalarını destekleyebilir. Dolayısıyla bu yaklaşım, bakım ortamlarından beklendiği sonuçların artırılması ve istenmeyen hasta sonuçlarının azaltılmasında yararlı olabilir. Bir başka çalışmanın sonuçları, cerrahi birimlerinde çalışan hemşirelerin, kalite sonuçlarının hasta bakımının kalitesini belirlediğine ilişkin tutumlarının doktorlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur (Hussein, 2014). Uğur ve Erol'un (2015) incelemelerine göre de anlamsızlık, güçsüzlük, kendine yabancılaşma gibi durumlar, yabancılaşma ve dolayısıyla kişinin genel sağlık hali ile ilişkili iken işe yabancılaşma ise iş doyumu, çalışma performansı ve verimlilik gibi iş davranışları ile ilişkidir. Bu bağlamda bakımın kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik ileri çalışmalar önerilebilir. Bu çalışma, hem yönetici hemşireler hem de servis hemşirelerine yönelik verilerin güçlenmesini destekleyerek, hemşirelerin işe yabancılaşma algısına ve hemşirelik hizmetine yönelik kurumsal kalite çalışmalarının geliştirilmesine ve hemşirelik bakımının güçlendirilmesine ilişkin ileri çalışmaları destekler niteliktedir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, bu çalışmada hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyi ve kalite algılarının orta düzeyde olduğu, kalite algısı ile işe yabancılaşma düzeyi arasında ilişki olduğu bulunmuştur. Cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan birim, aylık çalışma saati ve çalışma şekli ile hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyi arasında, aylık toplam çalışma saati ve çalışılan birim ile hemşirelerin kalite algısı arasında ilişki belirlenmiştir. Kurum yöneticilerinin, işe yabancılaşmanın azaltılmasına ve kalite algısının yükselmesine yönelik girişimleri, hemşirelerin hem sağlıkta kalite hizmetinin iyileştirilmesine yönelik

algılarının olumlu değişmesine hem de işe yabancılaşmanın azaltılmasına yararlı olacaktır. Bu doğrultuda sağlık hizmetleri yöneticileri, hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyini azaltmaya yönelik eğitimler ve uygulamaları bakım süreçleri içerisine eklemeleri gerekmektedir. Ayrıca bakım ortamlarında hemşirelerin beklentilerinin ne kadar karşılandığının araştırılması ve bireysel başa çıkma ile uyum becerilerine yönelik girişimler işe yabancılaşmanın azaltılmasında yararlı olabilir. Hemşirelerde olumlu kalite algısı oluşturmak adına hizmet-içi eğitimlerde ve uyum eğitimlerinde kalite çalışmalarının ne kadar önemli olduğu sıklıkla tekrar edilmelidir. Uygun şekilde gerçekleştirilen uyum eğitimleri hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyinde de azalmaya olanak sağlayacaktır. Ayrıca hemşirelerin işe yabancılaşma düzeyi ile kalite çalışmalarına olan algısına yönelik ilişkiyi ortaya koyan bu çalışmanın, farklı kurum ve örneklemeler ile yapılması ve sonuçların kurumların politikalarına yansımaları önerilmektedir.

Etik Kurul Onayı: Recep Tayyip Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır (Tarih: 29.04.2019 - Karar No: 2019/60).

Çıkar Çatışması: Bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yoktur.

Katılımcı Onamı: Katılımcıların bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

Ethics Committee Approval: Recep Tayyip University Faculty of Medicine Non-Invasive Clinical Research Ethics Committee approval was obtained (Date: 29.04.2019 - Number: 2019/60).

Conflict of Interest: Not declared.

Funding: None.

Informed Consent: Informed consent of the participants were obtained.

Kaynaklar

- Abd-Elrhaman, E. A., Helal, W. H. & ArabyEbraheem, S. M. (2020). Organizational justice, work alienation and deviant behaviors amongstaff nurses. *International Journal of Nursing Didactics*, 10(01), 01-11. <https://doi.org/10.15520/ijnd.v10i01.2790>
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., Sermeus, W. & Consortium, R. C. (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 143-153. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.11.009>
- Amarat, M., Akbolat, M., Ünal, Ö. & Güneş Karakaya, B. (2019). The mediating role of work alienation in the effect of workplace loneliness on nurses' performance. *Journal of Nursing Management*, 27(3), 553-559. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.12710>
- Avcı, E. (2022). Sağlık hizmetlerinde kalite ve etik ilişkisi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 20(1), 57-70.
- Bayer, N. & Baykal, Ü. (2018a). Sağlık Çalışanları Kalite Algı Ölçeğinin geliştirilmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 5(2), 86-99. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2018.086>
- Bayer, N. & Baykal, U. (2018b). Quality perception of nurses in the hospitals receiving quality certificate. *Health Science Journal*, 12(4), 1-8. <https://doi.org/10.21767/1791-809X.1000578>
- Bayer, N., Zeybek Yılmaz, E. & Baykal, Ü. (2019). Sağlık çalışanlarının kalite belgelendirme sürecine ilişkin görüşleri. *Sağlık Bilimleri ve Yaşam Dergisi*, 4(1).
- Bruyneel, L., Li, B., Ausserhofer, D., Lesaffre, E., Dumitrescu, I., Smith, H. L., ... Sermeus, W. (2015). Organization of hospital nursing, provision of nursing care, and patient experiences with care in Europe. *Medical Care Research and Review*, 72(6), 643-664. <https://doi.org/10.1177/1077558715589188>
- Chiaburu, D. S., Thundiyl, T. & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2013.06.003>
- Durrah, O. (2020). Injustice perception and work alienation: Exploring the mediating role of employee's cynicism in healthcare sector. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 811-824. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.811>
- Ertekin, P. & Özmen, D. (2017). Identification of the variables which predict alienation from work in nurses who are studying at a university hospital. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 14(1), 25-30 <https://doi.org/10.5222/head.2017.025>
- Griffiths, P., Dall'Ora, C., Simon, M., Ball, J., Lindqvist, R., Rafferty, A.M., ... & Aiken, L. H. (2014). Nurses' shift length and overtime working in 12 European Countries. *Medical Care*, 52(11), 975-981. <https://doi.org/10.1097/mlr.0000000000000233>
- Hırlak, B., Çiçekçioğlu, H. & Taşlıyan, M. (2018). İşe yabancılaşma ile örgütsel sağlık ilişkisi: Sağlık sektöründe bir alan araştırması. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 245-267.

- Hussein, A. H. M. (2014). Relationship between nurses' and physicians' perceptions of organizational health and quality of patient care. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 20(10), 634-642.
- Kramer, M., Brewer, B. B., Halfer, D., Hnatiuk, C. N., MacPhee, M. & Schmalenberg, C. (2014). The evolution and development of an instrument to measure essential professional nursing practices. *The Journal of Nursing Administration*, 44(11), 569-576. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000128>
- McHugh, M. D. & Stimpfel, A. W. (2012). Nurse reported quality of care: A measure of hospital quality. *Research in Nursing & Health*, 35(6), 566-575. <https://doi.org/10.1002/nur.21503>
- Nakano, Y., Tanioka, T., Yokotani, T., Ito, H., Miyagawa, M., Yasuhara, Y., ... & Locsin, R. (2021). Nurses' perception regarding patient safety climate and quality of health care in general hospitals in Japan. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 749-758. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13215>
- Oruç, D. (2004). *Kocaeli'ndeki kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerde yabancılaşmayı etkileyen faktörler* (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Kocaeli, Türkiye.
- Örtlek, M., Yanık, A., Kalkan, A. C., Topaloğlu, S., Kalaner, A. & Bac, A. (2017). Sağlık çalışanlarının hastane kalite çalışmalarına yönelik görüşleri ve kalite algisi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(2), 37-51.
- Özçelik, S. K., Öztürk, H. & Bahçecik, A. N. (2020). Effects of organisational restructuring of hospitals on nurses. *Journal of Nursing Management*, 28(7), 1740-1747. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13133>
- Özer, Ö., Uğurluoğlu, Ö., Saygılı, M. & Songur, C. (2019). The impact of work alienation on organizational health: A field study in health sector. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 18-24. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1312804>
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. & Fettahioğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(15), 569-587.
- Tokmak, M. (2020). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların işe yabancılaşması ve işten ayrılma niyetine etkisi üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 429-439. <https://doi.org/10.18506/anemon.613817>
- Tummers, L., Bekkers, V., van Thiel, S. & Steijn, B. (2015). The effects of work alienation and policy alienation on behavior of public employees. *Administration & Society*, 47(5), 596-617. <https://doi.org/10.1177/0095399714555748>
- Uğur, A. & Erol, Z. (2015). Örgütlerde kritik sorun kaynağı olarak işe yabancılaşma, yabancılaşma ve bürokrasi arasındaki ilişkiye yönelik kavramsal bir yaklaşım. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 182-192.
- Vanderstukken, A. & Caniels, M. C. J. (2021). Predictors of work alienation: Differences between hierarchical levels. *Career Development International*, 26(5), 640-656. <https://doi.org/10.1108/cdi-01-2021-0013>
- Yetiş, Z. (2013). *Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerde işe yabancılaşma* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Erzurum, Türkiye.
- Yorulmaz, M. & Piro, M. (2019). Sağlık çalışanlarında kalite algısının ölçülmesi üzerine bir araştırma. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 2(1), 15-21.
- Zhang, X., Xu, J., Chai, S., Lei, M. & Lopez, V. (2017). Correlation research on the self-efficacy and job alienation of clinical nurses. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 172, 145-150. <https://doi.org/10.2991/icemaess-17.2017.34>