

Hemşirelerde Psikolojik Sermaye ile İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Investigation of the Relationship Between Nurses Psychological Capital, Job Performance, and Intention to Leave their Job

Şehrinaz Polat^{ORCID}, Nazmiye Yıldırım^{ORCID}, Halim İşsever^{ORCID}

SHYD 2021;8(3):355-365
doi:10.54304/SHYD.2021.85866

Cite as: Polat Ş, Yıldırım N, İşsever H. Hemşirelerde psikolojik sermaye ile iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2021;8(3):355-365.

Öz

Amaç: Psikolojik sermaye ile iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek, iş performansı ve işten ayrılma niyetini etkileyen etmenleri belirlemektir.

Yöntem: Kesitsel tipteki bu çalışma, 24 Mayıs - 12 Haziran 2019 tarihleri arasında bir kamu üniversite hastanesinde çalışan 697 hemşire ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, katılımcı bilgi formu, "Psikolojik Sermaye Ölçeği, İş Performans Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" ile toplanmış ve Mann Whitney-U, Kruskal Wallis testi, Pearson korelasyon ve Binary Lojistik Regresyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular: Hemşirelerde umut, dayanıklılık, öz-yeterlilik ve ekonomik durumun yüksek olması hemşirelerin iş performansını artırmaktadır ($p \leq 0,01$). Çalışılan bölümden memnun olma, yüksek dayanıklılık, gündüz çalışma, mesleği isteyerek seçme ve ekonomik durumun yüksek olması hemşirelerin işten ayrılma niyetini azaltmaktadır ($p \leq 0,02$).

Sonuç: Hemşirelerin psikolojik sermayesinin, iş performansının artırılmasında etkili olduğu ancak işten ayrılma niyetini azaltmada yeterli olmayacağı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Dayanıklılık, hemşire, işten ayrılma, performans, psikolojik sermaye, umut.

Abstract

Aim: To examine the relationship between psychological capital, occupational performance, and turnover intentions. It also aims to determine the factors that predict occupational performance and turnover intention.

Method: This cross-sectional study was conducted with 697 nurses working in a public university hospital between 24 May and 12 June 2019. The data were collected with an introductory information form containing the demographic and professional characteristics of the participants, the Psychological Capital Scale, the Occupational Performance Scale, and the Turnover Intent Scale. The obtained data were evaluated with Mann Whitney-U, Kruskal Wallis test, Pearson correlation, and Binary Logistic Regression analysis.

Results: High hope, resilience, economic status, and self-efficacy increase nurses' performance ($p \leq 0,01$). Being satisfied with the department, high resilience, working during the day, choosing the profession willingly, and high economic status decrease the turnover intention of nurses ($p \leq 0,02$).

Conclusion: It has been concluded that nurses' psychological capital is effective in increasing occupational performance, but it will not be sufficient in reducing turnover intentions.

Keywords: Resilience, nurse, turnover intent, performance, psychological capital, hope.

Received / Geliş:

22.03.2021

Accepted / Kabul:

25.08.2021

Published Online / Online Yayın:

25.12.2021

Corresponding author /

Sorumlu yazar:

Şehrinaz Polat

İstanbul Üniversitesi Hemşirelik
Fakültesi, İstanbul, Türkiye.

✉ sehrinaz.polat@gmail.com

ORCID: 0000-0002-1884-897X

N. Yıldırım 0000-0003-2279-2865

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi, Bolu, Türkiye.

H. İşsever 0000-0002-5435-706X

İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp
Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı,
İstanbul, Türkiye.

Extended Abstract

Introduction: Increasing the nursing care quality of patients is among the aims of hospital and nursing management. For this, it is a necessity to increase the performance of nurses, to maintain the employment of nurses with high performance and reduce turnover intention (Chen, Li, Li, Lyu & Zhang, 2018; Hayes, O'Brien-Pallas, Duffield, Shamian, Buchan, Hughes, ... & North, 2012). Approaching the issue through a positive organisational conduct perspective, since it is both measurable and improvable and a personal source influencing the forementioned variables, psychological capital, which comprises hope, self-efficacy, resilience, and optimism, draws attention (Luthans and Youssef, 2017). This study examines the relationship between psychological capital, occupational performance, turnover intention and determines the factors that predict occupational performance and turnover intention.

Method: This cross-sectional study was conducted with 697 nurses working at a public university hospital between 24 May and 12 June. The data collection process used demographic and introductory information forms regarding the participants' occupational qualities, the Psychological Capital Scale, the Occupational Performance Scale, and the Turnover Intent Scale. Mann Whitney-U, Kruskal Wallis Test, Pearson Correlation, and Binary Logistic Regression analyses were used for data analysis.

Results: The mean age of the nurses participating in the study was 36.18 ± 9.26 (22-65), and 91.1% were women. Approximately 75% of the nurses willingly chose their profession, and 69% have a bachelor's degree. The average working time is 14.09 ± 9.91 (1-45) years. Most nurses (67.9%) defined their economic status at a medium level. 47% of the nurses' work in services, the average working time in the current service is 8.98 ± 8.81 (1-45) years, and 54.9% mainly work at night. The majority of nurses (81.3%) have stated that they are content with their departments. The total score of nurses' psychological capital scale is 3.63 ± 0.57 ; the occupational performance scale mean score is 4.14 ± 0.66 ; and the turnover intention scale mean score is 2.32 ± 1.01 . Factors predicting occupational performance and turnover intention of nurses were evaluated by regression analysis. It was detected that occupational performance of the nurses was increased by hope (OR=2.86), self-efficacy (OR=1.81), resilience (OR=1.80), and economic well-being (OR=1.66). Their intention to cease employment was decreased by the contentment with the working department (OR=3.19), resilience (OR=1.99), choosing the job willingly (OR=1.89), daytime work (OR=1.71), and high economic status (OR=1.46).

Conclusion: This study has mostly revealed the effects of nurses' psychological capital on their occupational performance and identified the organisational factors influencing their intention to cease employment. The study also revealed their perception of these factors. It was seen that nurses' resilience and their economic well-being affect their performance and their intention to cease employment. Senior nurses can utilise intervention programs towards maintaining and enhancing nurses' psychological capital.

Giriş

Sağlık hizmetlerinin sunumunda hasta bakım kalitesinin ve doyumunun artırılması, maliyetlerin kontrol altına alınması ve bu sonuçların sürdürülmesi, hastane ve hemşirelik yönetiminin temel amaçları arasındadır (Hayward, Bungay, Wolff ve MacDonald, 2016; Korkmazer, Ekingen ve Yıldız, 2016). Hemşireler dahil tüm çalışanların performansını artırmak ve yüksek performanslı çalışanların hastaneden ayrılmalarını önlemek önemlidir (Hayes ve ark., 2012). Hemşire sayısının azlığı küresel bir sorun olup hemşirelerin işten ayrılmaları sağlık hizmetinin her düzeyinde ciddi zorluklara neden olmaktadır (Chen ve ark., 2018). Birçok ülkede iş performansını artırmak ve işten ayrılma niyetini azaltabilmek için olası değişkenler incelenmekte, önleyici stratejiler araştırılmaya devam edilmektedir (Yun ve Yu, 2021). Son yıllarda bu konuya, olumlu psikoloji ve olumlu örgütsel davranış bakış açısından yaklaşılmaktadır. Özellikle ölçülebilir ve geliştirilebilir olması nedeniyle çalışanların psikolojik sermayesi ilgi görmektedir (Luthans ve Youssef, 2017).

Psikolojik sermaye, umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserliği kapsayan olumlu bir psikolojik gelişim durumu olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve Youssef, 2017). Snyder'in çalışmasından türetilen umut, çeşitli yollarla amaçlanan hedeflere ulaşmaya dayanan olumlu güdülenme durumunu belirtmektedir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004; Luthans ve Jensen, 2005). Bandura'nın kuramına dayanan öz-yeterlik, bireyleri istenen bir sonuca götüren eylem biçimini başarılı bir şekilde

yürütmede kendi yeteneği hakkındaki inançları olarak açıklanmaktadır (Luthans ve Jensen, 2005). Dayanıklılık ise bireylerin olumsuz olaylardan sonra iyileşme yeteneğini yansıtmaktadır (Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007). İyimserlik, atıf kuramından yararlanılarak, şimdi ve gelecekte başarılı olmak için olumlu bakış açısına sahip olma olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve ark., 2004).

Hemşireler, bireylerin yaşamını sınırlayan hastalıklarla ve hasta bireylerle ilgilenmek için benzersiz psikolojik sermaye bileşimlerinden yararlanmaktadır (Frey, Robinson, Wong ve Gott, 2018). Hemşirelerin kurumlarına bağlılıklarını ve en zorlu koşullarda kanıta dayalı hasta bakımı sağlamaya adanmışlıklarını sürdürmelerinde, psikolojik sermayenin yardımcı olacağı belirtilmektedir (Dimino, Horan ve Stephenson, 2020). Çin'de yapılan çalışmada hemşirelerin psikolojik sermayesinin önce örgütsel bağlılığın artmasıyla, ardından tükenmişliğin azalmasıyla ilişki olduğu (Zhou ve ark., 2018) belirtilirken, başka bir çalışmada psikolojik sermayenin, mesleki stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü olduğu gösterilmiştir (Yim, Seo, Cho ve Kim, 2017). Psikolojik sermaye ile hemşirelerin performansı arasında güçlü olumlu yönde bir ilişki olduğu, hemşirelerin bireysel olarak psikolojik durumlarının iyileştirilmesinin işte kalma niyetlerini ve iş performanslarını artırabileceği belirtilmiştir (Sun, Zhao, Yang ve Fan, 2012). Yapılan çalışmalarda, psikolojik sermayenin iş doyumunu ve iş performansını olumlu etkilediği bulunmuştur (Abbas, Raja, Darr ve Bouckennooghe, 2014; Erkuş ve Fındıklı, 2013). Ancak benzer sonuçların hemşireler için geçerli olup olmadığı bilinmemektedir.

Psikolojik sermaye, bir hemşirenin işe getirdiği kişisel kaynaklardan biridir (Brunetto, Rodwell, Shacklock, Farr-Wharton ve Demir, 2016). Kişisel kaynaklar işten ayrılma niyetini hem doğrudan hem de dolaylı olarak etkilemektedir (Shahpouri, Namdari ve Abedi, 2016). Bir çalışmada, psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir (Taşlıyan ve Hırlak, 2016). Mesleki stres ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide hemşirelerin psikolojik sermayesinin kısmi aracı rolü olduğu gösterilmiştir (Yim ve ark., 2017). Çeşitli işletmelerde çalışanlar ile yapılan bir çalışmada psikolojik sermayesinin hem gönüllü istifa göstergeleri hem de işten ayrılma niyetleri ve iş arama davranışları arasında olumsuz yönde ilişki olduğu belirtilmiştir (Avey, Luthans ve Jensen, 2009). Psikolojik sermayesi yüksek, daha yetenekli ve kendine güvenen hemşirelerin, daha iyi bir çalışma ortamı ve iş piyasasında daha iyi seçenekler aramayı isteyecekleri belirtilmektedir (Rehman ve Mubashar, 2017). Bilimsel yazında psikolojik sermayenin çalışanların işi bırakma niyetleri üzerinde etkisi olmadığına yönelik çalışma da bulunmaktadır (Abbas ve ark., 2014). Çelişkili sonuçların ve hemşirelerde yapılmış sınırlı sayıda çalışmanın, psikolojik sermayenin hemşirelerin işi bırakma niyetini nasıl etkilediğini açıklamakta yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu çalışma ile psikolojik sermayenin hemşirelerin iş performansı ve işten ayrılma niyetini etkilemede olası rolünü inceleyerek, hemşirelik ve sağlık hizmetleri yöneticilerinin girişimlerini planlamada yol gösterici sonuçlar elde edilebileceği düşünülmüştür.

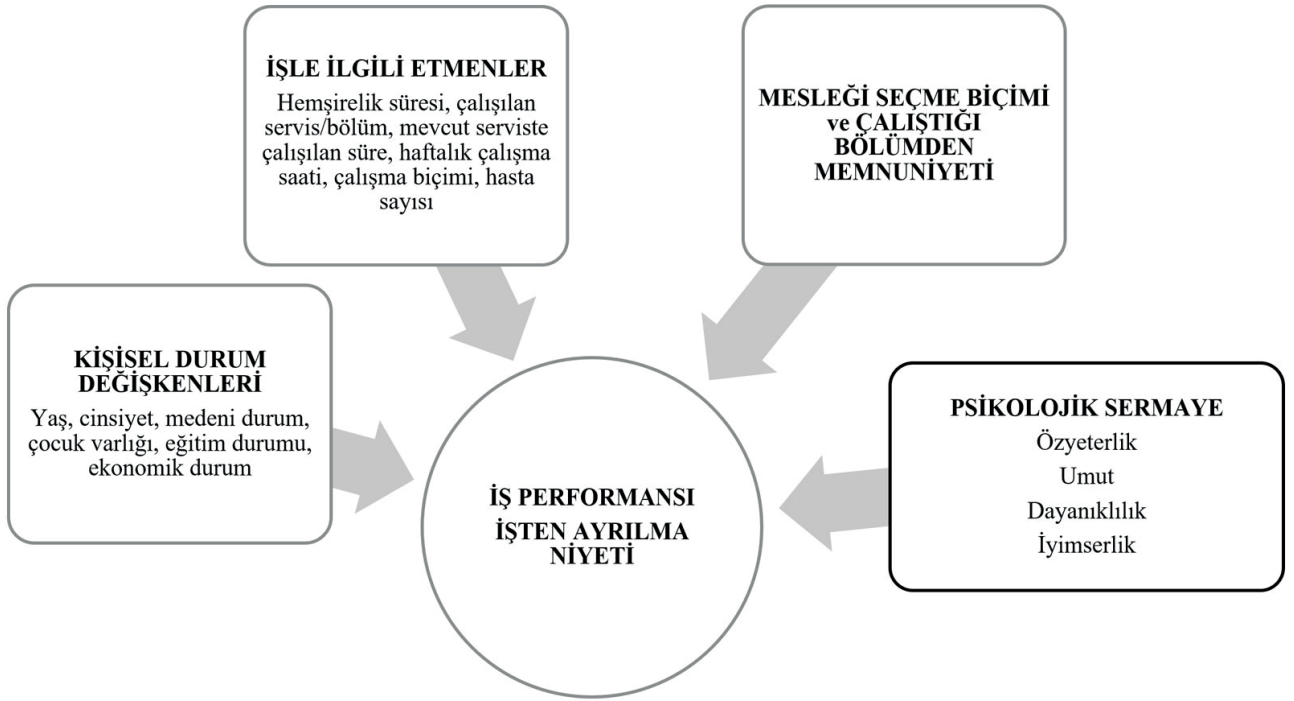
Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Tipi: Araştırma, psikolojik sermaye ile iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek, iş performansı ve işten ayrılma niyetini etkileyen etmenleri belirlemek amacıyla, tanımlayıcı ve kesitsel tipte gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Soruları: Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Psikolojik sermaye ve alt boyutları (öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) ile işten ayrılma niyeti ve iş performansı arasında ilişki var mıdır?
- Hemşirelerin kişisel ve işle ilgili özellikleri, mesleği seçme biçimi ve çalışılan bölümden memnuniyeti ile psikolojik sermaye düzeyleri iş performanslarını etkiler mi?
- Hemşirelerin kişisel ve işle ilgili özellikleri, mesleği seçme biçimi ve memnuniyeti ile ve psikolojik sermaye düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkiler mi?

İş performansı ve işten ayrılma niyetini etkileyebilecek, çalışmada test edilen olası bağımsız değişkenleri içeren model Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Çalışmada hemşirelerin iş performansı ve işten ayrılma niyetini etkileyebileceği düşünülen etmenler

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri: Bu araştırma İstanbul ilinde yer alan bir kamu üniversite hastanesinde, 24 Mayıs - 12 Haziran 2019 tarihleri arasında yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini 853 hemşire oluşturmuştur. Örneklem, hasta bakımını sürdüren ve araştırmaya gönüllü katılmayı kabul eden hemşireler alınmıştır. Verilerin toplandığı dönemde kurumda görevde olmayan hemşireler dışlanmıştır. Örneklem seçimi yöntemi uygulanmadan bu araştırmaya katılmayı kabul eden ve örneklem alınma koşulunu karşılayan tüm hemşireler çalışmaya katılmış ve araştırma 697 hemşire ile gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları: Araştırmada veri toplama aracı olarak "Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu", "Psikolojik Sermaye Ölçeği", "İş Performans Ölçeği" ve "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" kullanılmıştır.

Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu: Çalışmaya katılan hemşirelerin yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuğu olup olmadığı, eğitim durumu, ekonomik durumu, hemşire olarak çalışma süresi, çalıştığı servisin adı, serviste çalışma süresi, haftalık çalışma saati, çalışma biçimi, sorumlu olduğu hasta sayısı, mesleğini isteyerek mi seçtiği, çalıştığı bölümden memnun olup olmadığına yönelik sorulardan oluşmuştur.

Psikolojik Sermaye Ölçeği: Çalışanların psikolojik sermaye algılarını ölçmek için Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilmiş olan 24 madde ve beşli Likert tipi değerlendirilen bir ölçektir. Ölçekte öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört boyut vardır. Boyutların her biriyle ilgili altı maddeye yer verilmiştir. Ölçekten en az 24 en fazla 120 puan alınmaktadır. Ölçekten alınan yüksek puanlar psikolojik sermayenin yüksek olduğunu göstermekte ve alt boyutlar açısından kişilerin daha iyimser, psikolojik olarak daha dayanıklı, daha umutlu ve öz yeterliliği yüksek olduğu belirtilmektedir. Ülkemizde ölçeğin geçerlik güvenilirlik çalışmaları Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ,91, alt ölçeklerinki; iyimserlik için ,67, umut için ,81, dayanıklılık için ,68 ve öz-yeterlilik için ,85 olarak elde edilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ,92 olarak hesaplanmıştır. Alt ölçeklerin iç tutarlılık katsayısı iyimserlik, umut, dayanıklılık ve öz-yeterlilik için sırasıyla ,78, ,70, ,74 ve ,74 olarak bulunmuştur.

İş Performansı Ölçeği: Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen ve Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek, beşli Likert tipinde olup dört madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Çöl (2008), ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ,70'in üzerinde olarak bildirmiş ve bu çalışmada ,88 olarak bulunmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Çalışanların iş yerinde kalmak ya da işten ayrılmak için kendini değerlendirerek niyetini ölçmek üzere Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978) tarafından geliştirilmiştir. Üç maddeden oluşan tek boyutlu beşli Likert tipinde bir ölçektir. Ülkemizde Örucü ve Özafşaroğlu (2013) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış ve iç tutarlılık katsayısı ,90 olarak bildirilmiştir. Bu çalışmada ise iç tutarlılık katsayısı ,80 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması: İzin süreçleri tamamlandıktan sonra araştırmanın yapıldığı hastanede çalışma ölçütlerini karşılayan hemşirelere doğrudan veya sorumluları aracılığıyla yazılı bilgilendirilmiş onam ve veri toplama formunu içeren zarflar ulaştırılmış ve bir hafta sonra geri toplanmıştır. Hemşirelere araştırmaya katılımın gönüllü olduğu, sadece gerçekten ilgileniyorlarsa katılmaları gerektiği konusunda bilgi verilmiş, anket formunu isimsiz olarak doldurarak zarfı kapatmaları istenmiştir. Anketin yanıtlanma süresi yaklaşık 5 dakikadır.

Veri Analizi: Verilerin istatistiksel analizleri için SPSS 24.0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin dağılımı Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiş ve normal dağılmadığı belirlenmiştir. Tanımlayıcı istatistik olarak, veri tipine göre sayı ve yüzdeler veya ortalama \pm standart sapma kullanılmıştır. İş performansını ve işten ayrılma niyetini etkileyen değişkenleri belirlemek için Mann Whitney-U, Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki için Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde 0,00-0,24 arasındaki ilişki zayıf, 0,25-0,49 arası orta, 0,50-0,74 arası güçlü, 0,75-1,00 arası ilişki ise çok güçlü olarak değerlendirilmiştir (Aksakoğlu, 2001). İş performansını ve işten ayrılma niyetini etkileyen bağımsız değişkenleri (Şekil 1) incelemek için Binary Lojistik Regresyon analizi (İleri-LR model) uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık sınırı $p < ,05$ olarak alınmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü: Araştırmanın yapıldığı devlet üniversitesinin klinik araştırmalar etik kurulundan (08/02/2019 tarih, ve Sayı 12 no'lu kararlar) onay araştırmanın yapıldığı kurumdan izin alınmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerden bilgilendirilmiş gönüllü olur doldurularak yazılı onam alınmıştır. Tüm verilere yalnızca araştırmacılar tarafından erişilmiş ve gizliliği korumak için sayısal olarak kodlanmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Çalışmanın sadece tek merkezde yürütülmesi, kesitsel tipte olması ve verilerin elde edilmesinde anket yönteminin kullanılmış olması sınırlılıkları oluşturmaktadır.

Bulgular

Araştırmaya katılan 697 hemşirenin yaş ortalaması $36,18 \pm 9,26$ (22-65) yıl, çoğunluğu kadın (%91,1) ve %8,9'u erkektir. Hemşirelerin %66'sı evli ve %34'ü bekar, %50,2'si çocuk sahibidir. Hemşirelerin %74,7'si mesleğini isteyerek seçtiğini, %25,3'ü istemeyerek seçtiğini bildirmiştir. Hemşirelerin %69,3'ü lisans, %19,9'u lisansüstü, %14,8'i ön lisans mezunudur. Ekonomik durumlarını hemşirelerin %67,9'u orta, %19,5'i iyi, %12,6'sı düşük olarak tanımlamıştır. Hemşire olarak çalışma süresi ortalaması $14,09 \pm 9,91$ yıldır. Hemşirelerin %12'si günlük tedavi hizmetlerinde, %7,5'i polikliniklerde, %18,3'ü yoğun bakım servisinde ve %4,9'u acil servislere, %47,2'si servislere, %10,1'i ameliyathanede çalışmaktadır. Serviste çalışma süresi ortalaması $8,98 \pm 8,81$ yıldır ve %81,3'ü çalıştıkları bölümden memnun olduğunu, %18,7'si memnun olmadığını belirtmiştir. Haftalık çalışma saati ortalaması $40,67 \pm 3,17$ saattir. Ağırlıklı olarak gece çalışanların oranı %54,9, gündüz çalışanların oranı %45,1'dir ve sorumlu olunan hasta sayısı ortalaması $23,91 \pm 31,82$ hastadır.

Tablo 1. Hemşirelerin psikolojik sermaye ve alt ölçekleri ile iş performansı ve işten ayrılma niyetine ilişkin puan ortalamaları ve aralarındaki ilişki (N=697)

	Ort. \pm SS	Min.-Maks.	1	2	3	4	5	6
1. Psikolojik sermaye toplam	3,63 \pm 0,57	1,38-5,00	-					
2. Öz-yeterlilik	3,82 \pm 0,68	1,00-5,00	,83**	-				
3. Umut	3,70 \pm 0,63	1,33-5,00	,88**	,70**	-			
4. Dayanıklılık	3,40 \pm 0,72	1,00-5,00	,83**	,54**	,62**	-		
5. İyimserlik	3,55 \pm 0,70	1,00-5,00	,78**	,48**	,59**	,64**	-	
6. İş performans düzeyi	4,14 \pm 0,66	1,00-5,00	,43**	,41**	,42**	,32**	,26**	-
7. İşten ayrılma niyeti	2,32 \pm 1,01	1,00-5,00	-,25**	-,11**	-,21**	-,28**	-,27**	-,15**

** $p < ,01$.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin puan ortalamaları ve aralarındaki ilişki Tablo 1'de yer almaktadır. Hemşirelerin psikolojik sermaye ölçeği toplam puan ortalaması $3,63 \pm 0,57$, iş performans ölçeği puan ortalaması $4,14 \pm 0,66$, işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalaması $2,32 \pm 1,01$ 'dir. Psikolojik sermaye toplam puan ve alt ölçekleri ile hemşirelerin iş performansı arasında olumlu ve işten ayrılma niyeti arasında olumsuz ilişki ortaya çıkmıştır. İş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında da düşük düzeyde olumsuz ilişki saptanmıştır ($p < ,01$) (Tablo 1).

Tablo 2. İş performansı ve işten ayrılma niyetinin kategorik değişkenlerle karşılaştırılması (N=697)

Değişkenler	Kategori	İş performansı Ort. ±SS	İşten ayrılma niyeti Ort. ±SS
Cinsiyet	Kadın	4,16±0,63	2,33±1,01
	Erkek	3,97±0,90	2,23±1,02
U		-0,827	-0,813
p		.408	.416
Medeni durumu	Evli	4,09±0,70	2,43±1,09
	Bekâr	4,17±0,64	2,26±0,97
U		-1,371	-1,691
p		.170	.091
Çocuğun varlığı	Var	4,10±0,68	2,44±1,04
	Yok	4,18±0,64	2,20±0,97
U		-1,464	-3,069
p		.143	.002
Ekonomik durum	Düşük	3,93±0,84a	2,71±1,07a
	Orta	4,14±0,62b	2,30±0,98b
	Yüksek	4,26±0,63c	2,11±1,01c
Ki Kare (df)		12,697(2)	10,886(2)
p		.002	.004
Fark		a<b ve c	a>b ve c, b>c
Eğitim durumu	Ön lisans	4,15±0,58	2,08±0,94
	Lisans	4,13±0,68	2,34±1
	Lisansüstü	4,20±0,63	2,44±1,10
Ki Kare (df)		0,315(2)	5,728(2)
p		.854	.057
Mesleğini seçme biçimi	İsteyerek	4,07±0,72	2,23±1,01
	İstemeyerek	4,16±0,64	2,58±0,72
U		-1,346	-4,128
p		.178	.000
Çalışılan birim	Günlük tedavi hizmetleri	4,21±0,65a	2,12±1,02
	Poliklinik	4,22±0,65b	2,01±0,88
	Servis	4,15±0,66c	2,34±1,03
	Yoğun bakım	4,09±0,63d	2,48±1,02
	Acil servis	3,82±0,73e	2,49±1,04
	Ameliyathane	4,25±0,66f	2,26±1,04
Ki Kare (df)		12,438(5)	9,778(5)
p		.029	.082
Fark		e<a, b, c, d, f	
Çalışma biçimi	Ağırlıklı gündüz	4,14±0,65	2,10±0,91
	Ağırlıklı gece	4,14±0,67	2,50±1,06
U		-0,259	-4,817
p		.796	.000
Çalışılan bölümden memnuniyet	Memnun	4,16±0,62	2,14±0,90
	Memnun değil	4,04±0,81	3,10±1,11
U		-0,914	-8,937
p		.361	.000

Hemşirelerin cinsiyetine, medeni durumuna, çocuğunun olmasına, eğitim durumuna, mesleğini isteyerek seçme durumuna, çalışma biçimine, çalıştığı bölümden memnuniyetine göre performans algısı farklılık göstermemektedir ($p>.05$). Ekonomik durumunu düşük olarak bildirenlerin orta ve yüksek olduğunu bildirenlere göre performanslarını daha düşük algıladığı belirlenmiştir ($p<.05$). Acil serviste çalışan hemşirelerin, diğer birimlerde çalışanlara göre performanslarını daha düşük

algıladığı saptanmıştır ($p<,05$). Hemşirelerin cinsiyetine, medeni durumuna, eğitim durumuna, çalıştığı birime göre işten ayrılma niyetinde istatistiksel olarak bir farklılık olmadığı bulunmuştur ($p>,05$). Çocuğu olanlar, ekonomik durumunun yüksek olmadığını bildirenler, mesleğini kendi isteği ile seçmeyenler, ağırlıklı olarak gece çalışanlar, çalıştığı bölümden memnun olmayanlar daha fazla işten ayrılma niyeti göstermektedir ($p<,05$) (Tablo 2).

Tablo 3. Hemşirelerin iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile sürekli değişkenler arasındaki ilişki (N=697)

	İş performansı	İşten ayrılma niyeti
Yaş	,09*	-,13**
Hemşire olarak çalışma süresi	,09*	-,14**
Mevcut serviste çalışma süresi	,07	-,11**
Haftalık çalışma saati	-,03	,12**
Bir mesaide sorumlu olduğu hasta sayısı	,06	-,04

* $p<,05$; ** $p<,01$

Hemşirelerin iş performansı algısının yaş ve hemşire olarak çalışma süreleri ile çok zayıf olumlu yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin ise yaş, hemşire olarak çalışma süresi, mevcut serviste çalışma süresi ile çok zayıf olumsuz yönde ilişkili, haftalık çalışma süresi ile çok zayıf olumlu yönde ilişkili olduğu saptanmıştır ($p<,05$) (Tablo 3).

Tablo 4. İş performansına etki eden etmenler

Değişkenler	B (Katsayı)	Standart hata	Wald	df	p	Odds oranı	%95 Güven sınırları		
							Alt	Üst	
Model 4. Adım	Ekonomik durum (yüksek)	,504	,189	7,125	1	,008	1,655	1,143	2,395
	Öz-yeterlilik	,591	,226	6,814	1	,009	1,806	1,159	2,815
	Umut	1,052	,232	20,584	1	,000	2,862	1,817	4,508
	Dayanıklılık	,589	,229	6,634	1	,010	1,803	1,151	2,824
	Sabit	-3,165	,432	53,786	1	,000	,042		

Şekil 1'de yer alan bağımsız değişkenler birlikte analiz edildiğinde regresyon modelinin dördüncü adımında umudun (OR=2,86), öz-yeterliliğin (OR=1,81), dayanıklılığın (OR=1,80), ekonomik durumun iyi olmasının (OR=1,66) hemşirelerin iş performansını artırdığı belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 5. İşten ayrılma niyetine etki eden etmenler

Değişkenler	B (Katsayı)	Standart hata	Wald	df	p	Odds oranı	%95 Güven sınırları		
							Alt	Üst	
Model 5. Adım	Ekonomik durum (yüksek)	,381	,165	5,308	1	,021	1,464	1,058	2,024
	Çalışma biçimi (gündüz)	,534	,186	8,258	1	,004	1,706	1,185	2,457
	Mesleği isteyerek seçme	,638	,212	9,073	1	,003	1,893	1,250	2,867
	Çalışılan bölümden memnun olma	1,160	,253	20,967	1	,000	3,189	1,941	5,240
	Dayanıklılık	,685	,184	13,899	1	,000	1,985	1,384	2,845
	Sabit	-1,665	,355	22,059	1	,000	,189		

Şekil 1'de yer alan bağımsız değişkenler birlikte analiz edildiğinde regresyon modelinin beşinci adımda çalışılan bölümden memnun olmanın (OR=3,19), dayanıklılığın (OR=1,99), mesleği isteyerek seçmenin (OR=1,89), gündüz çalışmanın (OR=1,71), ekonomik durumun iyi olmasının (OR=1,46) işten ayrılma niyetini azalttığı belirlenmiştir (Tablo 5).

Tartışma

Bu araştırmada, psikolojik sermayenin iyimserlik dışında tüm alt boyutlarının iş performansını etkilediği, işten ayrılma niyetini ise sadece dayanıklılığın etkilediği, hemşirelerin ekonomik durumla ilgili değerlendirmelerinin hem performansı hem de işten ayrılma niyetini etkilediği bulunmuştur.

Bu çalışmada iş performansını etkileyen bağımsız değişkenlerin ekonomik durum, öz-yeterlilik, umut ve dayanıklılık olduğu belirlenmiştir. Bilimsel yazın incelendiğinde, hemşirelerde (Sun ve ark., 2012) ve çeşitli sektörlerde çalışanlarda yapılmış psikolojik sermaye ile iş performansının ilişkili olduğuna ilişkin çalışmalar bulunmaktadır (Abbas ve ark., 2014; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Rehman, Qingren, Latif ve Iqbal, 2017). Hemşirelerde öz-yeterliliğin mesleki uygulama davranışı ile ilişkili olduğu (Manojlovich, 2005) ve bireysel iş performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu (Lee ve Ko, 2010) bulunmuştur. Hemşirelerin öz-yeterlilik düzeyinin yüksek olması, hastalarının bakım gereksinimlerini belirleme, karşılama ve çözme yeteneklerine olan güveni artırmaktadır. Umudun, hemşirelerden istenen önemli bir güç olup daha yüksek umut düzeyine sahip bir hemşireler, giderek artan zorlu iş yeri gereksinimlerini karşılamak için daha donanımlı olabilmekte, aynı zamanda da farklı seçenekler öngörebilmektedirler. Umutlu çalışanların, hedeflerin ulaşılabilir olduğuna ilişkin güçlü bir inanca sahip olma eğiliminde oldukları ve daha güdülenmiş oldukları öngörülmektedir. Bu gerekçeler, umudun performans düzeyiyle olumlu yönde ilişkili olmasını açıklamaktadır.

Hemşirelerle yapılan bir çalışmada, dayanıklılık düzeyinin yüksek olması ile daha iyi çalışma performansı arasında ilişki bulunmuştur (Walpita ve Arambepola, 2020). Diğer bir çalışmada dayanıklılığın bağlamsal performansı etkilediği bildirilmiştir (Rodríguez-Cáceres, Ramírez-Vielma, Fernández-Ríos ve Bustos-Navarrete, 2018). Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan hemşirelerin sorunlarla ya da zorluklarla karşılaştıklarında üstesinden gelmeleri daha olanaklı olmaktadır. Hemşirelerle yapılan bir başka çalışmada ise dayanıklılığın görev ve bağlamsal performansla ilişkili olmadığı, öz-yeterlilik, umut ve iyimserliğin her iki performansı etkileyen etmenler olduğu bulunmuştur (Nasurdin, Ling ve Khan, 2018).

Bu çalışmanın sonucuyla benzer biçimde, Çin'deki hemodiyaliz hemşireleri arasında daha düşük işten ayrılma niyeti, daha yüksek dayanıklılıkla ilişkilendirilmiştir (Cao ve Chen, 2021). Güney Kore'de, yeni mezun hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada ise dayanıklılığın işten ayrılma niyetini önemli ölçüde ve olumsuz etkilediği gösterilmiştir (Yu ve Lee, 2018). Bilimsel yazında, psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz ilişki olduğunu (Avey ve ark., 2009; Chaudhary ve Chaudhari, 2015; Taşlıyan ve Hırlak, 2016) veya olumlu ilişki olduğunu (Yim ve ark., 2017) ya da ilişkisi olmadığını (Abbas ve ark., 2014) bildiren çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada ekonomik durumun hem performansı hem de işten ayrılma niyetini etkilemiştir. Bu çalışmayla benzer şekilde Hidayati, Tamtomo ve Murti (2020) tarafından yapılan çalışmada da yüksek aile gelirin sahip toplum sağlığı personelinin performansının daha düşük gelire sahip toplum sağlığı personelinde daha yüksek performans gösterdiği bildirilmiştir. Gelir durumu ve performans arasındaki olumlu ilişkiyi gösteren benzer çalışmalar bulunmaktadır (Nabirye, Brown, Pryor ve Maples, 2011; Safarpour, Sabzevari ve Delpishah, 2018). Hastane acil servisinde görevli hemşirelerle yapılan bir çalışmada, aylık geliri az olan hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin altı kat daha fazla olduğu belirtilmiştir (Wubetie, Taye ve Girma, 2020). Hemşirelerle yapılan başka çalışmalarda da ücret memnuniyeti ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz yönde ilişki saptanmıştır (Wang ve Yuan, 2018; Park, Park ve Hwang, 2019). Hemşirelik gibi fiziksel, duygusal emeğin yoğun sergilendiği mesleklerde çalışanların güdülenmesinde kişisel kaynaklar önemli olduğu kadar para gibi dışsal kaynaklar da önemlidir.

Bu çalışmada, mesleği isteyerek seçmeyen, çalışılan bölümden memnun olmayan ve ağırlıklı olarak gece çalışan hemşirelerin işten ayrılma niyetinin fazla olduğu görülmüştür. Filipinler'de yapılan bir çalışmada, işlerinden ve çalışma ortamlarından daha memnun olan hemşirelerin bir ve beş yıl sonra kurumlarından ayrılma olasılıklarının azaldığı saptanmıştır (Labrague ve ark., 2020). Hemşirelerin çalışma saatlerinden memnuniyeti arttıkça işten ayrılma niyetleri de azalmaktadır (Wang ve Yuan, 2018). Gündüz vardiyasında çalışan kadın hemşirelerin daha az işten ayrılma niyetinde olduğu bildirilmiştir (Wagner, 2010). Güney Kore'de yapılan bir çalışmada, bir ay içindeki gece vardiyasında çalışma günlerindeki artışın, hemşireler arasında işten ayrılma niyetlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir artışla ilişkili olduğu, bir aydaki gece vardiyası sayısı yedinin üzerine çıktığında işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde arttığı bildirilmiştir (Park ve ark., 2019). Hemşirelerin hem çalışma koşulları hem de bu koşulları nasıl algıladığı, işten ayrılma niyetinde önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, hemşirelerin psikolojik sermayesinin iş performansını etkilediğini, örgütsel etmenlerin ise işten ayrılma niyetini etkilediğini ortaya koymuştur. Bunun için hemşirelerin bireysel kaynaklarından olan psikolojik sermayesini artıracak girişimlerin yapılması yararlı olacaktır. Psikolojik sermayenin geliştirilebilir olduğu göz önüne alındığında müdahale programları uygulanarak performansa etkisi gelecekteki çalışmalarda incelenmelidir.

Etik Kurul Onayı: Etik kurul izni, İstanbul Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 08/02/2019 tarih ve 12 sayılı onay ile alınmıştır.

Çıkar Çatışması: Bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yoktur.

Katılımcı Onamı: Çalışmaya katılan hemşirelerden yazılı bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Ethics Committee Approval: Approval was obtained from Istanbul University, Istanbul Faculty of Medicine Clinical Research Ethics Committee (Decision no: 12 Date: 08.02.2019).

Conflict of Interest: Not declared.

Funding: None.

Informed Consent: Written informed consent was obtained from the nurses participating in the study.

Kaynaklar

Abbas, M., Raja, U., Darr, W. & Bouckenoghe, D. (2014). Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance. *Journal of Management*, 40(7), 1813-1830. <https://doi.org/10.1177/0149206312455243>

Aksakoğlu, G. (2001). *Sağlıkta araştırma teknikleri ve analiz yöntemleri*. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir.

Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.

Brunetto, Y., Rodwell, J., Shacklock, K., Farr-Wharton, R. & Demir, D. (2016). The impact of individual and organizational resources on nurse outcomes and intent to quit. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 3093-3103. <https://doi.org/10.1111/jan.13081>

Chaudhary, S. & Chaudhari, S. (2015). Relationship between psychological capital, job satisfaction and turnover intention of bank employees. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 6(8), 816-819.

Cao, X. & Chen, L. (2021). Relationships between resilience, empathy, compassion fatigue, work engagement, and turnover intention in hemodialysis nurses: a cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*; 00:1-10. <https://doi.org/10.1111/jonm.13243>

Chen, H., Li, G., Li, M., Lyu, L. & Zhang, T. (2018). A cross-sectional study on nurse turnover intention and influencing factors in Jiangsu Province, China. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 396-402.

Çetin, F. & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.

Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

Dimino, K., Horan, K. M. & Stephenson, C. (2020). Leading our frontline HEROES through times of crisis with a sense of hope, efficacy, resilience, and optimism. *Nurse Leader*, 18(6), 592-596.

Erkuş, A. & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 42(2), 302-318.

Frey, R., Robinson, J., Wong, C. & Gott, M. (2018). Burnout, compassion fatigue and psychological capital: Findings from a survey of nurses delivering palliative care. *Applied Nursing Research*, 43, 1-9.

Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., ...& North, N. (2012). Nurse turnover: A literature review-an update. *International Journal of Nursing Studies*, 49(7), 887-905.

Hayward, D., Bungay, V., Wolff, A. C., & MacDonald, V. (2016). A qualitative study of experienced nurses' voluntary turnover: Learning from their perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 25(9-10), 1336-1345. <https://doi.org/10.1111/jocn.13210>

Hidayati, U., Tamtomo, D. G. & Murti, B. (2020). Contextual effect of integrated health post on the community health personnel performance: A multilevel evidence from Purworejo, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*, 5(1), 1-12.

Kirkman, B. L. & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.

Korkmaz, F., Ekingen, E. & Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.

Labrague, L. J., De los Santos, J. A. A., Falguera, C. C., Nwafor, C. E., Galabay, J. R., Rosales, R. A. & Firmo, C. N. (2020). Predictors of nurses' turnover intention at one- and five-years' time. *International Nursing Review*, 67(2), 191-198.

Lee, T. W. & Ko, Y. K. (2010). Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 66(4), 839-848.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.

Luthans, K. W. & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *Journal of Nursing Administration*, 35, 304-310.

Luthans, F., Luthans, K. & Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47, 45-50.

Luthans, F. & Youssef, M. C. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.

Manojlovich, M. (2005). Promoting nurses' self-efficacy: a leadership strategy to improve practice. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 35(5), 271-278.

Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>

Nabirye, R. C., Brown, K. C., Pryor, E. R. & Maples E. H. (2011). Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19(6):760-68.

Nasurdin, A. M., Ling, T. C. & Khan, S. N. (2018). The role of psychological capital on nursing performance in the context of medical tourism in Malaysia. *International Journal of Business and Society*, 19(3), 748-761.

Örücü, E. & Özafşaroğlu, S. (2013). Örgütsel adaletin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi Güney Afrika Cumhuriyeti'nde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.

Park, J. H., Park, M. J. & Hwang, H. Y. (2019). Intention to leave among staff nurses in small-and medium-sized hospitals. *Journal of Clinical Nursing*, 28(9-10), 1856-1867.

Rehman, N. & Mubashar, T. (2017). Job stress, psychological capital and turnover intentions in employees of hospitality industry. *Journal of Behavioural Sciences*, 27(2), 59-79.

- Rehman, S., Qingren, C., Latif, Y. & Iqbal, P. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 455-469.
- Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández-Ríos, M. & Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(3), 123-133.
- Safarpour, H., Sabzevari, S. & Delpisheh, A. (2018). A study on the occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Ilam, Iran. *Journal of Clinical & Diagnostic Research*, 12(6), 1-5. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/27410.11573>
- Shahpouri, S., Namdari, K. & Abedi, A. (2016). Mediating role of work engagement in the relationship between job resources and personal resources with turnover intention among female nurses. *Applied Nursing Research*, 30, 216-221. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.10.008>
- Sigler, T. H. & Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5(1), 27-52.
- Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B. & Fan, L. H. (2012). The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: a structural equation approach. *Journal of Advanced Nursing*, 68(1), 69-79.
- Taşlıyan, M. & Hırlak, B. (2016). Otantik liderlik, psikolojik sermaye, işten ayrılma niyeti ve çalışan performansı arasındaki ilişki: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 56, 92-115.
- Wagner, C. M. (2010). Predicting nursing turnover with catastrophe theory. *Journal of Advanced Nursing*, 66(9), 2071-2084.
- Walpita, Y. N. & Arambepola, C. (2020). High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 342-350.
- Wang, Y. & Yuan, H. (2018). What is behind high turnover: a questionnaire survey of hospital nursing care workers in Shanghai, China. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1-7.
- Wubetie, A., Taye, B. & Girma, B. (2020). Magnitude of turnover intention and associated factors among nurses working in emergency departments of governmental hospitals in Addis Ababa, Ethiopia: a cross-sectional institutional based study. *BMC Nursing*, 19(1), 1-9.
- Yim, H. Y., Seo, H. J., Cho, Y. & Kim, J. (2017). Mediating role of psychological capital in relationship between occupational stress and turnover intention among nurses at veterans administration hospitals in Korea. *Asian Nursing Research*, 11(1), 6-12.
- Yu, M. & Lee, H. (2018). Impact of resilience and job involvement on turnover intention of new graduate nurses using structural equation modeling. *Japan Journal of Nursing Science*, 15(4), 351-362. <https://doi.org/10.1111/jjns.12210>
- Yun, M. R. & Yu, B. (2021). Strategies for reducing hospital nurse turnover in South perceptions and suggestions. *Journal of Nursing Management*, 00:1-7.
- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., Qiao, Z., Wang, L. & Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 83, 75-82.