**112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYİ İLE PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK İLİŞKİSİ: KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ**

**PSYCHOLOGİCAL ROBUSTNESS WİTH ORGANİZATİONAL CONFİDENCE LEVEL OF 112 EMERGENCY HEALTH CARE WORKERS RELATİONSHİP : EXAMPLE OF KAYSERİ PROVİNCE**

**Halill DEMİREL1, Prof. Dr. Emir ERDEN 2 1 Nevşehir Hacı Bektaşı Veli Üniversitesi Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Öğrencisi, NEVŞEHİR orcid.org/0000-0002-2068-2462 Tel:05414533112 2 Nevşehir Hacı Bektaşı Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdarim Bilimler Fakültesi NEVŞEHİR orcid.org/** **0000-0002-1790-700X erden@nevsehir.edu.tr**

**ÖZET**

Teknolojinin hızla gelişmesine bağlı olarak rekabetin arttığı, gittikçe küreselleşen iş dünyasında güven kavramı örgütler için zorunluluk haline gelmiştir. Örgütler uluslararası alanda ayakta kalmak, rekabet edebilmek ve hedeflerine ulaşmak için aynı paydada aynı amaçlar için birbirlerine güven duyarak çalışan personellere sahip olmalıdır. Sağlık sektörü diğer sektörlerden farklı olarak ayrı bir kritik öneme sahiptir. İnsan sağlığına bire bir dokunan sağlık çalışanlarının meslekteki güven ortamını ve psikolojik sağlamlıklarını arttırmayı hedef edinmek çalışmamızın konusunu ihtiva etmektedir.

Çalışmamızın amacı örgütsel güven ve psikolojik sağlamlık kavramları açıkladıktan sonra Kayseri ilinde görev yapan 112 acil sağlık çalışanlarında bu olguların düzeyini belirlemektir. Belirlenen olgular aralarındaki ilişkileri ortaya koyarak bunların kişisel, mesleki ve ailevi özelliklere ilişkin bilgiler ışığında örgütsel güven ve psikolojik sağlamlık ilişkisini incelemek ve çözüm önerileri sunmaktır.

Araştırmanın çalışma grubunu Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü’ne bağlı olarak faaliyet gösteren, acil sağlık hizmeti sunan merkez ve ilçelerdeki görev yapan 504 acil sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Çalışma grubunun 343’ü (%68.2) veri araçlarını yanıtlamıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada çalışanların örgütsel güven düzeyini belirlemek amacıyla örgütsel güven ölçeği, psikolojik sağlamlık düzeyini ölçmek amacıyla kısa psikolojik sağlamlık ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen verilerin tanımlayıcı ve fark analizlerinde SPSS 25.0 paket programından yararlanılmıştır. Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının “Örgütsel Güven” ile “Psikolojik Sağlamlık” algıları arasında istatistiki açıdan; pozitif yönlü, zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel güven ile psikolojik sağlamlık arasında istatistiki bağlamda bir ilişki olduğu 112 acil sağlık çalışanlarının örgüte güven düzeyleri arttıkça psikolojik sağlamlıklarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

112 acil sağlık çalışanlarının örgütsel güven ölçeğine katılım düzeyleri eğitim seviyesine göre karşılaştırıldığında eğitim seviyesi lisans olan çalışanların lise ve önlisans olan çalışanlara göre daha fazla örgütsel güven algısına sahip olduğu ve eğitim seviyesi lisansüstü olan çalışanların da lise ve önlisans mezunlarına göre daha fazla örgütsel güven algısına sahip olduğu saptanmıştır. Çalışanların örgütsel güven düzeyleri eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir. Eğitim seviyesi arttıkça örgütsel güven düzeyi arttığı gözlemlenmektedir. Çalışmanın sonuçları doğrultusunda, afet ve acil sağlık hizmetlerinde hasta ve yaralılara 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermekle yükümlü 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri ve psikolojik sağlamlıklarının artması verecekleri hizmetin verimliliğini ve kalitesini de arttıracağı unutulmamalıdır. Bu yüzden bir takım önlemlerin alınması gerekmektedir. Çalışanların kurumlarına ve yöneticilere güvenmesi için yöneticilere kendilerini geliştirmeleri ve yapılan işlerde yetkinliklerini artırmaları gerektiği önerilmektedir. Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının eğitim seviyeleri arttıkça örgütsel güven düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir. Hizmet içi eğitimlerine daha fazla önem verilmesi, bu eğitimlerin arttırılması ve bu eğitimlerde örgütsel güven kavramına değinilmesi gerektiği önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Yönetimi, Örgütsel Güven, Psikolojik Sağlamlık

**PSYCHOLOGİCAL ROBUSTNESS WİTH ORGANİZATİONAL CONFİDENCE LEVEL OF 112 EMERGENCY HEALTH CARE WORKERS RELATİONSHİP : EXAMPLE OF KAYSERİ PROVİNCE**

**ABSTRACT**

In the increasingly global business world, where competition increases due to the rapid development of technology, the concept of trust has become a necessity for organizations. In order to survive in the international arena, to compete and to achieve their goals, organizations must have personnel who work on the same denominator and trust each other for the same purposes. The health sector, unlike other sectors, has a special critical importance. The subject of our study includes the aim of increasing the professional trust environment and psychological resilience of healthcare professionals who directly touch human health.

The aim of our study, after explaining the concepts of organizational trust and psychological resilience, is to determine the level of these phenomena in 112 emergency healthcare workers working in Kayseri. The aim is to examine the relationship between organizational trust and psychological resilience in the light of information about personal, professional and family characteristics by revealing the relationships between the identified facts and to offer solution suggestions.

The study group of the research consists of 504 emergency health workers working in the centers and districts that operate under the Kayseri Provincial Health Directorate and provide emergency health services. 343 (68.2%) of the study group responded to the data tools. Survey technique, one of the quantitative research methods, was used as the data collection method in the research. In the research, the organizational trust scale was used to determine the organizational trust level of the employees, and the short psychological resilience scale was used to measure the psychological resilience level. SPSS 25.0 package program was used in the descriptive and difference analyzes of the obtained data.

Statistically, the difference between the perceptions of "Organizational Trust" and "Psychological Resilience" of the healthcare professionals participating in the study; It was concluded that there was a positive, weak relationship. It was concluded that there is a statistical relationship between organizational trust and psychological resilience, and as the level of trust in the organization of 112 emergency healthcare workers increases, their psychological resilience increases.

When the participation levels of 112 emergency healthcare workers in the organizational trust scale are compared according to education level, it is seen that employees with a bachelor's degree have a higher perception of organizational trust than employees with a high school or associate degree, and employees with a graduate level of education have a higher perception of organizational trust than employees with a high school or associate degree. has been detected. Employees' organizational trust levels vary according to their education level. It is observed that as the level of education increases, the level of organizational trust increases.

In line with the results of the study, it should not be forgotten that increasing the organizational trust levels and psychological resilience of the 112 emergency health services employees, who are responsible for providing uninterrupted service to the sick and injured 24 hours a day, 7 days a week in disaster and emergency health services, will increase the efficiency and quality of the service they will provide. Therefore, some precautions need to be taken. In order for employees to trust their institutions and managers, it is suggested that managers should improve themselves and increase their competence in the work they do. It has been observed that as the education level of Emergency Health Services employees increases, their organizational trust levels increase. It is suggested that more importance should be given to in-service training, these trainings should be increased and the concept of organizational trust should be mentioned in these trainings.

**Key Words:** Health Management, Organizational Trust, Psychological Resilience

​