



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.  
Sağlık Bakanlığı  
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

V. ULUSLARARASI  
SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ

“POSTER BİLDİRİLER KİTABI”

**Kongre Başkanı**

Prof. Dr. Eyüp GÜMÜŞ  
Müsteşar

**Kongre Başkan Yardımcısı**

Prof. Dr. Doğan ÜNAL  
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürü

**Baş Editörler**

Prof. Dr. Doğan ÜNAL  
Dr. Hasan GÜLER  
Dr. Abdullah ÖZTÜRK

**Editörler**

Dr. Umut BEYLİK  
Uzm. Özlem ÖNDER  
Uzm. Dr. Dilek TARHAN

Ankara – Kasım 2014

**V. ULUSLARARASI  
SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ  
“POSTER BİLDİRİLER KİTABI”**

Kasım 2014

**ISBN: 978-975-590-514-3**

**Bakanlık Yayın No: 967**

© Yazarlar – Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Bu kitabın her türlü yayın hakkı T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne aittir. Genel Müdürlüğün yazılı izni olmadan, tanıtım amaçlı toplam bir sayfayı geçmeyecek alıntılar hariç olmak üzere, hiçbir şekilde kitabın tümü veya bir kısmı herhangi bir ortamda yayımlanamaz ve çoğaltılamaz. Yazarların bu kitap içinde yer alan bildirimlerini başka kitap ve/veya dergilerde münferiden yayınlama hakları saklıdır.

**Kapak ve Sayfa Tasarım**

AYDER ORGANİZASYON

Tel : 0 312 425 00 36 Faks : 0 312 425 00 46

**Baskı**

MİKİ MATBAACILIK SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

Tel : 0 312 395 2128 Faks : 0 312 395 23 49

[www.mikimatbaacilik.com](http://www.mikimatbaacilik.com)

**İletişim**

T. C. Sağlık Bakanlığı

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Mahmut Esat Bozkurt Caddesi No: 19 Kat: 1

Kolej / Ankara

E-posta: [kalitekongre@gmail.com](mailto:kalitekongre@gmail.com)

Web: [www.kalite.saglik.gov.tr](http://www.kalite.saglik.gov.tr)

## Kongre Başkanı ve Danışma Kurulu

Kongre Başkanı  
Prof. Dr. Eyüp GÜMÜŞ  
Sağlık Bakanlığı Müsteşarı

Kongre Başkan Yardımcısı  
Prof. Dr. Doğan ÜNAL  
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürü

## Danışma Kurulu

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| • Prof. Dr. Sabahattin AYDIN     | Medipol Üniversitesi Rektörü                  |
| • Prof. Dr. İrfan ŞENCAN         | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Uz. Dr. Mehmet BAKAR           | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Yrd. Doç. Dr. Hakkı YEŞİLYURT  | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Hüseyin ÇELİK                  | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Dr. Şuayip BİRİNCİ             | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Dr. Ekrem ATBAKAN              | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Dr. Yasin ERKOÇ                | Müsteşar Yardımcısı                           |
| • Dr. Mehmet DEMİR               | Sağlık Politikaları Kurulu Üyesi              |
| • Adem KESKİN                    | Sağlık Politikaları Kurulu Üyesi              |
| • Prof. Dr. Seçil ÖZKAN          | Halk Sağlığı Kurumu Başkanı                   |
| • Uzm. Dr. Zafer ÇUKUROVA        | Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanı       |
| • Dr. Saim KERMAN                | Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu Başkanı    |
| • Muhammet GEDİK                 | Denetim Hizmetleri Başkanı                    |
| • Mehmet ATASEVER                | Strateji Geliştirme Başkanı                   |
| • Doç. Dr. Osman ARIKAN NACAR    | Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürü           |
| • Dr. Erkan ÇİÇEK                | Yönetim Hizmetleri Genel Müdürü               |
| • Yrd. Doç. Dr. Hacı Ömer TONTUŞ | Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürü          |
| • Dr. Mahir ÜLGÜ                 | Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürü          |
| • Dr. Mehmet Rifat KÖSE          | Sağlık Araştırmaları Genel Müdürü             |
| • Ahmet Burak YAŞAR              | Sağlık Yatırımları Genel Müdürü               |
| • Uzm. Dr. Hüsem HATİPOĞLU       | Türkiye Hudut Ve Sahiller Sağlık Genel Müdürü |
| • Erol GÖKDÖL                    | 1. Hukuk Müşaviri                             |

## Bilim Kurulu

- Prof. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
- Prof. Dr. Seval AKGÜN
- Prof. Dr. Turan ASLAN
- Prof. Dr. Tuncer ASUNAKUTLU
- Prof. Dr. Hamza ATEŞ
- Prof. Dr. Sabahattin AYDIN
- Prof. Dr. İhsan BAKIR
- Prof. Dr. Mustafa BERKTAŞ
- Prof. Dr. Kamil Ufuk BİLGİN
- Prof. Dr. Nilay ÇABUKKAYA
- Prof. Dr. Metin ÇAKMAKÇI
- Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
- Prof. Dr. Yeşim ÇETİNKAYA ŞARDAN
- Prof. Dr. Adnan ÇİNAL
- Prof. Dr. Nevra ELMAS
- Prof. Dr. Mustafa ERTEK
- Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
- Prof. Dr. Meral GÜLTEKİN
- Prof. Dr. Bülent GÜMÜŞEL
- Prof. Dr. Hakan HAKERİ
- Prof. Dr. Ramazan KAHVECİ
- Prof. Dr. L. Özlem ATAY KAPUCU
- Prof. Dr. Emine ORHANER
- Prof. Dr. Fahri OVALI
- Prof. Dr. Yeşim ÖZARDA
- Prof. Dr. Hacer ÖZGEN NARCI
- Prof. Dr. Nermin ÖZGÜLBAŞ
- Prof. Dr. Tevfik ÖZLÜ
- Prof. Dr. Ömür ÖZMEN
- Prof. Dr. Recep ÖZTÜRK
- Prof. Dr. Onur ÖZVERİ
- Prof. Dr. Mustafa PAÇ
- Prof. Dr. Yıldız AYANOĞLU PEKCAN
- Prof. Dr. Arzu SAYINER
- Prof. Dr. Selami SÖZÜBİR
- Prof. Dr. Haydar SUR
- Prof. Dr. Bayram ŞAHİN
- Prof. Dr. M. Ramazan ŞEKEROĞLU
- Prof. Dr. Bilçin TAK MEYDAN
- Prof. Dr. Mehtap TATAR
- Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
- Prof. Dr. Arzu TOPELİ İSKİT
- Prof. Dr. Suat TURGUT
- Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ
- Prof. Dr. Serhat ÜNAL
- Prof. Dr. Jülide YILDIRIM ÖCAL
- Prof. Dr. Nazmi ZENGİN
- Doç. Dr. Sinan AKBAYRAM
- Doç. Dr. Salim BİLİCİ
- Doç. Dr. Ayşegül ÇOPUR ÇİÇEK
- Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ YARDAN
- Doç. Dr. Gül ERDEM
- Doç. Dr. Serpil ERDOĞAN
- Doç. Dr. Tamer C. İNAL
- Doç. Dr. Muhammet Güzel KURTOĞLU
- Doç. Dr. Kemal MEMİŞOĞLU
- Doç. Dr. Salih MOLLAHALİLOĞLU
- Doç. Dr. Fehmi NARTER
- Doç. Dr. Musa ÖZATA
- Doç. Dr. Hanefi ÖZBEK
- Doç. Dr. Haluk ÖZSARI
- Doç. Dr. Havva ÖZTÜRK
- Doç. Dr. Fatma PAKDİL
- Doç. Dr. İsmail SARI
- Doç. Dr. Mustafa TAŞDEMİR
- Doç. Dr. Demet ÜNALAN
- Doç. Dr. Türker YARDAN
- Doç. Dr. Gülsen YILMAZ
- Doç. Dr. Doğan YÜCEL
- Yrd. Doç. Dr. Kazım SARICI
- Dr. Mehmet DEMİR

### Yürütme Kurulu

- Dr. Hasan GÜLER
- Dr. Abdullah ÖZTÜRK
- Uzm. Dr. Dilek TARHAN
- Uzm. Özlem ÖNDER
- Dr. Umut BEYLİK
- Av. Süleyman Hafız KAPAN
- İbrahim DOLUKÜP
- Ecz. Ercan KOCA
- Dr. İbrahim Halil KAYRAL

- Elif KESEN
- Uzm. Demet KAVAK
- Tıp. Tek. Erol YALÇIN
- Dr. Bayram DEMİR
- Muammer AKSU
- Uzm. Nurcan AZARKAN
- Uzm. Çağlayan SARIOĞLAN
- Psk. Öznur ÖZEN
- Emine BALCI

## V.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi (20 – 22 Kasım 2014 / Antalya)

### Bildiri Başvuruları

Bildiriler	Bildiri Sayısı
Başvuru Yapan Bildiri Sayısı	260
Uygun Görülen Bildiri Sayısı	209
<b>Uygun Görülen Bildiriler</b>	
Sözel Bildiri Sayısı	62
Poster Bildiri Sayısı	147

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# ÖNSÖZ

2009 yılından bu yana Bakanlığımız tarafından gerçekleştirilen “Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongreleri”nin beşincisi 20 – 22 Kasım 2014 tarihleri arasında Antalya’da düzenlenecektir.

Daha önceki Kongrelerimizde olduğu gibi yoğun katılımın ve paylaşımın beklendiği, ilgili tüm paydaşların davet edileceği Kongrede; yurtiçi ve yurtdışından akademisyenler ve sağlık yöneticileri ile kamu ve özel sektör uygulayıcılarının karşılıklı olarak birikim, deneyim ve görüşlerini paylaşabilecekleri bir ortam oluşturulması amaçlanmıştır. V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi; sağlık hizmetlerinde kalite, akreditasyon, hasta ve çalışan güvenliği ekseninde pratik uygulamaları içinde barındıracak şekilde tüm sağlık profesyonellerini bir araya getirecektir.

Kongre boyunca 3 adet salonda ve poster bildiri alanında hem bilimsel çalışmalar hem de sahada gerçekleştirilen uygulamalar tartışılacaktır. Alanında söz sahibi yerli ve yabancı 60’a yakın davetli konuşmacı ile 21 Oturum ve 4 Konferans gerçekleştirilecek, ayrıca akademisyenler ve uygulayıcılar tarafından 62 adet sözel ve 147 adet poster bildiri sunumu yapılacaktır. Yine Kongre kapsamında yürütülen ve sağlıkta kalite, hasta ve çalışan güvenliği konularında ülkemizdeki farkındalığı artırarak iyi uygulamaları teşvik etmek ve örnek göstermek amacıyla düzenlenen ve toplam 179 adet başvurunun olduğu IV. Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri, yüzlerce Hemşire çalışmamızın yarıştığı SKS Bilgi Yarışmasını kazananlar ile En İyi Bildiri Ödülü Yarışmasını kazananlar Ödül Töreninde ilan edilecektir. Ayrıca sağlık kurum ve kuruluşlarının yürüttükleri çalışmaları tanıtmaları ve paylaşmaları amacıyla Stant açmaları sağlanacaktır.

Kongreye katkılarından dolayı Sağlık Bakanlığı’na, Danışma ve Bilim Kurulu üyelerine, panelistlere, bildiri sahiplerine ve tüm katılımcılara teşekkür ederiz.

**Prof. Dr. Eyüp GÜMÜŞ**  
**Kongre Başkanı**  
**Sağlık Bakanlığı Müsteşarı**

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# İÇİNDEKİLER

Hasta Aydınlatılmış Onamlarında Anlaşılabilirliğin İncelenmesi <i>Ahmet ATASOY, Prof. Dr. Ruhi Selçuk Tabak</i> .....	21
İlaç Güvenliği Uygulamaları Ve İyileştirme Çalışmaları <i>Hatice Esen, Güzin Aykal, Serkan Ertuğrul, G. Neşet Cerit</i> .....	25
Transfüzyon Güvenliği Eğitiminin Değerlendirilmesi <i>Güzin Aykal, Hatice Esen, Zeynep Şen, Serkan Ertuğrul, Ayşe Söyler, G.Neşet Cerit</i> .....	27
Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Yıllara Göre Hasta Görüş Ve Önerilerinin Değerlendirilmesi <i>Hatice Esen, Güzin Aykal, Serkan Ertuğrul, Pınar Aslan</i> .....	31
Sağlık İnsan Gücü Yetiştiren Önlisans Ve Lisans Düzeyindeki Okullarda Mükemmeliyetçilik <i>Uzm. Hüseyin ABUHANOĞLU, Doç. Dr. Abdulkadir TEKE, Dr. Özay ÇELEN, Doç. Dr. Cengizhan AÇIKEL</i> .....	33
Konya Seydişehir Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların, Bilgilendirilme Ve Aydınlatılmış Onam Alma Süreçlerinin Değerlendirilmesi <i>Emrullah İNCESU</i> .....	37
Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi <i>Emrullah İNCESU</i> .....	41
Ağız Ve Diş Sağlığı Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği <i>Emrullah İNCESU</i> .....	43
İndikatör Yönetiminde Yatan Hasta Dosya Kayıtlarının İncelenmesi <i>Emrullah İNCESU</i> .....	45
Sağlık Hizmeti İle İlişkili Enfeksiyonların Önlenmesinde El Hijyeni Uygulama Sürecinin Değerlendirilmesi: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği <i>Emrullah İNCESU, Fatma DOĞAN</i> .....	47
İş Tatmini, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkiler: Siirt Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nden Bir Uygulama <i>Sabahattin Tekingündüz, Muazzez Aydın, Hatice Polat</i> .....	51
Gümüşhane İli Aile Hekimliği Memnuniyet Araştırması <i>Sedat Bostan, Kamil Havvatoğlu</i> .....	59
Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Düzeyinin Belirlenmesi <i>Hasan Küçükkendirci, Talat Gök, Serap Batı, Yusuf Ramazan Güler</i> .....	61
Mardin İli 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği Çalışanlarının Hizmet Kalite Uygulamalarıyla İlgili Algısı <i>Salih ALBAYRAK, Handan MUNGAN, Zeynep BÜLBÜL</i> .....	65

Stres İş Yaşamını Etkiliyor Mu? <i>Doç.Dr. Necmettin CİHANGİROĞLU, Uzm. Gülfer DOĞAN PEKİNCE, Uzm. Nurgül DOĞAN, Doç. Dr. Abdulkadir TEKE, Uzm. Uğur UĞRAK, Uzm. Yasin UZUNTARLA</i> .....	69
Altı Sigma Kullanılarak Analitik Evrenin Değerlendirilmesi <i>Şerif Ercan</i> .....	73
Sağlık Bakanlığı - Ordu Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Webinar Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Tespit Edilmesi <i>Yasemin TEMİZ MARANGOZ</i> .....	77
Sağlıkta Şiddet: Nevşehir İli Kamu Sağlık Kurumları Değerlendirmesi <i>Yeliz SAVCI, Halim SONCUL, Ahmed Ahmi SAVCI, Deniz ÖZDEMİR</i> .....	79
Ankara Ulus Devlet Hastanesi Uzamış Süreç Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarını Önlemede Etkili Olan Önlemlere İlişkin Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi <i>Elif ÇAYIROĞLU GÜMÜŞ, Şükran ÖRNEK</i> .....	83
Bir Kamu Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde Yatan Hastaların Sezaryen Ve Normal Doğum Tanı İlişkili Gruplama Verilerinin Karşılaştırmalı Analizi <i>Emrullah İNCESU</i> .....	89
Geri Dönüşü Olmayan Karar “Sezaryen” Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde Sezaryen Olan Hastalar Üzerinde Bir Araştırma <i>Emrullah İNCESU</i> .....	93
Hemşirelerin Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Kültürü Algılarının Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Kültürü Ölçeği Kullanılarak İncelenmesi <i>Emrullah İNCESU, Ahmet ATASOY</i> .....	97
Tekirdağ İli Kamu Hastanelerinde Hasta Güvenliği Kültürünün Değerlendirilmesi <i>Nazan YOLCU, Zeynem YILDIRIM, Emrullah İNCESU, Yunus YİĞİT, Yakup ÇAĞ</i> .....	101
Hastanelerde İş Sağlığı Ve İş Güvenliği Algısının Değerlendirilmesi <i>Ahmet ATASOY, Emrullah İNCESU, Yüksel ERSOY</i> .....	105
Samsun Ayvacık Devlet Hastanesi Çalışanlarında İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi <i>Emine TURĞUT, Elif ARSLAN, Ümran AKBULUT</i> .....	109
Kahramanmaraş Pazarcık Devlet Hastanesinde İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Analizinin Yeniden Değerlendirilmesi <i>Özlem Berhuni, Mehmet Sait Berhuni, Mustafa Çolak, Rukiye Görbak, Mustafa Akdemir, Hatice Çağlar</i> .....	107
Sağlık Çalışanlarının Tehlikeli Madde Yönetimine İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi <i>Ahmet ATASOY, Yüksel ERSOY, Songül YORGUN</i> .....	109

Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Uygulamalarına Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma <i>Ahmet ATASOY, Yrd. Doç. Dr. Harun KIRILMAZ, Yüksel ERSOY</i> .....	119
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Hizmet İçi Eğitimin Sağlık Personelinin Bilgileri Üzerindeki Etkisi <i>Ahmet ATASOY, Yüksel ERSOY</i> .....	123
Bir Ölçek Geliştirme Çalışması: Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Eğitim Programlarını Değerlendirme Ölçeği <i>Ahmet ATASOY, Songül YORGUN</i> .....	127
Akran Ve Yetişkin Liderli Eğitim Yöntemlerinin El Hijyeni Bilgi Ve Beceri Düzeyine Etkisi <i>Ahmet ATASOY, Prof. Dr. Ruhi Selçuk Tabak</i> .....	131
Sağlık Çalışanlarının Kalite İndikatör Yönetimi Konusundaki Tutum Ve Davranışlarının Değerlendirilmesi <i>Ahmet ATASOY, Haydar SUR</i> .....	137
Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Tokat Örneği <i>Fatma KALAYCI</i> .....	141
Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarının Belirleyicisi Olarak Örgütsel Adalet Algılamaları: Sivas Numune Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama <i>Hacer KOŞUN, Serap YAĞMUR, Rukiye ERTÜMEN</i> .....	145
Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Ve Çalışma Süreleri İle İlişkisi <i>Gönül Bayezit GÜVEN, Özlem YILDIZHAN, Aziz KOLCU, Orhan AVCI, Arif GÖKTAŞ</i> .....	149
Örgütsel Bağlılığın Ölçümü: Kamu Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Uygulama <i>Filiz GÖNCÜ, Hasan DİNÇER</i> .....	153
Engelli Bireylerin Kentsel Mekanlara İlişkin Algıları <i>Turgut KARAALP, Abdulkadir TEKE</i> .....	157
Yedikule Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırması Hastanesi El Hijyeni Uyum Oranlarının Değerlendirilmesi <i>Derya Hırçın Cenger, Zeynur Erdoğan, Ziyet Talay, Emine Mert</i> .....	159
Hemşirelerin Etkili Eldiven Kullanma Bilgi Düzeylerinin Değerlendirmesi <i>Ahmet ATASOY, Songül YORGUN, Esin ŞEN, Yüksel ERSOY, Selma ÖZMEN</i> .....	161
Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algılamaları Uygulamalı Bir Örneği (Ydh) Yeşilyurt Hasan Çalık Devlet Hastanesi <i>Mehmet SOYLU, Nevruz ÖDEVÇİ</i> .....	165

Sağlık Çalışanlarında Mobbing Etkileri Ve Başetme Yöntemleri <i>Şevkiye BAKIŞ, Gülten AK DEMİRÇELİK, Sena ERCAN</i> .....	169
M.Porter'in 5 Kuvvet Modeline Göre Sağlık Hizmetleri Sektörünün Rekabet Analizi <i>Bekir COŞKUN</i> .....	173
Hastaların Hasta Hakları Konusunda Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi: Bir Ağrı Örneği <i>Erhan ŞEKER, Gülçin AVŞAR</i> .....	175
Kanıta Dayalı Bası Yarası Bakımı Konusunda Verilen Eğitimin Bilgi Düzeyine Etkisinin Değerlendirilmesi <i>Zeynem YILDIRIM, Nazan YOLCU, Gülaydın TABU, Ayşen Devrim ÇOLAK, Yasemin KESKİN, Sevil KIRCI, Ayten AYSU, Onur ŞENOL, Nursel GÜRTUNCA, Arzu AYYILDIZ, Şengüler KUTLU</i> .....	179
Evde Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Ağız Dış Sağlığının Değerlendirilmesi <i>Türkay KARAKOÇ, Ramazan SANDIKCI, Nurettin ŞAHİN, Fatma TUTAR, Gülgün DUMAN, Şenay AKMANOĞLU</i> .....	183
Akılcı İnhaler İlaç Kullanımının Solunum Sistemi İlaç Maliyetine Etkisi <i>Hamdi TOPÇU, Şenay AKMANOĞLU, Ayşe DEDE, Halime BALKANLI, Uğur ÇOMAK</i> .....	187
Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi Personellerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesi <i>Tülin FİLİK, Demet ÜNALAN, Özcan ÖZYURT, Hatice UYSAL, Murat BORLU</i> .....	191
Sağlık Ar-Ge Faaliyetlerinin Sağlık Hizmetlerine Yansımaları <i>Dr. Nejla CAN GÜLER</i> .....	195
Sağlık Kuruluşlarında Çevre Mevzuatı Kapsamında Uygulamalar <i>Reşat KÖK, Tülay TOSUN KÖK, Ahmet ÖZYALÇIN</i> .....	199
Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi Personellerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesi <i>Tülin FİLİK, Demet ÜNALAN, Özcan ÖZYURT, Hatice UYSAL, Murat BORLU</i> .....	201
Sağlık Kuruluşlarında Çevre Mevzuatı Kapsamında Uygulamalar <i>Reşat KÖK, Tülay TOSUN KÖK, Ahmet ÖZYALÇIN</i> .....	205
Sağlık Kurumlarında Afet Yönetim Sürecinde İnsan Kaynaklarının Entegrasyonu Ve Fonksiyonu Adana Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nde Bir Alan Araştırması <i>Aylin GÜLTEKİN KARADAĞ, Ebru VAR, Rahşan GÖKÇE, Prof. Dr. Akın MARŞAP</i> .....	207
Engellilerde Ağız Ve Dış Sağlığında Klinik Eczacılık Uygulamaları <i>Uzm. Ecz. Hakkı ÖZÇELTİK, Dt.A. Akif ÖTER, Dt. Aylin ÖZÇELTİK, Dt. Jülide KÖMÜR, Dr. Mesut KARTAL, Hem. Sevil Bağcıoğlu MALATYA</i> .....	211
İzmir İl Ambulans Servisi Hizmetlerinde Yeşil-Kırmızı Reçeteye Tabi İlaçların Yönetimi <i>Filiz KOYUKAN, Esen UYSAL Fadime KUL, İbrahim TUĞLU, Turhan SOFUOĞLU, Ali ÇAKIR, Bediha TÜRKYILMAZ</i> .....	213

Osmaniye Devlet Hastanesinde Kan Transfüzyonu Sürecinde Kullanılan Dökümanların Doğru Kullanım Oranlarının İncelenmesi <i>Nevin CEYLAN, Ahu Fatma BESNEK</i> .....	215
Türkiye’de Kronik Yara Bakım Merkezlerinin Özellikli Birim Statüsünde Değerlendirilerek, Ruhsatlandırılması <i>Fatih DOĞAN, Nevin SELÇUK</i> .....	219
Hemşirelerin Gözünden Teknolojik Yenilikler <i>Bihter BAŞKAN, Tülin YILDIZ, Ebru ÖNLER</i> .....	223
Sağlık Hizmeti Ve Çevre Güvenliği <i>Figen BİLGİ, Çağlar BULUT</i> .....	227
Edirne Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Sürecinin Değerlendirilmesi, Hastanede Staj Yapan Edirne Anadolu Sağlık Meslek Lisesi Öğrencilerinin Kalite Algısının Ölçülmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Çalışma <i>Sevgi AKSU, Ezgi GÜRE ÇITAK</i> .....	231
Hemşirelik Hizmetlerindeki Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi (Didim Devlet Hastanesi Örneği) <i>Şerife EGE</i> .....	235
Çalışan Güvenliği Açısından Ameliyathane Çalışanlarında Anestezik Gazlara Maruziyet Ve Etkileri: Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine Bağlı Hastaneler Örneği <i>Hasan EVİRGEN, Emrullah İNCESU</i> .....	239
Hastalarda Hasta Güvenliği Kültürü Oluşturulması Üzerine Bir Uygulama <i>Hasan EVİRGEN, Mesut SODAN, Ayşe DAĞCI, Emrullah İNCESU, Mehmet YORULMAZ</i> .....	245
Sağlık Kurumlarında Akreditasyon Süreçleri <i>Yeliz LEBLEBİCİ, Uzm. Dr. Memet Taşkın EGİCİ, Esmâ GİRGIN</i> .....	247
Pamukkale Üniversitesi Hastanelerinde Kurumsal Yapılanan Randevu Sisteminin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi <i>Nuri ŞAŞMAZ, Zehra KÜNARCI, Cennet SARICA, Ozan KARACA, Ayşe CANAN, Sıdıka GÜNEREN, Hasret KARADENİZ, Şerife AKALIN, H.İsmail SARI</i> .....	251
Bir Üniversite Hastanesinde Sağlık Çalışanlarının El Hijyenine Uyumunun Değerlendirilmesi <i>Şerife AKALIN, Ayşe CANAN, Zehra KÜNARCI, Ozan KARACA, Cennet SARICA, Sıdıka GÜNEREN, Hasret KARADENİZ</i> .....	255
Kamu Ve Özel Sağlık Meslek Liselerinde Sağlıkta Kalite Eğitim Düzeyi <i>Elif HASEKEN, Metin ATİK, Recep GÖZEL, Arda BORLU, Ahmet ÖKSÜZKAYA</i> .....	259
Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi Ve İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler <i>Zeliha ERMİŞ, Vildan KESGİN, Saliye AYIK, İdris KURTULUŞ</i> .....	261

Sağlık Çalışanları Kalite Algılarının Değerlendirilmesi: Çorlu Devlet Hastanesi Örneği <i>Meryem Örtlek, Aygül Yanık, Ali Cengiz Kalkan, Sakine Topaloğlu, Ayten Kalaner, Adnan Baç..</i>	267
Sağlık Tesislerindeki Kalite Uygulamaları Doğrultusunda Kurumlarında Yapılan Uygulamalar İle İlgili; Çalışan Personelin Bilgi, Algı Ve Düşünceleri <i>Emre EREN, Meltem YILMAZ, Şebnem BAĞRIYANIK</i>	271
Kalite Yolunda Adım Adım Yalınlaşma: Bir Devlet Hastanesi Örneği <i>Özcan Selma, Tanrıöver Funda, Akın Bihter, Akın Selin</i>	273
Bir Eğitim Araştırma Hastanesi'nde Kurulan Çözüm Hattı Uygulaması <i>Özlem KORKMAZ, Turgay BOZKURT, Mustafa ŞEN</i>	275
Meslek Gruplarına Göre İşletme Çalışanlarının El Hijyeni Davranışlarının Araştırılması <i>Emine AKTAŞ, Mustafa GÜLENC, Mustafa FİDAN, M. İbrahim TUĞLU</i>	277
Yoğun Bakımlarda Gelişen Enfeksiyonların Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Salihli Devlet Hastanesi Örneği <i>Emine AKTAŞ, Mustafa GÜLENC, Mustafa FİDAN, M. İbrahim TUĞLU</i>	281
Hastane Ergonomik Koşullarının Hemşirelerin Mesleki Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları Üzerine Etkisi <i>Tuğba GÜLER, Tülin YILDIZ, Ebru ÖNLER, Burcu YILDIZ, Gülbahar GÜLCİVAN</i>	285
Ameliyathanelerde Yapılan İşlemlerin Birim Maliyet Analizleri: Yerköy Devlet Hastanesi'nde Bir Çalışma <i>İsmail ŞİMŞEK, İsmail AĞIRBAŞ</i>	289
Biyokimya Laboratuvarına Gelen Numunelerin Preanalitik Hata Oranlarının Eğitim Sonrası Karşılaştırılması <i>Özlem AYDIN, Füsun GÖNEN DEDE, Emel HOŞ YILDIZ, Nihal ÇELİK</i>	293
Geriatrik Bakımın Yaşlıların Yaşam Kalitesine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesi Geriatri Polikliniğinde Uygulanması <i>Prof. Dr. Onur ÖZVERİ, Hilal Aybars, Yeliz Gülbahar Çetin, Maryam Aldeham</i>	297
Batı Antalya'da Hizmet Veren Kamu Hastanelerinde Ayaktan Hasta Memnuniyeti Profili <i>Esmâ Akcan, Huriye Şentürkoğlu, Hatice Umca, Seval Tekkaş, Burcu Seyrek, Ercan Karataş</i>	299
Finike Devlet Hastanesi Hastalarının Hasta Hakları Bilgi Düzeyinin Değerlendirmesi <i>Hamit Batur, Esmâ Akcan</i>	303
Batı Antalya'da Hizmet Veren Kamu Hastanelerinde Çalışan Memnuniyeti Profili <i>Burcu SEREK, Esmâ AKCAN, Seval TEKKAŞ, Huriye ŞENTÜRKOĞLU, Hatice UMCA, Ercan KARATAŞ</i>	307
Edirne Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezinde Sağlıkta Kalite Ve Bilgiyi Eyleme Dönüştürme Amaçlı Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Çalışanlarca Değerlendirilmesi <i>Havva ÇALIŞKAN</i>	309

Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Algı Süzgeci: Eskişehir Kamu Hastaneleri Örneği <i>Ali ARICI, N. Ali ÜNÜGÜR</i> .....	313
Burdur Devlet Hastanesi Genel Uyum Eğitimi Memnuniyetinin Değerlendirilmesi <i>Nida ERÇOBAN, Ayfer ÇOKSAK, Feyza AKINER, Sevinç KANT SÖKEL, Cüneyt YILDIRICI</i> ...	317
Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algısı: Üniversite Hastanesi Örneği <i>Münevver ERKUL, Yasemin BİLİŞLİ, Nesrin ÖZDOĞAN TÜM</i> .....	319
Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi <i>Numan Fikret DEMİRCİ, Mehmet Mutlu ŞAHİNCİ, Sabri TAŞÇIOĞLU, Nazlı ÖZ</i> .....	323
Radyoterapi Uygulanan Hastalar Yan Etkilerden Haberdar Mı? <i>Özden Karaoğlanoğlu, Zeynep Kahveci, Hanife Kuruoğlu</i> .....	327
Evde Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Profili Ve Verilen Hizmetin Değerlendirilmesi <i>Oğuz IŞIK, Aysun KANDEMİR, Mehmet Akif ERİŞEN, Cuma FİDAN</i> .....	329
Evde Sağlık Hizmeti Alan SSPE Hastalarının Memnuniyet Düzeyi <i>Ayda GÜZEL, Erdem KARADENİZ, Nezir ÖZGÜN, Atilla YAZICIOĞLU, Gönül AYDIN</i> .....	333
Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları Ve Uygulamalarının, Hizmet Sunum Kalitesi Üzerine Etkisi: Hastane Yöneticileri Ve Sağlık Personellerinin Kalite Algısı <i>Selma Özcan, Hatice Öztürk, Mesude Kızırcan</i> .....	335
Bir Devlet Hastanesinde Çalışanların Hasta Ve Çalışan Güvenliği Algılarının İncelenmesi <i>Dilek OLUT, Elmas ÖZKÖYLÜ</i> .....	339
Ameliyathane Çalışanlarında Delici/Kesici Aletle Yaralanma Durumu <i>Esra HAN, Onur HAN, Aydın AKAR</i> .....	343
Kırıkkale İlindeki Sağlık Kurumlarının Finans Ve Maliyet Departmanlarında Çalışanların Finansal Bilgi Düzeyleri <i>Nesrin AKCA, Oğuz IŞIK, Seda SÖNMEZ, Kübra TEKAYAK, Begüm GÜMÜŞ</i> .....	347
Hastanede Sunulan Hizmetlerle İlgili Sağlık Okuryazarlığı Tespitinde İstanbul Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği <i>Emine Elvan Çiftlik, Serpil Kayalı, Meral Kurt Durmuş, Özgür Yiğit</i> .....	351
Sağlık Hizmet Sunumunda Markalaşmak, Marka Olmak Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği <i>Emine Elvan ÇİFTLİK, Meral Kurt DURMUŞ, Serpil KAYALI, Özgür YİĞİT</i> .....	355
Birim Sorumlu Hemşirelerinin Liderlik Davranışlarının Birlikte Çalıştıkları Hemşire Ekibine Ve Toplam Kalite Yönetimi Sürecine Etkisi <i>Aynur Koca, Zühal Ünsal Özdemir</i> .....	359

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Örneği <i>Nurgül ÖZTÜRK KURT, Engin DURUKAN</i> .....	363
Bolu 112 Çalışanlarının Güvenlik Raporlama Sistemi Algısı Hakkında Bir Araştırma <i>Zeynep EKİCİ, Fatma ÇOBANOĞLU, Songül YORGUN, Ahmet ATASOY, Ebru BUĞRA</i> .....	367
Hastanelerde Hizmet Kalitesi Memnuniyeti: Çalışanlar Ve Hastalar Üzerinde Bir Uygulama <i>Selim SEYİS, Zeliha ATMACA</i> .....	371
SKS Ve Verimlilik Karnesi Eğitimlerinin Etkinliğinin Değerlendirilmesi <i>Özlem AYDIN, Füsün GÖNEN DEDE, Emel HOŞ YILDIZ, Nihal ÇELİK</i> .....	373
Sivas Numune Hastanesi Düşük Klirensli Hasta Polikliniği Hasta Memnuniyet Durumu <i>Mehmet BÜYÜKBAKKAL, Leyla TEMÜR, Rukiye ERTÜMEN</i> .....	375
Sağlık Kuruluşlarında Çevre İzni Süreçleri <i>Emine Çelik, Okan Uslu, Cenker Ateş</i> .....	377
Sağlık Çalışanlarının Advers Etki Bildirimi Konusundaki Bilgi Düzeyinin Ölçümü ve İlaç Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik ile SHKS Arasındaki Bildirim Şeklinin Karşılaştırılması. Çarşamba Devlet Hastanesi Örneği <i>Elmas ATAY AKSAR, Murat EREN</i> .....	379
Hemşirelikte Eğitim Farkı: Sağlık Meslek Lisesi Öğrencilerinin Hemşirelik Mesleğine Bakış Açılarının Belirlenmesi <i>Yrd.Doç. Dr. Selma KAHRAMAN, Arş.Gör.Dr. Arzu TİMUÇİN, Öğr. Hem. Veysel YAŞA, Öğr. Hem. Nesra Demir Yorga</i> .....	381
Örgüt İkliminin Sağlık Çalışanlarının Performansına Etkisi <i>Serpil KARABULAK, Hayrettin USUL</i> .....	385
Alanya Devlet Hastanesi 2013 Yılı Düşen Hasta Oranı Ve Alınan Önlemlere İlişkin Bir Çalışma <i>Meliha Poyraz Çatal, Gülcan Gündüz, İsmail Başaran</i> .....	389
Türkiye’de Sağlık Yöneticiliği Eğitiminde Yeterlilik Üzerine Nicel Bir Araştırma <i>Mehmet Yorulmaz, Ali Yenici, Zeynep Güneş, Sümeyye Mirik, Muhammed Canpolat, Gökhan Korkmaz</i> .....	393
Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartlarında İçsel Pazarlama <i>Ali ARSLANOĞLU</i> .....	395
Sağlık Hizmetlerinde Müşteri İlişkileri Yönetiminde Teknolojinin Önemi ve RFM Analizi <i>Ceylan Çelik, Birgül Akkabak, Muharrem El, Yoldaş Erdoğan</i> .....	397
Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetim Sistemleri Ve Akreditasyon Çalışmaları Analizi Keçiören Eğitim Ve Araştırma Hastanesi, Ankara Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği <i>Selma ÖZTAŞ, Prof. Dr. İsmail BİRCAN</i> .....	399



Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesi 2013 Yılı Kalite İndikatörlerinin Değerlendirilmesi <i>Leman ÇEVİK, Emine SERTOĞLU, Kasım BUĞDAY, Esra ALTUNER, Hacer ÖZEL, Dilek ÜRKMEZ, Semra KOÇ, Sevgi DEMİRAY, Zahide CEBECİ</i> .....	403
Hastanelerde Dönüşümcü Liderlik Ve Örgüt Kültürü <i>Emine Sertoğlu, Leman Çevik, Esra Altuner, Kasım Buğday, Hacer Özel, Dilek Ürkmez, Semra Koç, Zahide CEBECİ, Sevgi DEMİRAY</i> .....	407
Hastalarda Hasta Güvenliği Kültürü Oluşturulması Üzerine Bir Uygulama <i>Hasan Evirgen, Mesut Sodan, Ayşe Dağcı, Emrullah İncesu, Mehmet Yorulmaz</i> .....	411
Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Yenidoğanlara Ayakta Röntgen Çekimi İşleminde Metaryel Kullanımı <i>Zeynep ÖZKAYA</i> .....	413
112 Çalışanlarının Şiddete Maruz Kalma Durumları ve Şiddete Yönelik Tutum ve Davranışları <i>Meltem Akbaş, Ayça Boz, Aysel Dursun, Savaş Çetin, Ayla Kılıçaslan</i> .....	415
Adana İlinde 112 Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörlerle İlişkinin Değerlendirilmesi <i>Yeter Başarı, Fesem Başarı, Gülşah Seydaoğlu, Sadettin Özsürekcigil, Hülya Ören, Dilek Ağır, Seda Yılmaz</i> .....	419
Hemşire Performans Sistemi (HPS) <i>Ahmet GÜNAY, Aydoğan DİKİCİ</i> .....	423
Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma <i>Ayten Demirel, Nevin Şen Yılmaz, Züleyha Toksoy</i> .....	425
Uşak Devlet Hastanesi Risk Analiz Çalışması <i>Fatma TOKAY, Ünzüle SEZEN, Tamer MİCAN, Meltem AKDAĞ</i> .....	429
Yoğun Bakım Ünitesi Çalışanlarında Bel Ağrılarının Önlenmesi <i>Gaye AYDIN, Hakan DOĞAN, Çiğdem DOMBAYCI, Fatı ATİK, Ayşe HARTKI, Yasemin GİRĞİN</i> .	433
Alanya Devlet Hastanesi Personeli Üzerinde El Yıkama Alışkanlıkları İle İlgili Bir İnceleme <i>Nurhan Arslan, Naciye Özen, Erdiñç Titizler, Meliha Çatal</i> .....	435
Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Ve Konya Beyhekim Fizik Tedavi Ve Rehabilitasyon Hastanesinde Yatan Hastaların; Sağlık Okuryazarlığı Düzeyinin Ölçülmesine İlişkin Bir Çalışma <i>Fadime OFLAZ, Engin DURUKAN</i> .....	437
Hastaların Tıbbi Uygulama Hataları İle İlgili Algılamalarının Değerlendirilmesi <i>Fatma BAKIR DOĞRU, Dr. Halil ŞENGÜL</i> .....	439
Bolu İli Sağlık Tesislerinde Çalışanlarda Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıklarının Genel Bir Değerlendirmesi <i>Songül YORGUN, Ahmet ATASOY, Nejla AYDOĞAN, Zeynep EKİCİ, Fatma ÇOBANOĞLU, Erdoğan ŞENTÜRK</i> .....	441

İş Sağlığı Güvenliği Proje Çalışması İş Sağlığı Nedir Bilelim Risklerimizi Yönetelim <i>Songül YORGUN, Ahmet ATASOY, Nejla AYDOĞAN VAROL, Şerife KOÇYİĞİT, Zeynep EKİCİ, Fatma ÇOBANOĞLU, Handan YILMAZ</i> .....	445
Erişkin Yoğun Bakım Ünitesinde Sağlık Çalışanlarında El Hijyeni Uyumunun Değerlendirilmesi- Şişli Hamidiye Etfal Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği <i>İlkay ORDU BALIK, Selma ŞEN, Fatma BAKIR DOĞR, Dr. Mehmet Taşkın EĞİCİ</i> .....	447
Hasta Geri Bildirimlerinin Hizmet Kalitesindeki Rolü <i>Pınar Bol, Gülnur Gül, Ahmet Emin Erbaycu</i> .....	451
Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Acil Servis, Ayaktan Ve Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi <i>Yasemin Durduran, Lütfi Saltuk Demir, Ayfer Erdoğan, Hamdi Arbağ, Mehmet Uyar</i> .....	453
Sağlık Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin, Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları Uygulamalarına Yönelik Görüşleri Ve Bilgi Düzeylerine Eğitimin Etkisi <i>Hakan ORAKCI, Levent SONGÜR, Bahattin BULDUK, Şule GÜLEKEN AKBAŞ, Necibe ÜSTÜNTAŞ</i> .....	459
Çalışan Görüşlerinin Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Üzerinden Alınmasının Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi <i>Nagihan AYAR, Ramazan Dağ, Dursun M. MEHEL, Mustafa ŞEN</i> .....	461
Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Yataklı Servislerde Çalışan Hemşirelerin Öz Yeterlilik- Etkililiğin Değerlendirilmesi <i>Tuğba ÜNVER ÇAĞLAYAN, Gamze DERE, Ferdi ÇELİK, Sakine DEMİREL, Özge ÖZCEYLAN, Nuriye COŞKUN</i> .....	463
Samsun Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Çalışanlarının İş Doyumu Çalışması <i>Zeynep KAHVECİ, Özden KARAOĞLANOĞLU, Ayşe BÜBERCİ, Sevim SILACI KOLDAŞ</i> .....	467
Samsun Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Yatan Hasta Memnuniyet Çalışması <i>Zeynep KAHVECİ, Özden KARAOĞLANOĞLU, Ayşe BÜBERCİ, Sevim SILACI KOLDAŞ</i> .....	471
Sağlık Çalışanlarının İş Sağlığı Ve Güvenliği İle İlgili Bilgi, Tutum Ve Davranışları <i>Emine Elvan Çiftlik, Sevda Maden, Gülay Aldemir, Elif Uzel, Mehmet Salih Gürel, Özgür Yiğit, Meral Kurt Durmuş</i> .....	475
Hastanemi Seviyorum <i>Ali TOPAL, Nurhan ÖZKAN AYDIN, Harun KURT</i> .....	479
Sağlık Tesislerinde Sağlık Hizmet Kalite Standartları Ve Otelcilik Hizmetlerinden Hasta Ve Yakınlarının Duydukları Memnuniyet <i>Zeliha ATMACA, Selim SEYİS, Elvan AYAZ</i> .....	481

Hastanelerde İş Sağlığı Ve Güvenliği Çalışanların Görüşlerinin Değerlendirilmesi “Artvin İli Hopa Devlet Hastanesinde Bir Uygulama <i>Uzm. Neriman Kurt Özdemir, Uzm. Mukaddes DAĞ</i> .....	485
Tıbbi Hatalar:Türkiye'deki Tıbbi Hata Haberleri <i>F. Şebnem Özdem, Ayşegül Samath Alioğulları</i> .....	489
Ambulans Sürücülerinin Trafikte Karşılaştığı Sorunlar Ve Belediye Otobüs Sürücülerinin Ambulansa Güvenli Geçiş Üstnlüğü Sağlama Konusunda Bilgi Tutum Ve Davranışlarının Değerlendirilmesi <i>Songül FIRAT, Nuray ŞAHİN, Mehmet ÖZKÖK, Hasbiye ÖZDAMAR, Meşkure ÖZDEMİR, Fatma YEŞİL ÇELİK, Hakan KESER, Dr. Ahmet ÖKSÜZKAYA</i> .....	493
Çalışan Bağlılığı İçin Yol Haritası Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Güven İlişkisi: İstanbul İli Hemşirelik Örneği <i>Kerime YEŞİLÇİMEN, Doç. Dr. Ülkü BAYKAL</i> .....	497
Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Tedavi Gören Yenidoğan Annelerinin, Anne Otelinde Kalıp Kalmama Durumlarına Göre, Postpartum Depresyon Ve Anksiyete Bulgularının Karşılaştırılması <i>Hasbiye ÖZDAMAR, Mehmet ÖZKÖK, Songül FIRAT, Nuray ŞAHİN, Meşkure ÖZDEMİR, Fatma YEŞİL ÇELİK, Hakan KESER, Uz. Dr. Yunus HACIMUSALAR, Fatma KÜÇÜK</i> .....	501
Eskişehir Birlik Enfeksiyon Koordinatörlüğü Örneği <i>Uzm. Dr. Nevil AYKIN, Uzm. Burcu ELİTEZ, Uzm. Uğur IŞIK, Uzm. Dr. Çetin AVCI, Uzm. Dr. Hüseyin Seyhan FİDAN</i> .....	507
Performans Üzerinde İş Tatmini, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyetinin Etkilerinin İncelenmesi: Sağlık Sektörü Örneği <i>Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ, Mehmet TOP, Mustafa SEÇKİN</i> .....	511
Kısa Mesaj (SMS) Hemşire Çağrı Sistem <i>Esra YILDIZBAŞI, Hicran FIRAT, Selda AYDIN, Murat DUMAN, M. İ. Safa KAPICIOĞLU</i> .....	517
Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenlerinin İncelenmesi <i>Yunus Emre ÖZTÜRK, İsmail Hakkı BELVİRANLI</i> .....	519
Düzenli Egzersiz Programı Uygulamanın Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri <i>Mehmet Eroğul, İlknur Işık, Zekiye Çetin, Zöhre Ünlüce, Ertan Bitirgen, Ayşe Çetin</i> .....	523
Sağlık Sektöründe Kamu Özel Ortaklığı <i>Uz. Hacer DİKMETAŞ</i> .....	527

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hasta Aydınlatılmış Onamlarında Anlaşılabilirliğin İncelenmesi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Prof. Dr. Ruhi Selçuk Tabak<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bir devlet hastanesinde kullanılan aydınlatılmış onam formlarının anlaşılabilirliğini değerlendirmek ve klinikler arasındaki anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemektir.

**Yöntem:** Hastalara verilen 75 aydınlatılmış onam formlarının okunabilirliği Flesch-Kincaid Formülü, Ateşman Okunabilirlik Formülü, Çetinkaya-Uzun Okunabilirlik Formülü ve Gunning-Fox indeksi ile değerlendirildi.

**Bulgular:** Hasta onam formlarının Ateşman okunabilirlik değeri  $49,70 \pm 5,37$ , Çetinkaya-Uzun okunabilirlik puanı, Gunning Fog İndeksi  $12,03 \pm 1,04$ , Flesch Kincaid okunabilirlik puanı  $24,42 \pm 1,03$  olarak bulundu. Kliniklere göre hazırlanan onamların okunabilirlikleri arasında anlamlı fark bulundu.

**Sonuç:** Çalışmanın en önemli bulgusu bu formların çok karmaşık ve anlaşılmasının zor olmasıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Okunabilirlik, aydınlatılmış onam, form

## Abstract

**Aim:** To examine the legibility of informed consent forms used in a state hospital in order to evaluate the clarity of them, and to define the significant differences that may exist among clinics.

**Method:** The scores of 75 informed consent forms reviewed by patients were evaluated using Flesch-Kincaid Formula, Ateşman Readability Formula, Çetinkaya-Uzun Readability Formula, and Gunning-Fox index.

**Results:** Ateşman Readability Value of the forms was found to be  $49,70 \pm 5,37$  while Çetinkaya-Uzun point-Gunning Fog Index was  $12,03 \pm 1,04$ , and Flesch Kincaid

1 Sağlık Eğitimsi, Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, aatasoy52@hotmail.com

2 Lefke Avrupa Üniversitesi, Sağlık Bilimler Fakültesi

Readability point was 24,42 ±1,03. Significant differences were estimated among the clinics in terms readability of the informed consent forms.

Conclusion: The most important implication of this study is that the forms are too complicated and difficult to read and understand.

**Key Words:** Readability, informed consent, form

## Kaynaklar

- ATEŞMAN, Ender. (1997). Türkçe'de okunabilirliğin Ölçülmesi. A.Ü. Tömer Dil Dergisi, sayı:58,s.171-174.
- BEZİRCİ Burak, YILMAZ Asım Egemen ( 2010)"Metinlerin Okunabilirliği Ölçülmesi Üzerine Bir Yazılım Kütüphanesi Ve Türkçe için Yeni Bir Okunabilirlik Ölçütü" DEÜ Mühendislik Fakültesi Fen Bilimleri Dergisi Cilt: 12 Sayı: 3 sh. 62-49 Ekim 2010
- CHALL, Jeanne S. (1988) Readability: The Beginning Years, Editors: B.Zakaluk, S Jay Samuels. International Reading Association Inc.
- CİVANER M, Terzi C. Hastanın kendi kaderini tayini hakkı: Aydınlatılmış onam. Ulusal Cerrahi Dergisi. 2001; 17(2): 82-91.
- ÇETİNKAYA Gökhan (2010) "Türkçe Metinlerin Okunabilirlik Düzeylerinin Tanımlanması Ve Sınıflandırılması" Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dilbilim (Türkçenin Eğitimi Ve Öğretimi) Anabilim Dalı
- ERDOĞAN Nuri, KARA Mithat, HIZAL Abdullah, HIZAL Sevinç Arslan (2011 ) "Aydınlatılmış Onam: Uygulama ve Tıp Hukuku Açısından Sorunlar" Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal) 2011;33(2):165-170
- ERASLAN Fatma (2008 ) "Bilgisayar Ve Öğretim Teknolojilerieğitimianabilim Dalı Eğitsel İçerikli web Sitelerinin Okunabilirlik Açısından İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, T.C. Gazi üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- ERSOY Nermin (2003) "Aydınlatılmış Onam", Çağdaş Tıp Etiği, Editörler: Ayşegül Demirhan Erdemir, Özhan Öncel, Şahin Aksoy, İstanbul 2003, s. 213
- GUNNING R. (1973) The art of clear writing (revised edition) (New York, McGraw Hill)
- GÜYER Tolga, TEMUR Turan, SOLMAZ Ebru (2009) "Bilgisayar Destekli Metin Okunabilirliği Analizi" Türk Eğitim Bilimleri Dergisi Güz 2009,7(4),751-766
- GÜZELDEMİR ME.(2005),"Hasta bilgilendirmenin önemi" Sendrom Tıp Dergisi. 2005 Mayıs; 1-28.
- Hasta Hakları Yönetmeliği. Resmi Gazete Tarihi: 01.08.1998, Resmi Gazete No: 23420.. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/20267.html> Erişim Tarihi: 15.02.2013

- HEYDARİ Pooneh, (2012) "The Validity of Some Popular Readability Formulas" Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 3 (2) May 2012
- Hekimlik Meslek Etiği Kuralları. Yayın Tarihi: 01.02.1999. [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&task=view&id=65&Itemid=31](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&task=view&id=65&Itemid=31) (Erişim Tarihi: 15.02.2013)
- KINCAID, J.P., FISHBURNE, R.P., ROGERS, R.L. & CHISSOM, B.S. (1975) Derivation of New Readability Formulas (Automated Readability Index, Fog Count and Flesch Reading Ease Formula) for Navy Enlisted Personnel
- KÖSE Esra Özay (2009) "Biyoloji 9 Ders Kitabında Hücre ile İlgili Metinlerin Okunabilirlik Düzeyleri" Çankaya Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, Journal of Arts and Sciences Sayı: 12 / Aralık 2009
- KÜÇÜKER Hüdaverdi, (2012) "Cerrahi Müdahale Gören Hastalarda Aydınlatma ve Onam Formları Yeterli mi?" Nobel Med 2012; 8(3): 40-43
- MORROW GR. How readable are subject consent forms? JAMA 1980;244(1):56-8.
- LEY I, T. FLORI (1996) "The use of readability formulas in healthcare" Psychology, Health & Medicine, Vol. 1, No. 1, 1996
- ÖZCAN Burcu G, ÖZEL Çağlar ( 2007 ) "Kişilik Hakları - Hasta Hakları Bağlamında Tıbbi Müdahale Dolayısıyla Çıkan Hukuki İlişkide Hekimin Hastayı Aydınlatma Yükümlülüğü ve Aydınlatılmış Rızaya İlişkin Bazı Değerlendirmeler" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:10, Sayı:1 (2007) 50
- OKUR Alpaslan, ARI Gökhan (2013) "6, 7, 8. Sınıf Türkçe Ders Kitaplarındaki Metinlerin okunabilirliği" Elementary Educatno Online ,12(1),202-226,2013 .<http://ilkogretim-online.org.tr/> (Erişim 12.03.2013)
- ORAL Tuğçe (2011) "Hekimin Aydınlatma Ve Hastanın Rızasını Alma Yükümü" Ankara Barosu Dergisi 2011/ 2
- ORLOW Michael K. Paasche-, TAYLOR Holly A., and BRANCATİ Frederick L., (2003) "Readability Standards for Informed-Consent Forms as Compared with Actual Readability" n engl j med 348;8 february 20, 2003
- SAĞLIK BAKANLIĞI ( 2012) "SKS Işığında Sağlıkta Kalite Cilt 2" Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı
- SU, Metin, PAMUK A. Gülsün, ERDEN Aydın, AYPAR Ülkü(2009) "Genel Anestezi Uygulanacak Nöroradyoloji Hastalarında Bilgilendirme Formunun Anlaşılabilirliğinin Değerlendirilmesi" Türk Anest Rean Der Dergisi 2009; 37(2):69-73
- ŞENEL Dilek, ŞENTÜRK Nesibe, KIŞLA Elif, ÖZTÜRK Gökçe (2011) "İlköğretim 8. Sınıf Türkçe Ders Kitaplarındaki Metinlerin Okunabilirlik Düzeyleri" 1. Uluslararası Türkçe Eğitimi Öğrenci Kongresi 30-29 Eylül 2011

- TEMUR Turan (2003) “Okunabilirlik (Readability) Kavramı” TÛBAR-XIII-/2003-Bahar/  
www.tubar.com.tr/TUBAR%20DOSYA/.../15turan%20temur.169.pdf (Erişim 12.03.2013)
- TERBLANCHE Marli , BURGESS Lesley (2010 ),”Examining the readability of patient-in-  
formed consent forms” Open Access Journal of Clinical Trials 2010:2
- TÛİK ( 2012 ) “İstatistiklerle Kadın 2012” Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara
- TÛİK (2012 ),” Bitirilen eğitim düzeyi ve cinsiyete göre nüfus ( 6 +yaş ) – 2011” [http://rapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?adnksdb2&ENVID=adnksdb2Env&report=wa\\_ilce\\_cinsiyet\\_yas\\_egitim\\_top.RDF&p\\_kod=2&p\\_il1=3&p\\_ilce1=1594&p\\_xkod=egitim\\_kod&p\\_yas=6&p\\_yil=2011&p\\_dil=1&desformat=html](http://rapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?adnksdb2&ENVID=adnksdb2Env&report=wa_ilce_cinsiyet_yas_egitim_top.RDF&p_kod=2&p_il1=3&p_ilce1=1594&p_xkod=egitim_kod&p_yas=6&p_yil=2011&p_dil=1&desformat=html) (Erişim tarihi15.02.2013)
- Türkçe Metin Sıklık zmleyicisi <http://nlp.ceng.fatih.edu.tr/metinanaliz/?GUIlanguage=TR> ( Erişim 12.02.2013)
- TÛMER, Ali Rıza, KARACAOğLU Emre , AKAN Ramazan ( 2011 ) “Cerrahide ay-  
dınlatılmış onam ile ilgili sorunlar ve çözüm nerileri” Ulusal Cerrahi Dergisi 2011;  
27(4): 191-197
- VEHİD Ertem Hayriye, GİRESUNLU. Müfit, KÖKSALAN Hilal ( 2006 ) ,”Onkolojik  
Çalışmalarda hasta olur formlarının değerlendirilmesi; Bu bilgilerin anlaşılabilirliği”  
Türk Onkoloji Dergisi 2006;21(4):187-190
- YILDIRIM Gülay, KADIOğLU Selim, ALTIPARMAK Saliha (2011 ) “Tıbbi Bilgi Alma  
Bağlamında Uzun ve Kısa Metinli Bilgilendirilmiş Onam Formlarının Gönüllülerin  
Bilgilenme Düzeyine Katkısının Karşılaştırılması: Bir Pilot alışma” TAF Preventive  
Medicine Bulletin, 2011: 10(6)
- ZORBAZ Kemal Zeki (2007) “Türkçe Ders Kitaplarındaki Masalların Kelime – Cümle  
Uzunlukları Ve Okunabilirlik Düzeyleri zerine Bir Değerlendirme” Eğitimde Kuram  
ve Uygulama 2007, 3 (1):87-101
- [www.sandiklidevlethastanesi.gov.tr/detay.php?id=353&cid=101](http://www.sandiklidevlethastanesi.gov.tr/detay.php?id=353&cid=101) ( Erişim 12.02.2013)



# İlaç Güvenliği Uygulamaları Ve İyileştirme Çalışmaları

Hatice Esen<sup>1</sup>  
Güzin Aykal<sup>2</sup>  
Serkan Ertuğrul<sup>3</sup>  
G. Neşet Cerit<sup>4</sup>

## Özet

İlaç Güvenliği; İlaç güvenliği bir beşeri tıbbi müstahzarın üretiminden uygulama sonrası gözlem aralığına kadar tüm süreçleri içeren, ilacın hastaya ve çalışanlara zarar vermesini önlemek amacıyla yapılan önleyici faaliyetler ile ilaç kullanımından dolayı meydana gelmiş olaylarla ilgili yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamını ifade etmektedir.

İlaç hataları ile sık karşılaşılmamasına rağmen hata bildirimleri oldukça azdır. Sağlık profesyonelleri cezalandırılma korkusundan dolayı tıbbi hata bildirimleri yapılmaktan kaçınılmaktadırlar.

Hastanemizde daha önce yapmış olduğumuz çalışmada, hekimlerin %48,7'si ilaç hatası ile karşılaştıklarını belirtmiştir. İlaç güvenliği sağlamak ve hasta bazlı ilaç hazırlanmasını sağlamak için ilaç paketleme cihazı edinildi.

İlaç uygulamalarında hataları önlemek için, yeterli insan gücünün sağlanması, rol ve sorumlulukların tanımlanması, yasal düzenlemeler, sürekli eğitim, bilişim teknolojilerinin kullanılması, kayıt sistemlerinin geliştirilmesi ve sistemlerin devamlılığının sağlanması, fiziksel altyapı yetersizliklerinin giderilmesi, ekip anlayışının benimsenmesi, etkili iletişim, ilaç güvenliğine yönelik düzenlemelerin yapılması hata bildirimlerinin sağlanması gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İlaç güvenliği, ilaç hatası, ilaç

1 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, hatice.esen@gmail.com

2 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, guzinaykal@yahoo.com

3 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, sekan09031903@hotmail.com

4 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, gncerit@myynet.com

## Abstract

The medicine safety begins from the point of proprietary medicinal production process until the corrective and preventive actions against the negative effects of drug utilisation.

Although it may be come across some problems in terms of medication mistakes there are few failure reports. The healthcare professionals avoid to write failure reports due to the fear of any kind of punishment.

According to the previous research in our hospital, %48,7 of doctors noticed that they faced with medication errors.

Drug packaging machine was obtained to provide the medicine safety and dispensing for patients.

It is necessary to prevent errors of drug applications by providing enough labor force, defining role and responsibilities, legislative regulations, continuing training, using information technologies, developing register systems and providing continuance of the systems, resolving the lack of infrastructure, adopting the fundamental of the team work, impressive communication, regulating drug safety.

**Key Words:** drug safety, medication error, drug.

## Kaynaklar

ARSLAN Filiz , UZUN Senay, İlaç Uygulama Hataları , Türkiye Klinikleri J Med Sci ,2008 28 -s.6-1

Aygin Dilek, Cengiz Hande İlaç uygulama hataları ve hemşirenin sorumluluğu Tıp Bülteni 2011;45(3):110-114

İSTANBULLU İ.T, YILDIZ H., ZORA H,Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi'nde Uygulanan Güvenlik Raporlama Sisteminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma-Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 4.sayı

Çırpı, F., Merih, D. Y., Kocabey, Y., M., (2009), Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının Ve Hemşirelerin Bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt. 2, Sayı.3, s. 29

Young HM, Gray SL, McCormick WC , Sikma SK, Reinhard S, Trippett LJ,Christlieb C, Allen T., (2008), Types, Prevalence, and Potential Clinical Significance of Medication Administration Errors in Assisted Living, J Am Geriatr Soc.,Vol.56, Sayı 7, s. 1199–1205

Sağlık Hizmeti Kalitesinin Geliştirilmesi Ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik Resmî Gazete Sayı : 28730 6 Ağustos 2013

SKS ve İlaç Güvenliği , Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara 2012

Ovalı F. “ Hasta güvenliği yaklaşımları” 2010 Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi ocak sayı:1

Filiz E. 2009, Hastanede Hasta Güvenliği Kültürü Algılamasının ve Sağlık Çalışanları İle Toplumun Hasta Güvenliği Hakkındaki Tutumunun Belirlenmesi Yüksek Lisans Tezi

# Transfüzyon Güvenliği Eğitiminin Değerlendirilmesi

---

Güzin Aykal<sup>1</sup>  
Hatice Esen<sup>2</sup>  
Zeynep Şen<sup>3</sup>  
Serkan Ertuğrul<sup>4</sup>  
Ayşe Söyler<sup>5</sup>  
G.Neşet Cerit<sup>6</sup>

## Özet

Kan organların perfüzyonunu sağlayan eritrosit, lökosit, trombositlerden ve plazmadan oluşan ve intravasküler alanda bütün vücudu dolaőan sıvıdır. Dünya Sağlık Örgütü güvenli kanı “verildiği kiőide herhangi bir tehlike ya da hastalık oluőturmeyen, enfeksiyon etkenlerini veya zararlı yabancı maddeleri içermeyen kan” olarak tanımlamaktadır.

Bilim ve teknolojideki gelişmeler, diğer alanlarda olduğu gibi sağlık alanında da, yeniliklerin anında izlenmesi ve bu yeniliklere anında ayak uydurulabilmesi için sağlık personelinin sürekli eğitimini zorunlu kılmıőtır. Hastanelerde güvenli kan kullanımını konusunda transfüzyon komiteleri gerekli önlemleri almak, uygulamak, kontrol etmek ve gerektiğinde hizmet içi eğitimler yapmakla yükümlüdür.

Amaç: Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin kan ve kan ürünleri transfüzyonu hakkında bilgi düzeylerini saptamak, verilen hizmet içi eğitimin bilgi düzeylerine etkisini belirlemek ve eğitimlerin sahaya yansıyan sonuçlarını değerlendirmektir.

Yöntem: 2 Mart-30 Nisan 2012 tarihlerinde yapılan transfüzyon güvenliği eğitimi öncesi ve sonrası katılan 449 hemşireye konuyla ilgili soru formu uygulandı. Veriler, yüzdeler ve ki-kare testi kullanılarak değerlendirildi.

---

1 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, guzinaykal@yahoo.com

2 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, hatice.esen@gmail.com

3 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, zeynepkosar07@gmail.com

4 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, sekan09031903@hotmail.com

5 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, uzay.79@hotmail.com

6 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, gncericit@myynet.com

Eğitim öncesi ve sonrası dönemde transfüzyon güvenliği ile ilgili beklenmedik olay bildirimleri sigma düzeyi ölçülerek değerlendirildi.

Sonuç: Transfüzyon güvenliği hizmet içi eğitiminin hemşirelerin bilgi düzeylerini artırdığı saptandı. Uzun dönem değerlendirmesinde ise konu ile ilgili farkındalıkta bir artış olduğu fakat yine de yeterli düzeyde geri bildirim yapılmadığı bu konuda çalışanlarla daha fazla iletişim gerektiği düşünüldü.

**Anahtar Kelimeler:** Transfüzyon güvenliği; güvenli kan; hizmetiçi eğitim.

## Abstract

Blood is the liquid that consists of erythrocyte, leucocyte, thrombocyte and plasma. Blood is also being circulated into whole body within the intravascular system. It is defined by the World Health Organization (WHO) that "Reliable blood does not cause any danger or disease and also it does not consist of any inflation factors or detrimental substances."

The development of science and the technology necessitates the continuing trainings for the health care personnel. In terms of the application of reliable blood, the transfusion committee is obliged to take due precautions, implement, control and, if necessary, do in-service trainings.

Objectives: The purpose of this research is to determine the level of knowledge of the nurses in terms of the blood transfusion and the blood products. It also intends to discover the positive impacts of in-service trainings and to see the final result of these objectives.

Method: 449 questionnaires were given to the nurses before and after the transfusion trainings between the dates of 02.03.2012 and 30.04.2012. The data is evaluated by using percentage and chi-square tests.

Before and after periods of transfusion safety of unexpected status notification is evaluated by assessing the level of sigma.

Conclusion: It is determined that in-service trainings increased the level of the knowledge of the nurses. In the long term evaluation, there were a considerable increase in awareness but there were not enough feedback and it is found that there should have been more communications between health care personnel.

**Key Words:** Transfusion safety, reliable blood, in-service training.

## Kaynaklar

- Uluhan, Ramazan (2007) “güvenli kan” Ankem Dergisi, 21(Ek 2):142-145
- Bayık, Mahmut (2005), “ Ulusal Kan Merkezleri ve Transfüzyon Tıbbı Kursu (VIII), Kurs kitabı” içinde, Türkiye’de kan bağışçısı organizasyonu ve ulusal kan yeterliliği, s.18-20,
- Bolton-Maggs, Paula H. B. (2013), “Serious Hazards of Transfusion (SHOT) haemovigilance and progress is improving transfusion safety”, British Journal of Haematology 2013, vol.163, No 3, November, pp. 303–314.
- Atilla, Erden (2013), ”Hemovijilans”, Türkiye Klinikleri Hematoloji Özel Dergisi, Cilt 6, No.3, sayfa15-7.
- Yavuz, Ayla (2011), “ Ulusal Kan Merkezleri ve Transfüzyon Tıbbı Kursu (XIV), Kurs kitabı” içinde, Hemovijilans ve hastane transfüzyon komiteleri Yatay ofset, İstanbul, sayfa:145-149.
- Oldham, Jane (2009), “Right patient, right blood, right care: safe transfusion practice”, British Journal of Nursing, Vol 18, No 5, March, pp. 312-320.
- Aslan, Diler (2005), “Laboratuvar Tıbbında Altı- Sigma Kalite Yönetimi” Türk Biyokimya Dergisi, Cilt30, No.4, sayfa 272- 278.
- Dağlıoğlu, Gülçin (2009).”Uzmanlık tezi” içinde Klinik laboratuvarlardaki kalite yönetim altı sigma protokolünün uygulanması, Adana, sayfa 32
- World Health Organization Blood Transfusion Safety (2001) “The clinical use of blood: Handbook “ içinde Klinik transfüzyon uygulamaları Geneva, sayfa 37-38
- Vurgun Dikici, Nilay (2011), “ Ulusal Kan Merkezleri ve Transfüzyon Tıbbı Kursu (XIV), Kurs kitabı” içinde, Kalite yönetim sistemi ve denetim Yatay ofset, İstanbul, sayfa:127-133.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Yıllara Göre Hasta Görüş Ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

---

Hatice Esen<sup>1</sup>  
Güzin Aykal<sup>2</sup>  
Serkan Ertuğrul<sup>3</sup>  
Pınar Aslan<sup>4</sup>

## Özet

Hasta memnuniyeti, hasta dilek şikayet ve önerileri, hizmet kalitesinin en önemli göstergelerindedir. Sağlık hizmeti sunumunda hastaların beklenti, öneri, dilek ve şikayetlerinin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması hasta memnuniyetini artıracaktır. Bu amaçla 2012, 2013 ve 2014 (ilk 5 ay) yıllarına ait hastanemize başvuran hasta/hasta yakını ve çalışanlarımızdan alınan görüşleri değerlendirilmiş, gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta memnuniyeti, hasta görüşleri, hizmet kalitesi

## Abstract

The most important indicators of service quality are patients' satisfaction, wishes and requests. Evaluating patients' expectations, suggestions, wishes and requests and being started corrective and preventive events will increase the patients' satisfaction. For this aim, the comments taken from our patients, their relatives and personnel for the years of 2012, 2013 and 2014(first 5 months)are evaluated and needed arrangements are done.

**Key Words:** patient satisfaction, patient perspective, quality of service

---

1 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [hatice.esen@gmail.com](mailto:hatice.esen@gmail.com)

2 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [guzinaykal@yahoo.com](mailto:guzinaykal@yahoo.com)

3 Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [sekan09031903@hotmail.com](mailto:sekan09031903@hotmail.com)

4 Antalya EğitimveAraştırmaHastanesi, [pinaraslan@yandex.com](mailto:pinaraslan@yandex.com)

## **Kaynaklar**

Kaygın N.2012, Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Hasta Memnuniyeti Ve Hasta Hemşire İlişkileri, (Yüksek Lisans Tezi)

Özer, Ali ve Çakıl Enver (2007), Tıp Araştırmaları Dergisi, sayı:5(3),sf 140-143



# Sağlık İnsan Gücü Yetiştiren Önlisans Ve Lisans Düzeyindeki Okullarda Mükemmeliyetçilik

Uzm. Hüseyin ABUHANOĞLU<sup>1</sup>  
Doç. Dr. Abdulkadir TEKE<sup>2</sup>  
Dr. Özay ÇELEN<sup>3</sup>  
Doç. Dr. Cengizhan AÇIKEL<sup>4</sup>

## Özet

Mükemmeliyetçilik bireylerin yaşam tarzları üzerinde etkisi olduğu düşünülen önemli bir kişilik özelliğidir. Mükemmeliyetçi kişiler kendileri veya çevrelerindeki insanlar için aşırı yüksek standartlar koyarken başkalarını da bu standartlara ulaşmaya zorlayabilirler. Bu çalışmada sağlık insan gücü yetiştiren bir üniversite bünyesindeki tıp fakültesi, hemşirelik yüksek okulu ve sağlık hizmetleri meslek yüksek okulunda eğitim gören öğrencilerin mükemmeliyetçi kişilik özelliklerini incelemek amaçlanmıştır. Öğrencilerin mükemmeliyetçilik kişilik özelliklerini ölçmek için “Çok Boyutlu Mükemmeliyetçilik Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma kapsamında 436 öğrencinin (175 Tıp Fakültesi, 132 Hemşirelik Yüksek Okulu ve 129 Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) mükemmeliyetçilik kişilik özellikleri değerlendirilmiştir. Bağımlı değişkenler olarak kabul edilen (kendine yönelik mükemmeliyetçilik, başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ve başkalarınca belirlenen mükemmeliyetçilik) değişkenler ile okul türü, cinsiyet, aile geliri, babanın öğrenim durumu, kardeş sayısı ve ailenin yaşadığı yer bağımsız değişkenleri arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ayrıca, yapılan kovaryasyon analizi sonucunda okul türünün kendine yönelik mükemmeliyetçilik, başkalarına yönelik mükemmeliyetçilik ve başkalarınca belirlenen mükemmeliyetçilik alt boyutlarına istatistiki açıdan anlamlı olarak etki ettiği bulgusuna ulaşılmıştır (sırasıyla;  $F=8,307$   $p<,001$ ;  $F=3,783$   $p=,024$ ;  $F=5,713$   $p=,004$ ). Sağlık hizmetlerinde mükemmeliyetçiliğin olumsuz etkilerinin ortadan

1 GATA Komutanlığı Sağlık Hizmetleri Yönetimi BD.Bşk.lığı, habuhanoglu@gata.edu.tr, 0 312304 6008

2 GATA Komutanlığı Sağlık Hizmetleri Yönetimi BD.Bşk.lığıateke@gata.edu.tr 0 312 304 6002

3 Elazığ Asker Hastanesi Baştabipliğiocelen71@yahoo.com 0 424 2186854

4 GATA Komutanlığı Halk SağlığıAD.Bşk.lığıchacikel@gmail.com 0 312 304 3452

kaldırılarak optimal bir ekip çalışmasının ortaya çıkarılabilmesi için gerekli müfredat değişikliklerinin yapılması faydalı olabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Mükemmeliyetçilik, Sağlık İnsan Gücü, Tıp Fakültesi, Hemşirelik Yüksek Okulu

## Abstract

Perfectionism is an important characteristic which is considered to have impact on individuals' life styles. While perfectionist people set extremely high standards for themselves or people around them, they also force others to reach those standards. In this study, it was aimed to examine the perfectionist traits of the students studying at faculty of medicine, school of nursing and vocational school of health services within a university which raises medical manpower. To measure the students' perfectionist traits, "Multidimensional Perfectionism Scale" was put account. In the scope of the research, perfectionist traits of 436 students (175 students from faculty of medicine, 122 students from school of nursing and 129 students from vocational school of health services) were evaluated. Significant differences in statistical terms were found between variables regarded as dependent variables (self-perfectionism, perfectionism towards others and perfectionism determined by others) and independent variables such as school type, gender, family income, educational background of father, number of siblings and residence of family. Additionally, in consequence of the covariance analysis, the results proved that school type affects the sub-dimensions of perfectionism which are self-perfectionism, perfectionism towards others and perfectionism determined by others in a substantive way, statistically (respectively;  $F=8,307$   $p<,001$ ;  $F=3,783$   $p=,024$ ;  $F=5,713$   $p=,004$ ). All in all, the interpretation can be made that bringing about required changes in the curriculum may be useful in order to have an optimal team work eliminating the negative effects of perfectionism in health services.

**Key Words:** Perfectionism, Health manpower, medical school, nursing school

## Kaynaklar

- Altun, F., Yazıcı H., (2010), "Öğrencilerin Olumlu ve Olumsuz Mükemmeliyetçilik Özellikleri ile Akademik Başarıları Arasındaki İlişkiler", International Conference on New Trends in Education and Their Implications
- Bencik, S., Metin, N. (2006), "Mükemmeliyetçilik ve Üstün Yetenekliler", Çocuk Gelişimi ve Eğitim Dergisi 1,2, S.92-105

- Benk,A., (2006), “Üniversite Öğrencilerinde Mükemmeliyetçi Kişilik Özelliğinin Psikolojik Belirtilerle İlişkisi”, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Bozdemir, E., (2011), “Ergenlerin Mükemmeliyetçilikleri ile Mizah Duyguları Arasındaki İlişinin İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Dinç, Y., (2001), “Predictive Role of Perfectionism on Depressive Symptoms and Anger; Negative Life Events As the Moderator. Unpublished master Thesis, ODTÜ Ankara
- Erkal, S., Şafak, Ş., Yertutan, C., Coşkun, S., (2009), “Bir Hastanede Fiziksel Çevre ve Yönetimi (Kurum Ev İdaresi) Hizmetlerini Yürüten Personelin İş Bölümüne İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:12, Sayı 2
- Erözkan, A., (2008), “Üniversite Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Eğilimleri ve Depresyon Düzeyleri”, Cypriot Journal of Educational Sciences, 3(2)
- Filiz, A., (2007), “Mükemmel İyinin Düşmanı mıdır ?”, <http://www.atilafiliz.com/makale.php?id=65> Erişim Tarihi 06.06.2014
- Hamarta, E., (2009), “Ergenlerin Sosyal Kaygılarının Kişilerarası Problem Çözme ve Mükemmeliyetçilik Açısından İncelenmesi”, Elementary Education Online, 8(3)
- Hewitt, P. L., Flett, G. L., (1991), “Perfectionism in the Self and Social Contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychopathology”, Journal of Personality and Social Psychology, 60, 456-470
- Karataş Karayel, G., (2011), “Ergenlerde Yalnızlığın Yordayıcısı Olarak Mükemmeliyetçilik”, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,
- Kıral, E., (2012), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Mükemmeliyetçilik Algısı ve Kontrol Odağı ile İlişkisi”, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- Koroğlu, A., (2008), “Lise Öğrencilerinin Mükemmeliyetçi Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Oral, M., (1999). “The Relationship Between Dimensions of Perfectionism, Stressful Life Events and Depressive Symptoms In University Students ‘A Test of Diathesis-Stress Model of Depression’, A Thesis Submitted to The Graduate School of Social Sciences of The Middle East Technical University.
- Oran Pamir, Ç., (2008), “Lise Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Düzeyleri ile Anne-Baba Tutumları Arasındaki İlişki”, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Sapmaz, F., (2006), “Üniversite Öğrencilerinin Uyumlu Ve Uyumlu Mükemmeliyetçilik Özelliklerinin Psikolojik Belirti Düzeyleri Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Tuncer, B., Acar, N.V., (2006), “Kaygı Düzeyleri Farklı Üniversite Hazırlık Sınıfı Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Özelliklerinin İncelenmesi”, Kriz Dergisi, 14(2).

- Uyanık, S., (2007), “Üstün Yetenekli Çocuklarda Mükemmeliyetçilik, Yalnızlık ve Kendine Saygı Düzeyinin Sınav Kaygısı Üzerindeki Etkileri” Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yaoar, A.A., (2008), “Üniversite Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Özelliği İle Empati Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Yorulmaz, D., (2002), “Responsibility and Perfectionism as Predictors of Obsessive-Compulsive Symptomatology: A Test of Cognitive Model. Unpublished master Thesis, ODTÜ Ankara
- Zabun, E., (2011), “Dershaneye Gitme, Mükemmeliyetçilik, Ana-Baba Tutumu ve Sınav Kaygısının Öğrencilerin SBS Başarılarını Yordama Gücü”, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi

# Konya Seydişehir Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların, Bilgilendirilme Ve Aydınlatılmış Onam Alma Süreçlerinin Değerlendirilmesi

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

Zaman içerisinde tıp ve teknoloji baş döndürücü bir şekilde kendini yenilerken hekim-hasta ilişkisinde de değişimler gözlenmektedir. Bu değişimlerin en başında hasta özerkliği gelmektedir. Hekim, hasta hakkında tıbbi kararlar alırken hastanın bireysel değerlerine de önem vermelidir. Hasta kendine yapılacak müdahaleye karar verme ve müdahale konusunda bilgilendirme hakkına sahiptir. Hasta özerkliğinin yaşama geçirilmesini sağlamak için var olan en önemli araçlardan biri hastadan “aydınlatılmış onam” alınmasıdır.

**Amaç:** Bu çalışmada; hastalara yapılan tıbbi riskli girişimsel işlemler öncesi, alınması gereken “Aydınlatılmış Onam Alma Uygulamasına karşı hastaların tutumlarını belirlemek, uygulama sürecinde yaşanan aksaklıkların neler olduğunu saptamak ve aydınlatılmış onam alma uygulamasının önemini vurgulamak amaçlandı.

**Gereç ve Yöntem:** Seydişehir Devlet Hastanesi Genel Cerrahi Kliniğinde 1 Mayıs-31 Ağustos 2013 tarihleri arasında riskli girişimsel işlem uygulanan 70 hastaya, aydınlatılmış onam alma sürecinde yaşanan sorunları ve hastaların tutumlarını belirlemeye yönelik 32 sorudan oluşan ve 3’lü likert ölçeğine göre (evet, biraz, hayır) hazırlanmış anket formu uygulandı. Anket soruları literatür taraması ve saha çalışanları ile yapılan görüşmelerden yararlanılarak yazar tarafından oluşturuldu. Cronbach’s Alpha sayısı  $\alpha=0,803$  olarak bulundu. Verilere SPSS 16.0 paket programında güvenilirlik, frekans sıklığı, yüzdelik ve ki kare bağımsızlık testleri uygulandı.

**Bulgular:** Hastaların, aydınlatılmış onam hakkında bilgilerinin olduğu (%31,4), ameliyat öncesi aydınlatılmış onam alınmasının yasal bir hak olduğunu (%87,1), aydınlatılmış onam alınmasının kendileri için bir saygı göstergesi olduğu (%80), ameliyatla ilgili hekimin kendilerini bilgilendirmesini istedikleri (%97,1), her

<sup>1</sup> A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

ameliyattan önce onam alınmasını doğru bulduğu (%87,1), onam belgesini tamamen okuduğu (%31,4), onam belgesini okurken akla takılanları hekime sorma fırsatı bulduğu (%34,3), hekim tarafından açıklanan bilgileri anlaşılır bulduğu (%71,4) ve onam formunun anlayabileceği bir dille yazıldığı (%44,3) belirlendi. Aydınlatılmış onam alınma sürecinde, hekimin gerekli açıklamayı yapmak için zaman ayırdığı (%68,6) ve onam belgesinin hekim tarafından gereken açıklamaların yapılarak ancak hasta tarafından okunmadan hemşire tarafından imzalandığı (%42,9) tespit edildi. Hastaların, aydınlatılmış onam alınması bir saygının göstergesidir sorusu ile eğitim durumuna ( $\chi^2=16,945, p=0.031$ ) verdikleri cevaplar karşılaştırıldığında aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

**Sonuç:** Aydınlatılmış onam alma sürecinde olumsuzlukların yaşandığı; hekimin onam olma sürecinde yeterince aktif olmadığı, onamı çoğunlukla imzalatmadığı, imzalatma işleminin daha çok hemşireler tarafından gerçekleştirildiği, hazırlanmış onam belgesinin hasta tarafından okunması için uygun ortam ve süre verilmediği ve hastanın onam hakkında aklına takılanları sorma fırsatı bulamadığı, yaşanan olumsuzlukların giderilmesi için hekim-hasta ilişkisinde, hekimin daha aktif olması, hastaya yeterince zaman ayırması gerektiği ve hastaların onam alma uygulamasına yönelik tutumlarının ise olumlu yönde olduğu ( $\text{ort}=2,6460$ ) tespit edildi.

**Anahtar Kelimeler:** Aydınlatılmış Onam Alma, Hasta Özerkliği, Hekim-Hasta İlişkisi

## Abstract

While medicine and technology renew themselves dizzily, some changes were observed in physician-patient relationship. The most important change is patient autonomy. Physicians should give importance to patients' individual properties while making medical decisions. Patients have rights such as being informed and making decision about the intervention which will be applied on them. One of the most important way so as to carry out the patient autonomy is receiving the informed consent by patients.

**Objective:** The aims of this study are: (1) to learn the attitudes of the patients against the informed consent which should be received before the risky processes, (2) to determine the defects in the period of application, (3) to lay emphasis on the process of receiving the informed consent.

**Materials and Methods:** Questionnaire based on 3-point scale (yes, some, no), which consists of 32 questions about the attitudes of the inpatients during the process of taking informed consent, was applied to 70 inpatients who received risky

service at Konya Seydişehir State Hospital General Surgery Clinicin the period of 1 May - 31 August 2013. Survey questions created by the author through interviews with employees from the field and literature review. Number ofCronbach's Alpha was found as  $\alpha=0.803$ . Obtained data were evaluated by applying frequency range, percentage and chi-square importance test methods of SPSS 16.0 application.

Findings: Following results were obtained: patients have information about informed consent (31.4%), obtaining informed consent is a legal right before operation (87.1%), obtaining informed consent is a sign of respect (80%), patients wants to be informed by their physician about the surgery (% 97.1), taking informed consent before each surgery is a right (87.1%), patients completely read the informed consent document (31.4), patients got an opportunity of asking questions while reading the consent document (34.3%), the information described by the physician is easy to understand (71.4%), informed consent is written in a way that everyone can understand (44.3%), physicians allocated enough time to explain the steps during taking informedconsent process (68.6%), informed consent was signed by inpatients without reading it by means of nurses in spite of being informed by physician (42.9%). Responses given to following questions were found statistically ( $\chi^2=16,945, p=0.031$ ) significant: (1) is it a respectful way to receive informed consent, (2) what is your education level?

Results: It was observed thatthere were some defects during the process of taking informed consent, physicians were not voluntary during this process, physicians made informed consent signed mostly through nurses, inpatients didn't have enough time and are not in a good situation for reading it, patients didn't have a chance to ask the questions in their mind, physicians should be more active in the relationship of physicians and patients in order to be able to remedy the deficiencies, and the attitudes of inpatients against to the informed consent are positive (mean = 2.6460).

**Key Words:** Receiving Informed Consent, PatientAutonomy, Physician-Patient Relation

## Kaynaklar

Ağalar F, Çakmakçı M, Yorgancı K ve ark. Hasta memnuniyeti aydınlatma ve aydınlatılmış onam sorunu, Toplum Hekimliği Bülteni, 1996 (3-4): 11-12.

Aydın E., "Tıp Etiğinde Hasta Özerkliğine Saygı İlkesi",Erciyes Tıp Dergisi,25 (2) 92-97, 2003

Bernat JL. Informedconsent. Muscle Nevre 2001; 24(5): 614-621.

- Civaner M., Terzi C., “Hastanın Kendi Kaderini Tayin Hakkı: Aydınlatılmış Onam”,Ulusal Cerrahi Dergisi.,2001, Cilt 17, Sayı 2: 082-091
- Çakmut ÖY. Tıbbi Müdahaleye Rızanın Ceza Hukuku Açısından İncelenmesi. 1st ed. İstanbul: Seçkin Yayıncılık, 77-55 :2003
- Elçioğlu Ö, Kırımlıoğlu N, Balcı Y, Akbit MA. Aydınlatılmış onam ve tıbbi fotoğraflar. T Klin J MedEthics 2007; 15(2): 94-100.
- Güzeldemir ME. Hasta bilgilendirmenin önemi.Sendrom Tıp Dergisi. 2005 Mayıs; 1-28.
- Hasta Hakları Yönetmeliği. Resmi Gazete Tarihi: 01.08.1998, Resmi Gazete No: 23420. Erişim Tarihi: 13.09.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/20267.html>
- Hekimlik Meslek Etiği Kuralları. Yayın Tarihi: 01.02.1999. Erişim Tarihi: 23.06.2013 [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&task=view&id=65&Itemid=31](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&task=view&id=65&Itemid=31)
- [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&view=article&id=65:hekl\\_meslek-etkurallari&catid=4:t&Itemid=31](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=65:hekl_meslek-etkurallari&catid=4:t&Itemid=31),Erişim:10.02.2014
- Kara M, Hızal A, Hızal SA. Aydınlatılmış Onam, 1st ed.İzmir: Tabip Odası Yayını; 2009
- Kaya M., “Hekimin Aydınlatma Yükümlülüğü Ve Kişilik Hakkı İle İlişkisi”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi,2012, Cilt:1, Yıl:3, Sayı:8
- Organ ve Doku Alınması, Saklanması ve Nakli Hakkında Kanun. Resmi Gazete Tarihi: 03.06.1979, Resmi Gazete Sayısı: 16655. Erişim Tarihi: 22.09.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/526.html>
- Paterick TJ, Carson GV, Allen MC, Paterick TE. Medicalinformedconsent: General considerationsforphysicians. Mayo ClinProc 2008; 83(3): 313-319.
- Tababet ve Şuabatı Sanatlarının Tarzı İcrasına Dair Kanun. Resmi Gazete Tarihi: 14.04.1928, Resmi Gazete No: 863. Erişim Tarihi: 22.09.2013. <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKo d=1.3.1219&sourceXmlSearch=&Mevzuat İlişki=0>
- Tıbbi Deontoloji Tüzüğü. Resmi Gazete Tarihi: 19.02.1960, Resmi Gazete No:10436. Erişim Tarihi: 22.09.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/5044.html>
- Turla A.,Karasslan B.,Dabakı Ş., “Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde Görev Yapan Hekimlerin Aydınlatılmış Onam” Konusundaki Bilgi ve Tutumlar “O.M.Ü. Tıp Dergisi.,2004:57-63
- Turla A.,Karasslan B.,KocakayaM.,Pekşen Yıldız., “Yeterince Aydınlatma Yapılıp- Yapılmadığı ve Onam Alınması Durumunun Saptanması”, Türkiye Klinikleri J ForenMed 2005;2(2):33-8



# Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

Bu çalışma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi kliniklerinde yatarak hizmet alan hastaların tedavi ve bakım konusundaki memnun olma durumlarını ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapıldı.

Araştırmadaki veriler Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart anket seti kullanılarak toplandı. Anket formunda, kliniklerde yatan hastaların aldıkları bakım ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 16 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme sansa bağlı örnekleme yolu ile seçilmiş olup, anket 2013 Ocak-Ağustos dönemi içerisinde kliniklerde yatan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 120 hasta üzerinde uygulandı. Güvenirlik analizi Cronbach's Alpha sayısı  $\alpha=0,757$  olarak bulundu. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi.

Hastaların %90.8'i kliniklerde verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu, hastaların eğitim durumuna göre, hastanenin güvenli olduğu ( $\chi^2=17,619, p=0.024$ ), hemşirelerin kibar ve saygılı olması ( $\chi^2=20,631, p=0.008$ ) ve hastaların meslek durumuna göre, doktorların hastalara hastalıkları hakkında bilgi vermesi ( $\chi^2=26,935, p=0.008$ ) soruları aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta memnuniyeti, Sağlık hizmetleri, Yatan hasta

## Abstract

This study was conducted in order to detect the satisfaction rates of in-patients related to treatment and care services and to determine the factors which affects their pleasure mode at Konya Seydisehir State Hospital.

The data in this study was collected by means of a standard questionnaire of

<sup>1</sup> A Sınıfı İş Güvenliği Uzm., Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

Department of Quality Assurance and Accreditation in Health. In the form of questionnaire, there are 16 questions to determine inpatients' satisfaction regarding the services. The sample survey was selected through random sample, and the survey was applied to the voluntary inpatients (n=100) who received health service in the period of January-August 2013. Number of Cronbach's alpha reliability analysis was found to be  $\alpha = 0.757$ . Obtained data were evaluated by applying frequency range, percentage and chi-square importance test methods of SPSS 16.0 application.

90.8% of the patients declared the followings: (1) they are generally satisfied with the services provided by clinics; (2) by education level of the patients, the hospital is safe ( $x^2 = 17.619$ ,  $p = 0.024$ ), nurses are polite and respectful ( $x^2 = 20.631$ ,  $p = 0.024$ ); (3) by jobs of patients, patients are well informed by doctors about their diseases ( $x^2 = 26.935$ ,  $p = 0.008$ ). Consequently, chi-squared tests results were found statistically significant.

**Key Words:** Patient satisfaction, health care, in-patient

## Kaynaklar

- Akça S, Akan B, Baysal Z, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinde Hasta Memnuniyeti "Bolu İzzet Baysal Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi" 4. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi poster bildirileri el kitabı 2013:169
- Aydın, Sabahattin ve Demir, Mehmet (2007), Sağlıkta Performans Yönetimi Performans-a Dayalı Ek Ödeme Sistemi Sağlıkta Donuşum Serisi – 2 Sağlık Bakanlığı Yayını Ankara, sayfa: 31
- Ozer A, Cakıl E (2007) Sağlık Hizmetlerinde Hasta memnuniyetini Etkileyen Faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi, 5(3):140-143.
- Wilkin L, Hallam L, Dogget MA (1992) Measures of Need and Outcome for Primary-Health Care, Oxford University: 16-18.
- Sahin TK, Bakıcı H, Bilban S, ve ark. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Derg 2005;15:137-42.

# Ağız Ve Diş Sağlığı Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

Bu araştırma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastaların memnuniyet durumunu incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma kesitsel tipte bir araştırmadır. Bu çalışmanın evrenini Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır. Veriler Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart ağız ve diş sağlığı merkezi memnuniyet anket seti kullanılarak toplanmıştır. Anket formunda ağız ve diş sağlığı merkezine gelen hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 11 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme şansa bağlı örnekleme yolu ile seçilmiş olup, anket 2013 Ocak-Mart dönemi içerisinde araştırmaya katılmaya gönüllü olan 45 hasta üzerinde uygulanmıştır. Veriler, SPSS 16.0 versiyonunda elektronik ortama aktarılmış ve analizlerde sıklık dağılımları kullanılmıştır. Hastaların %93.3'ü şikayetlerinin nedenlerini hekiminin kendisine zaman ayırarak anlattığını, %86.7'si hekiminin kendisine karşı kibar ve saygılı davrandığını, %97.8'i hekimini özgürce seçebildiği ve %44.4'ü diş tedavi merkezini genel olarak temiz bulduğunu tespit edilmiştir. Sonuç olarak hastaların %80'i verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu anlaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Ağız ve Diş Sağlığı, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Hasta Memnuniyeti

## Abstract

This research was done in order to be able to find out the satisfaction of patients who received oral and dental health services at Konya Seydişehir State Hospital. This study is a cross-sectional study. The space of this study consists of the patients who received oral and dental health services at Konya Seydişehir State Hospital. The data of this study was collected by using the standard oral and dental health

<sup>1</sup> A Sınıfı İş Güvenliği Uzm., Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

satisfaction survey set of the Department of Health Quality and Accreditation. There are eleven questions which try to examine the satisfactions of the patients who received health services. Research sample was selected based on random sample, and the survey was applied to 45 voluntary patients between January and March, 2013. The data was processed by SPSS version 16.0, and analysis were done by employing the frequency distributions methods. It was detected by survey that 93,3% of patients was informed about the reason of their problem, 86,7% of patients were treated kindly, 97,8% of patients could choose the dentist freely, and 44,4% of patients found the dental health center clean. Consequently, it was understood that 80% of patients are pleased with the quality of health services provided.

**Key Words:** Oral and Dental Health, Oral and Dental Health Center, Patient satisfaction

## Kaynaklar

- Akça S, AkanB, Baysal Z,(2013). Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinde Hasta Memnuniyeti "Bolu İzzet Baysal Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi"4.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi poster bildirileri el kitabı, s.169
- Aydın N. O.,Coban S, Mordoğan H,(2012)."Malatya Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezinde Hasta Memnuniyeti" 3.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi sözel bildiriler kitabı, s.212
- Boonekamp,L.C.M., "Marketing for Health Care Organizastions: An Introductionto Network Management", Journal of Management in Medicine, 8 (5), 1994
- Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction with the oral health services.A qualitative study among Non-Commissioned Officers in the Malaysian Armed Forces. Community Dent Health. 2006 Mar;23(1):15-20
- Hayran O, Haydar S, Mumcu G, Söylemez D, Atlı H. Türkiye Sağlık Bakanlığı ve SSK tarafından verilen ağız ve diş sağlığı hizmetlerinden yararlanım ve hasta memnuniyeti araştırması. 2000.
- Hayran O,"Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması"2008:03
- Kavuncubaşı, Şahin, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, Siyasal Kitapevi, 2000Yılmaz 2001
- Kitapçı H, Bayrak A, Göksel E,"Donebedian Modeline Göre Hemşirelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" 4. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi sözel bildiriler kitabı 2013:2:140)
- Özcan M, Öz kaynak V, Toktas I. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 101-35:96;2008.
- Sahin TK, Bakıcı H, BilbanS, ve ark. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Derg 2005;15:137-42.
- Yılmaz, Meryem, "Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti", C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Sayı:5(2), 2001, 69 -74

# İndikatör Yönetiminde Yatan Hasta Dosya Kayıtlarının İncelenmesi

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

Bu çalışma ile Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde Mart 2012-Mayıs 2013 arasında yatarak tedavi gören hastalara ait dosya ve içeriğinin düzenli tutulup tutulmadığının tespit etmek,doğru ve düzenli kayıt tutmanın önemini vurgulamak ve kayıt tutma kültürünün yerleşmesine dikkat çekmek amacıyla yapıldı.

Çalışma kesitsel nitelikte olup, çalışmanın verilerini kaydetmek ve takip etmek için, hastane bilgi yönetim sistemi ve kalite direktörlüğünce ortak geliştirilen bir veri tabanına sahip Hasta Dosyası İncelemeve Takip İndikatörü (HDİTİ) verileri ve programı kullanıldı.

Yapılan incelemede 8219 yatan hasta dosyasının 681'inde(%8,3)çeşitli eksiklikler bulunmuştur. Servis bazında sırası ile çocuk servisi 144 adetle(%1,8)ilk sırayı, 137 adetle (%1,7) üroloji servisi ikinci sırayı ve 111 adetle(%1,4) kadın doğum servisi üçüncü sırayı almaktadır. Dosya içeriğine göre eksiklikler sırası ile 316 kere hasta tedavi kâğıdı,228 kere cerrahi güvenlik kontrol listesi,92 kere aydınlatılmış onam,69 kere günlük gözlem kâğıdı ve 40 kere hemşirelik hizmetleri kontrol formu tam doldurulmadığı tespit edilmiştir.

Sıralanan bu eksikliklerin giderilebilmesi için özellikle eğitim çalışmaları ile çalışanlarda kayıt tutma kültürünün geliştirilmesi ve yerleştirilmesi sağlanmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Dosya Eksiği, Dosya Takibi, Kayıt Tutma Kültürü, Tıbbi Kayıt, İndikatör Yönetimi

## Abstract

This study is done at Konya Seydisehir State Hospital between March 2013 and May 2013, in order to detect whether records of patients were stored accurately and regularly, to show the importance of storing the records of patients regularly, and to point out the awareness of recording regularly.

<sup>1</sup> İş Güvenliği Uzm. (A), Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

This study is cross-sectional, and we used the data of Patient Records File Investigation Tracking Indicator, which is developed concurrently by Information Management Department of hospital and Quality Department, in order to track and store the data of our study.

In this study, it was found that there are several deficiencies in 681 (8,3%) patient records of 8218 records. When services based on, respectively, first one is pediatrics services with a number of 144 (1,4%), second one is urology services with a number of 137 (1,7%), and gynecology is on the third place with a number of 111 (1,4%).

If we list the deficiencies in sequence according to file contents, it is declared that patient treatment form wasn't filled well 316 times, surgery safeness control list wasn't filled well 228 times, informant consent form wasn't filled well 92 times, daily observation paper wasn't filled accurately 69 times and nursery services control form wasn't filled well 40 times.

So as to remedy the deficiencies, education programs should be organized in order for staff to be able to improve their awareness of filling and storing the forms regularly.

**Key Words:** Document Deficiency, Tracking Document, Awareness Of Recording, Medical Record, Indicators Management

## Kaynaklar

Aktürk Z (2002), "Aile Hekimliğinde Kayıtlar". V. Ulusal Aile Hekimliği Kongre Kitapçığı, 2002 Adana

Çoban D, Çiftlik E E, Özkan Durmuş M K,, Kesgin V, Yiğit Ö, Bir Eğitim Araştırma Hastanesindeki Tıbbi Kayıtların Etkinliğinin Değerlendirilmesi, 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, sözel bildirimler kitabı 2011:574

Özmen Özgür (2010), Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Ana Bilim Dalı Polikliniğinin 2007 Çalışmalarının Değerlendirilmesi Uzmanlık Tezi s:3

1. HKS Okulu, Ders Notları Kitabı, Antalya, 14-18 Mart 2011 sf 79.

<http://www.hukukrehberi.net/Details.aspx?id=92> (10.03.2013)

# Sağlık Hizmeti İle İlişkili Enfeksiyonların Önlenmesinde El Hijyeni Uygulama Sürecinin Değerlendirilmesi: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>  
Fatma DOĞAN<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışma ile Seydişehir Devlet Hastanesi'nde el hijyenini sağlamak ve bu sayede hasta ve çalışan güvenliğini temin etmek amaçlandı.

**Gereç ve Yöntem:** Bu çalışmada Sağlıkta Kalite Ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Sağlık Hizmetlerinde El Hijyeni Konulu, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Kılavuzu temel alınarak hazırlanmış olduğu kılavuz ve formları kullanıldı. 2013 yılı için çalışanların el hijyenine uyum oranları hesaplanarak değerlendirildi. Uygulamaya yoğun bakım, dâhiliye, cerrahi, çocuk ve kadın doğum kliniklerinde çalışan hemşire, ebe, temizlik personeli ve doktorlarına ulaşılmaya çalışıldı.

**Bulgular:** Seydişehir Devlet Hastanesinin yıllara göre el hijyenine uyum oranı 2009 yılında %59, 2010 yılında %61, 2011 yılında %68, 2012 yılında %75, 2013 yılında %78 olarak saptandı. Bu bulgular her yıl el hijyeni uyum oranının artışı göstermektedir. Uygulamaya katılan çalışanlardan hemşireler %85 ile en yüksek, %55 ile temizlik personelleri ise en düşük el hijyenine uyum gösteren çalışanlar olarak belirlendi. Beş El Endikasyonunun dan biri olan vücut sıvılarının bulaşma riski sonrası uyum oranı tüm çalışanlarda %100, hasta ile temas öncesi uyum oranı ise %61 ile en düşük değer olarak tespit edildi. Cerrahi servisi %80 ile en yüksek uyum oranına sahip birim olarak tespit edildi. Bütün bu verilerin sonucu olarak 2013 yılı genel el hijyenine uyum oranı %78 olarak belirlendi.

**Sonuç:** Seydişehir Devlet Hastanesi'nde uygulanan El Hijyeni uygulamasının örgütsel düzeyde iyi bir organizasyon sergilenerek gerçekleştirildiği, periyodik olarak yapılmakta olan eğitim faaliyetlerinde özellikle hasta ile temas öncesi

1 A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

2 Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi, fatmacetindogan@hotmail.com

durum endikasyonu'na önem verilmesi ve temizlik personellerine verilen eğitimlerin ivedilikle gerçekleştirilmesi gerektiği sonucuna varıldı.

**Anahtar Kelimeler:** El Hijyeni, El Hijyeni Uyumu, Hastane Enfeksiyonu

## Abstract

**Objective:** By means of this study, to provide hand hygiene in Seydisehir State Hospital, and thus to ensure patient and employees safety was aimed.

**Methods:** In this study, guidelines and forms which are based on World Health Organization (WHO) guide related to Hand Hygiene in Health Care Service and are prepared by Department of Health Quality and Accreditation were used. The compliance proportion of hand hygiene of employees was calculated and evaluated for the year 2013. In application, it was tried to reach staff who are working in intensive care, internal medicine, surgery, pediatric and gynecology clinics as nurses, midwives, doctors and hospital cleaning staff.

**Findings:** The compliance rate of hand hygiene of Seydisehir State Hospital was found according to the years as the following rates: 59% in 2009, 61% in 2010, 68% in 2011, 75% in 2012 and 78% in 2013. These findings show an increase in the compliance rate of hand hygiene each year. Out of employees attending in this study, nurses were detected the greatest compliance to hand hygiene with the rate of 85%, while hospital cleaning staff had the lowest rate with 55%. The compliance rate of after infection risk of body fluids which is one of the five hand indications was determined 100% in all employees, while the compliance rate of before contact with patient was 61% as the lowest value. Surgery Service was found the unit which has the highest compliance rate with 80%. In accordance with the result of all these data, the compliance rate of general hand hygiene was specified as 78% for year 2013.

**Result:** Hand Hygiene application which was conducted in Seydisehir State Hospital exhibited a good organization at the organizational level. It was concluded that periodically ongoing training activities, especially the status indication of before contact with the patient, should be given importance. Furthermore, it was decided that the training which will be given to the hospital cleaning staff should be performed urgently.

**Key Words:** Hand Hygiene, Hand Hygiene Compliance, Hospital Infection



## Kaynaklar

- Arda B, Şenol Ş, Işıkgöz M, Yılmazhan T, Sipahi OR, Arsu G, Ulusoy S. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Yoğun Bakım Ünitelerinde El Temizliği Kurallarına Uyumun Değerlendirilmesi.
- Coşkun B, Suna H, Çelebi A, (2013), “HKS Kapsamında Yapılan Çalışmaların El Hijyenine Uyum Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Saha Çalışması”, IV. Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi, Sözel Bildiriler Kitabı, cilt:1,s:291-303
- Gencer,Serap,(2008), “Hastane enfeksiyonlarının önlenmesi ve kontrolün olmazsa olmazı: EL YIKAMA”,İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri,Hastane Enfeksiyonları: Korunma Ve Kontrol Sempozyum Dizisi No:60 Ocak 2008; s.71-78
- Günaydın, Murat, (2012), “EL HİJYENİ”,ANKEM Derg 2012;26(Ek 2):306-308
- Öztüfekçi A, Akçam E, Ertaş K, Genç M, (2013), “Yoğun Bakım Ünitelerinde El Hijyeni Uyumunu Gözlem Sonuçları”, IV. Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi, Sözel Bildiriler Kitabı, cilt:1,s:332-323
- Süzük S, Öztaş D, Avcıküçük H, Çalık A, “Hemodiyaliz Ünitesi Çalışanlarının ve Hemodiyaliz Hastalarının HBsAg, Anti-HBs ve Anti-HCV Serolojik Göstergeleri ile Çalışanların El Hijyeni Uyum Oranları”, Viral Hepatit Dergisi 2013; 19(3): 136-9
- WHO 2006, Sağlık Hizmetinde El Hijyeni Konulu DSÖ kılavuzu 2006.
- Yoğun Bakım Dergisi2005;5 (3) :182 -186. Yorgancı K, Ekler D, Kaynaroğlu V. Yoğun Bakım Dergisi 2002;2 (1) :58-63.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# İş Tatmini, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkiler: Siirt Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nden Bir Uygulama

Sabahattin Tekingündüz<sup>1</sup>  
Muazzez Aydın<sup>2</sup>  
Hatice Polat<sup>3</sup>

## Özet

Çalışmanın amacı; çalışanların, iş tatmini, örgütsel güven ve örgütsel adalet düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Katılımcılar Siirt Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nde görev yapan 170 çalışandan oluşmaktadır. Çalışmada ilgili değişkenleri ölçmek amacıyla kişisel bilgi formu, örgütsel güven, iş tatmini ve örgütsel adalet ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların kişisel özelliklerine ilişkin bilgilerinin analizinde frekans ve yüzde analizi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkide Korelasyon analizi yapılmıştır. Örgütsel güveni ve iş tatminini yordayan değişkenleri belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine göre, değişkenler arasında pozitif anlamlı ilişkiler gözlenmiştir. Regresyon Analizi sonuçlarına göre örgütsel güven ve örgütsel adalet, iş tatminindeki toplam varyansın % 12'sini; iş tatmini ve örgütsel adalet, örgütsel güvendedeki varyansın % 43'ünün açıklamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, Örgütsel Güven, Örgütsel Adalet, Hastane, Hastane Çalışanları

## Abstract

The purposes of this study were to examine the relationship among personnel's levels of job satisfaction, organizational trust and organizational justice. Participants

1 Yrd.Doç.Dr. Mersin Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, stekingunduz@mersin.edu.tr, stekingunduz@gmail.com

2 Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Siirt, muazzez.aydin@hotmail.com

3 Sağlık Bakım Hizmetleri Müdür Yardımcısı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Eğitim ve Araştırma Hastanesi, haticepolat0248@gmail.com

consist of 170 Siirt Obstetric and Child Hospital workers. Personal information form, organizational trust inventory, job satisfaction scale and organizational justice scale were used in order to measure related variables. Frequency and percentage analysis were used to analyze participants' individual traits. Correlation analysis for the relationship between the variables was performed. Multiple regression analysis was performed to determine the predictors of organizational trust and job satisfaction. According to the correlation analysis, a positive correlation was observed between the variable. According to results of multiple regression analysis, organizational trust and organizational justice explained 12 % of total variance at job satisfaction; job satisfaction and organizational justice explained 43 % of total variance at organizational trust.

**Key Words:** Job satisfaction, organizational trust, organizational justice, Hospital, Hospital workers

## Kaynaklar

- Acker, Gila M., (2004), "The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care", *Community Mental Health Journal*, Vol. 40, No. 1, pp.65-73.
- Aryee, Samuel, Budhwar, Pawan. S., Chen, Zhen. X., (2002), "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model", *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp.267– 285.
- Aşan, Öznur, Erenler, Esra, (2008), "İş Tatminin ve Yaşam Tatmini İlişkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.2 s.203-216.
- Aşan, Öznur, Özyer, Kubilay, (2008), "Duygusal Bağlılık İle İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.3 s.129-151.
- Ayhan, Özgür (2013), "Algılanan Örgütsel Politikanın Örgütsel Adalet Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi", *Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmit.*
- Baş, Gökhan, Şentürk, Cihad, (2011), "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Güven Algıları", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Cilt 17, Sayı 1, ss: 29-62.
- Bouwkamp, Jennifer, C., (2008), "The Work Values And Job Satisfaction Of Family Physicians", *PHD Thesis, Indiana University, 2008.*
- Budak, Gülay, Budak, (2004), *Gönül, İşletme Yönetimi, Barış Yayınları, 5. Basım, İzmir.*

- Callaway, Phuong L., (2006), "Relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction: An Analysis in the U.S. Federal Work Force", PHD Thesis, Capella University.
- Cohen, Ronald, L., (1987). "Distributive justice: Theory and research". *Social Justice Research*, 1 (1), pp.19-40.
- Cohen-Charash, Yochi, Spector, Paul, E., (2001), "The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 86, No. 2, November, pp. 278-321.
- Colquitt, Jason A., Lepine, Jeffery A., Piccolo, Ronald F., Zapata, Cindy P., Rich, Bruce L., (2012), "Explaining the justice-performance relationship: Trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer?", *Journal of Applied Psychology*, Vol 97(1), pp. 1-15.
- Colquitt, Jason, A., Rodell, Jessica, B., (2011), "Justice, Trust, And Trustworthiness: A Longitudinal Analysis Integrating Three Theoretical Perspectives", *Academy of Management Journal*, Vol. 54, No. 6, 1183-1206.
- Costa, Ana, Cristina, (2003), "Work Team Trust and Effectiveness", *Personnel Review*, Vol. 32 No. 5, pp.605-622.
- Cropanzano, Russell, Prehar, Cynthia A., Chen, Peter Y., (2002), "Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice", *Group and Organization Management*, 27, pp.324-351.
- Cüce, Haşim, (2012), "Örgütsel Adalet ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Yöneticilere Duyulan Güvenin Aracı Etkisi", Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Çakar, Nigar, Demircan, Yıldız, Sibel, (2009), "Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: "Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken Mi?", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.8 S.28, ss.90-68.
- Çekmecelioğlu, Gündüz, Hülya, (2005), "Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, ss.39-23.
- Çetin, Fatih, (2011), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik Ve Örgüt Kültürünün Rolü", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Çetinel, Emine, (2008), "Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Örnek Olay", *Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.*
- Ertürk, Alper, (2007), "Layoff Survivors' Perceptions of Fairness as Determinant of Affective Commitment following Downsizing", *Boğaziçi Journal: Review of Social, Economic and Administrative Studies*, Volume 21 Number 1-2, pp.37-58.

- Fard, Hassan, Danaee, Rajabzadeh, Ali, Hasır, Asad, (2010), "Organizational Trust in Public Sector: Explaining the Role of Managers' Managerial Competency", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Issue 25.
- Folger, Robert, Konovsky, Mary, A., (1989), "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions", *The Academy of Management Journal*, 32(1): 115-130.
- Gibson, Dawid, William, (2011), "The Effect of Trust in Leader on Job Satisfaction and Intent to Leave Present Job In The Context Of The Nursing Profession", PHD Thesis, University of Louisville.
- Gider, Ömer, (2010), "Eğitim Ve Araştırma Hastanelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven Ve İş Doyum Düzeylerinin Araştırılması", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi Yönetim*, Yıl: 21 Sayı: 65, ss.81-105.
- Gider, Ömer, Şimşek, Gülten, Ocak, Saffet, Top, Mehmet (2011), "Hastane Organizasyonlarında Örgütsel Bağlılık Ve İş Doyumunun Analizi: Hemşireler Ve Tıbbi Sekreterler Üzerine Bir Araştırma", *Öneri.C.9.S.35*, ss. 93-101.
- Görgülüer, Ayça, Aysun, (2013), "Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma", *Niğde Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Handsome, Joseph, (2009), "The Relationship Between Leadership Style and Job Satisfaction", PHD Thesis, Walden University.
- İşbaşı, Janset, Özen, (2000), "Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- İşcan, Ömer, Faruk, Sayın, Ufuk, (2010), "Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 4, ss.216-195.
- Jones, Janice, Sylakowski, M., (2000), "The Impact Of Hospital Mergers On Organizational Culture, Organizational Commitment, Professional Commitment, Job Satisfaction, And Intent To Turnover On Registered Professional Nurses On Medical-Surgical Hospital Units, PHD Thesis, State University of New York at Buffalo.
- Judge, Timothy A., Colquitt, Jason, A., (2004), "Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict", *Journal of Applied Psychology*, 89(3): 395-404.
- Keleş, Çelik, Hatice, Necla, (2006), "İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya*.

- Koh, Hian, Chye, Boo, El'fred, H.Y., (2004), "Organisational Ethics and Employee Satisfaction and Commitment", *Management Decision*, Vol. 42 No. 5, pp. 677-693.
- Konovsky, Mary, A., Pugh, Douglas, S., (1994), "Citizenship Behavior and Social Exchange", *The Academy of Management Journal*, Vol. 37, No. 3, pp. 656-669.
- Kök, Sabahat, Bayrak, (2006), "İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 20, Sayı 1, ss.291-317.
- Luthans, Fred, (1995), *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Inc., New York, 7. Baskı.
- Matthai, Jenny, Marie, (1989), "Employee Perceptions of Trust, Satisfaction, and Commitment as Predictors of Turnover Intentions in a Mental Health Setting", PHD Thesis, Vanderbilt University.
- Mayer, Roger C. Davis James H., Schoorman, David, F., (1995) "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy Of Management Review*, Vol 20:3, pp. 709-734.
- Mohamed, Salwa, Attia, (2014), "The Relationship between Organizational Justice and Quality Performance among Healthcare Workers: A Pilot Study", *Hindawi Publishing Corporation The Scientific World Journal Volume 2014, Article ID 757425, 7 pages*, <http://dx.doi.org/10.1155/2014/757425>.
- Nam, Dilek, (2008), "Güven ve örgütsel adaletin beklenti ötesi öz yeterlilik davranışına etkisi (Arma filtre san. ve tic. a.ş. örneği)". Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Öğütveren, Özlem, (2007), "Örgütsel Güvenin Ağdüzenekleri İçerisindeki Analizi: Küçük İşletmelerde Bir Uygulama", *Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ankara.
- Örücü, Edip, Özafşarlıoğlu, Sibel, (2013), "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 23, ss. 335-358.
- Özdevecioğlu, Mahmut, (2003), "Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 21, ss. 96-77.
- Özer, Gökhan, Günlük, Mehmet, (2010), "Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi", *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), ss.459-485.
- Özer, Pınar, Süral, Urtekin, Gülден, Eker, (2007), "Örgütsel Adalet Algısı Boyutları Ve İş Doyumu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, ss. 125-107.

- Özgan, Habib (2011), “Örgütsel Davranış Bağlamında Öğretmenlerin Örgütsel Adalet, Güven, Bağlılık, Yönetici değerlendirme ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Algıları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 1(11), ss. 247-229.
- Polat, Soner, Kazak, Ender, (2014), “Okul Yöneticilerinin Kayırmacı Tutum ve Davranışları ile Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Cilt 20, Sayı 1, ss: 71-92.
- Polat, Soner, (2007), “The Relationship Between Organizational Justice Perceptions, Level Of School And Administrator Trust, And Organizational Citizenship Behaviors Of Secondary School Teachers In Turkey”, <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED507710.pdf>, Erişim Tarihi:06.06.2014.
- Polat, Soner, Ceep, Cevat, (2008), “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı 54, ss: 307-331.
- Porkiyania, M., Kavehb, D., Samadic, S., (2014), “Studying the Mediating Role of Trust, Job Satisfaction and Organizational Commitment on the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior”, International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, Vol. 2, No. 1, pp. 292-304.
- Rezaiean, A, Givi, ME, Givi, HE, Nasrabadi, MB., (2010) The relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: the mediating role of organizational commitment, satisfaction and Trust”, Research Journal of Business Management, 4: 112-120.
- Rowden, Robert, W., (2002), “The Relationship Between Workplace Learning and Job Satisfaction in U.S. Small to Midsize Businesses”, Human Resource Development Quarterly, Vol. 13, No. 4, pp.407-425.
- Sayın, Ufuk, (2009), “Güven: İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Semercioğlu, Muhammed, Serhat, (2012), “Özel Ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu Ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Seyrek, Hanım, (2013), “Hemşirelerde Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi”, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Söyük, Selma, (2007), “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi Ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.



- Spector, Paul, E., (1997), "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences", London: Sage Publications..
- Straiter, Kristin, L., (2004), "Study of the Effects of Supervisors' Trust of Subordinates and Their Organization on Job Satisfaction and Organizational Commitment", PHD Thesis, Regent University.
- Şişman, Fatma, Ayanoğlu, (2007), "İşletmelerde Yeniden Yapılanma Süreci Ve Bunun Çalışanların İş Tatmini Ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi (Bir Kamu Kuruluşunda Uygulama)", Marmara Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Tan, Hwee, Hoon, Tan, Christy, S., F., (2000), "Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization", Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126, 2, pp.241-260.
- Tanner, Bob, M., (2007), "An Analysis of the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital", PHD Thesis, San Francisco: Saybrook Graduate School and Research Center.
- Tekingündüz, Sabahattin, (2012), "Örgütsel bağlılık üzerinde örgütsel güven ve iş tatmininin etkisinin belirlenmesine yönelik bir alan çalışması", Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Telman, Nursel, Ünsal, Pınar, (2004), Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Tengilimoğlu, Dilaver, (2005), "Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(24), ss.23-45.
- Terekli, Gözde, (2010), "Örgütsel Güven Boyutları Ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Top, Mehmet, (2012), "Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt/Vol:41, Sayı/No:2, ss.258-277.
- Top, Mehmet, Tarcan, Menderes, Tekingündüz, Sabahattin, Hikmet, Neşet, (2013) "An analysis of relationships among transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in two Turkish hospitals", Int J Health Plann Manage, 8(3): 217-41.
- Top, Mehmet, Tarcan, Menderes, Tekingündüz, Sabahattin, Yılmaz, İsmayıl, (2010), "Hastane İnsan Kaynaklarında Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve Örgütsel Güven Araştırması", II. Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Cilt 2, Ed. Harun Kırılmaz, Ankara.

- Udechukwu, Ikwukananne, I., (2007), "The Influence of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction on Organizational Exit: Evidence from a Correctional Setting", *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, C.12, S.1, pp.127-141.
- Ülbeği, İlsun, Didem, (2011), "Örgütsel alt kültürlerde örgütsel adalet ve güven algısı üzerine bir araştırma", Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Williams, Lauren, L., (2005), "Impact of Nurses' Job Satisfaction on Organizational Trust", *Health Care Management Review*, 30 (3), pp.203- 211.
- Yazıcıoğlu, İrfan, (2009), "Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.8 S.30, ss.235-249.
- Yeh, Tzu-Jiun, (2007), "Leadership Behavior, Organizational Trust, and Organizational Commitment Among Volunteers in Taiwanese Non-Profit Foundations", PHD Thesis, University of the Incarnate Word.
- Yeşil, Salih, Dereli, Selçuk, Ferit, (2012), "Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Üzerine Bir Alan Çalışması", *KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 1, ss.105-122.
- Yeşiltaş, Murat, Çeken, Hüseyin, Sormaz, Ümit, (2012), "Etik Liderlik Ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 28, ss.18-38.
- Yıldız, Kaya, (2013), "Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Güven Algıları", *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar 2013, Cilt:13, Yıl:13, Sayı:1, 13: 289-316.
- Yılmaz, Kürşad, Altinkurt, Yahya, (2012), "Relationship Between the Leadership Behaviors, Organizational Justice and Organizational Trust", *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41 (1), pp.12-24.
- Yücel, Zorlu, Pınar, (2006), "Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma", *İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Yürür, Senay, (2008), "Örgütsel Adalet İle İş Tatmini Ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.2 s.295-312.

# Gümüşhane İli Aile Hekimliği Memnuniyet Araştırması

Sedat Bostan<sup>1</sup>  
Kamil Havvatoğlu<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Gümüşhane’de 10 uncu yılına yaklaşan Aile Hekimliği (AH) uygulamasını hasta memnuniyeti açısından değerlendirmektir. Bu alanda çok az sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar ise genelde sağlık bakanlığınca yapılan ulusal çaptaki araştırmalardır.

**Gereç ve yöntem:** Bu araştırmada Aktürk ve ARK. tarafından Türkçeye çevirisi yapılan Aile Hekimliği Memnuniyeti Europep ölçeği Gümüşhane’ye uygulanmıştır. Araştırmada aile hekimliğinden hizmet alan kişilerle ile yüz yüze görüşülmüştür. Gümüşhane’nin merkez ilçesindeki 6 ASM’nde yapılmıştır. Cevapsız anketler analiz edilmemiştir. Geriye kalan 142 anket ise SPSS 16 programı ile analiz edilmiştir.

**Bulgular:** Ölçeğin iç güvenilirliği 0.95 bulunmuştur. Memnuniyet düzeyi ise %87.5 bulunmuştur. Memnuniyet düzeyi düşük olan soruya bakıldığında ise bu doktor dışında ki personelin yardımı olarak gözükmektedir. Bazı sorularda ilgisiz seçeneği yüksek oranda çıkmıştır. Bunun sebebi ise randevu sisteminin tam olarak kullanılmamasından kaynaklanmaktadır.

**Sonuç:** Gümüşhane’de AH uygulamasının kapasite olarak tam anlamıyla hedeflenen sonuçlara ulaşmasa da memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır. Anketten elde edilen sonuçların ulusal bir veri tabanına katkıda bulunacağını söyleyebiliriz.

**Anahtar Kelimeler:** Aile Hekimliği, Hasta memnuniyeti, Gümüşhane.

## Abstract

**Objective:** Gümüşhane is evaluated in the upcoming 10 th year in terms of the patient satisfaction looking at the results of the application of FM very few work. There are a few studies in this area. Studies are generally conducted by the

1 Yrd. Doç. Dr. Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane Üniversitesi, sbostan@gmail.com 05059060798

2 Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane üniversitesi kamilhavvatoglu@gmail.com 5359608234

national ministry of health research. The purpose of this research was to evaluate this application through the eyes of patients with FM in Gümüşhane application to evaluate the results and to provide a better quality brand.

Materials and method: To do this research, Aktürk et al. by Turkish translation has been applied to the scale of the Gümüşhane Europep. In this research we were interviewed face to face with people who benefit from family medicine. Gümüşhane in the central district of were made in the 6th FM. The unanswered questionnaires have not been analyzed. The remaining 142 survey have been analyzed with the Spss 16 program.

Findings: The scale is the internal reliability of 0.95. Satisfaction levels is 87.5%. The low level of satisfaction is the question, that seems to be the help of the staff other than doctors. Some of the questions that are unrelated to the high percentage of the option. The reason for this is as Turkish cultural structure and the appointment system is not due to the full.

The result: Gümüşhane FM capacity limitations of the targeted results in the full sense of the application as the satisfaction but level is high. We can say survey results will be contribute to a national database.

**Key Words:** Family Medicine, Patient satisfaction, Gümüşhane.

## Kaynaklar

- Sağlık bakanlığı. Aile hekimliği uygulama yönetmeliği. 25 Ocak 2013 Cuma Sayı: 28539
- Zekeriya Aktürk, Nezhim Dağdeviren, 2004 Aile Hekimliğinin Kilometre Taşları: Millis ve Willard raporları, Aile Hekimliği Uzmanlık Derneği Yayınları No:15, Anadolu Ofset, İstanbul
- Wonca, European definition of family medicine 2005. Türkçe çeviri editörleri: Okay Başak ve Esra Saatçi, Aile hekimliği Avrupa Tanımı, Türkiye Aile Hekimleri Uzmanlık Derneği Yayınları 4 Nisan 2011
- Zekeriya Aktürk ve Ark. 2002 Hastalar Hekimleri Değerlendiriyor: Europep ölçeği. Deu Tıp Fakültesi Dergisi Eylül 2002
- MEDİHABER. Erişim Tarihi:20.06.2014 Aile Hekimlerinin İllere Göre Memnuniyet Düzeyleri. <http://www.medihaber.net/2014/04/09/aile-hekimlerinin-illere-gore-memnuniyet-duzeyleri/>

# Sağlık Çalışanlarında İş Doymu Düzeyinin Belirlenmesi

Hasan Küçükkendirici<sup>1</sup>  
Talat Gök<sup>2</sup>  
Serap Batı<sup>3</sup>  
Yusuf Ramazan Güler<sup>4</sup>

## Özet

İş doymu, bireyin iş yaşamını değerlendirmesi sonucu elde ettiği haz duygusudur. Bireylerin iş doymununun sağlanması işle daha ilgili hale gelmelerini ve kuruma olan bağlılıklarının artmasını sağlar. Çalışmamız Konya İl Sağlık Müdürlüğü çalışanlarının iş doymu düzeyinin belirlenmesi amacı ile tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Bunun için Paul E. Spector'un (1994) geliştirmiş olduğu *Job Satisfaction Scale / İş Doymu Ölçeği ve kişinin demografik bilgilerini içeren anket formu* kullanılmıştır. Veriler SPSS 16.0 programına girilerek değerlendirilmiştir. Çalışmaya toplam 778 kişi katılmıştır. Bu kişilerin %72,72'si Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yapmaktadır. Çalışanların toplam 24 puan üzerinden aldıkları ortalama iş doymu puanı 14,52 olarak bulunmuştur. En düşük puan 10,61 ile terfi, en yüksek puan ise 18,12 ile işin kendisinden kaynaklanan memnuniyettir. *Çalışanların iş doymu düzeylerinde cinsiyet değişkeni açısından  $p<0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. İlçe Sağlık Müdürlüklerinde çalışanların iş doymu puanı İl Sağlık Müdürlüğünde çalışanlara göre anlamlı olarak daha yüksektir. Genel iş doymu puanında çalışma süresine göre anlamlı olarak farklılık yoktur. Ortaokul mezunlarının iş doymu puanları lise, ön lisans, lisansüstü eğitim mezunlarına göre daha yüksektir. Sağlık Hizmetleri grubu personeli iş doymu puanının, Yardımcı Hizmetler grubu personeline göre daha düşük olduğu saptanmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** İş Doymu, Sağlık Çalışanı, Sağlık Hizmetleri

- 1 Konya İl Sağlık Müdürlüğü, kendirci68@hotmail.com, 0 332 351 18 32
- 2 Konya İl Sağlık Müdürlüğü, drtalatgok42@hotmail.com, 0 332 351 18 32
- 3 Konya İl Sağlık Müdürlüğü, serapilgun82@hotmail.com, 0 332 351 18 32
- 4 Konya İl Sağlık Müdürlüğü, yusufguler@hotmail.com, 0 332 351 18 32

## Abstract

Job satisfaction is feeling pleasure that is obtained by the person at the end of evaluation of his/her professional life. Providing job satisfaction of the individuals causes to increase their interest to work and to increase their dependency to the institution.

Our study has been done as identifier to determine job satisfaction level of Konya Provincial Health Directorate personnel. We used a questionnaire form including Job Satisfaction Scale that was developed by Paul E. Spector (1994) and demographic information of the concerns. The data has been assessed as entering into program SPSS 16.0. Totally 778 people attended to the study. 72,72% of those people are employed at Emergency Health Services. The Average Job Satisfaction Point of the personnel was found as 14,52 in maximum 24 point. The lowest point, 10,61 arising from promotion, the highest point, 18,12 is satisfaction arising from job itself. The job satisfaction of the personnel regarding to gender function had no statically meaningful difference with  $p < 0,05$  level. The job satisfaction point of the personnel employing at District Health Directorates was meaningfully higher than the personnel employing at Provincial Health directorate. There was no any meaningful difference at general job satisfaction subject to working period. The job satisfaction points of personnel graduated from secondary school was higher than personnel's job satisfaction point graduated from High school, college, undergraduate, master degree. It was determined that job satisfaction point of Health Services Group was lower than job satisfaction point of Assisted Services Group Personnel.

**Key Words:** Job Satisfaction, Health Personnel, Health Services

## Kaynaklar

- Çınar, Kavlak, (2009), "İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi", Akademik Acil Tıp Dergisi, Cilt 8 No. 3,33-37
- Derin, (2007), "Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler", Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşireliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi
- Eğinli, (2009), "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 23, No. 3,35-52

- Güllü, (2009), Sınıf Öğretmenlerinin Algılarına Göre İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin İş Doymu Düzeyleri Arasındaki İlişki, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Kağan, (2010), “Ankara İlindeki Devlet ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi, Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi”, Cilt 12, No. 1, 39-55
- Karakuş, (2011), Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 3, No.6, 46-57
- Özcan, (2013), İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Doymu (Niğde İli Örneği), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Saygılı, (2011), “Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları ve İş Doym Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi”, Cilt 14, No.1, 39-71
- Saygun, Çakmak, Köse, (2004), “Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin Mesleki İş Doymu”, T Klin J Med Sci, Cilt 24, 219-229
- Şahin, (2013), “Öğretmenlerin İş Doymu Düzeyleri”, YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi (YYU Journal Of Education Faculty), Cilt 10, No.1, 142-167
- Tatlı, Kaya, Halisdemir, (2008), “Bingöl İl Merkezinde Bulunan Hastanelerde Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi”, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 15, No. 3, 151-161
- Telman, Ünsal, (2004), Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları, İstanbul
- Tunacan, Çetin, (2009), “Lise Öğretmenlerinin İş Doymunu Etkileyen Faktörlerin Tespitine İlişkin Bir Araştırma”, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt 29, 155-172
- Yelboğa, (2007), “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doymu İle İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, No. 2, 1-19
- Yiğit, Dilmaç, Deniz, (2011), “İş ve Yaşam Doymu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması”, Polis Bilimleri Dergisi, Cilt 13, No. 3, 1-18

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Mardin İli 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği Çalışanlarının Hizmet Kalite Uygulamalarıyla İlgili Algısı

Salih ALBAYRAK<sup>1</sup>  
Handan MUNGAN<sup>2</sup>  
Zeynep BÜLBÜL<sup>3</sup>

## Özet

Türkiye’de son yıllarda değişen toplum yapısı ve teknolojik gelişmeler, sağlık sektöründe, kalite çalışmalarını ön plana çıkarmıştır. Sağlık bakanlığına bağlı kurumlarda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla birçok çalışma başlatılmıştır. Bu çalışmalar ışığında dönemsel olarak kurumlarımızda değerlendirmeler yapılmış ve standartlar belirlenmiştir. Belirlenen bu standartlar Hizmet Kalite Standartları (HKS) olarak adlandırılmıştır. Bu standartlara göre uygulamalar ve değerlendirilmeler yapılmaya başlanmıştır.

Yataklı tedavi kurumlarımızda kalite çalışmaları devam ederken zaman içinde 112 hizmet kalite standartları ile ilgili çalışmaların gerekliliği de ön plana çıkmıştır.

Bu çalışmada; İlimizde 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği çalışanlarının 112 HKS uygulamalarıyla ilgili algısının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda çalışmanın evreni; Mardin İli 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği çalışanları olarak belirlenmiştir. Sonuçlar SPSS 21. 0 paket programıyla değerlendirilmiş ve frekans analizi yapılmıştır. Frekans dağılımına göre çalışanların kalite algısı değerlendirildiğinde, ankete katılanların büyük çoğunluğun kalite algısı kısmidir. Çalışmanın evreninin daha çok; genç, işe yeni girmiş ve en fazla beş yıl çalışmış kişilerden oluştuğu görülmüştür.

Sonuç olarak yönetimin, çalışanların görüş ve önerilerini dikkate alarak, HKS uygulamaları konusundaki desteğini arttırarak, Hizmet Kalite Standartları

1 Mardin İl Sağlık Müdürlüğü [drsalihalbayrak@hotmail.com](mailto:drsalihalbayrak@hotmail.com) 0 505 677 4602

2 Mardin İl Sağlık Müdürlüğü [mu.taha@hotmail.com](mailto:mu.taha@hotmail.com) 0 505 818 0501

3 Mardin İl Sağlık Müdürlüğü [nicelook@windowslive.com](mailto:nicelook@windowslive.com) 0 546 243 4547

uygulamalarının doğru algılanmasına yönelik faaliyetlerini geliştirmesi gerektiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** 112 Acil Sağlık Hizmetleri, HKS, Kalite Algısı

## Abstract

In recent years, changing social structure and technological developments in the health-care industry have highlighted quality improvement in Turkey. To achieve quality enhancement, many studies have been initiated by Ministry of Health-affiliated institutions. Periodic assessments were carried out and standards were determined in our institutions in the wake of these studies. These standards have been so-called as standards of quality of service regulations (SQS). According to these regulations, applications and evaluations have been implemented.

While inpatient care services are sustaining healthcare excellence through performance measurement, the need for detailed information on service quality standards of 112 arose in course of time.

The main objective of the study is to measure the employee perceptions of the 112 Provincial Ambulance Service Chief-Physician regarding to the 112 SQS practices in our province.

The survey approach questionnaires were structured by 112 Provincial Ambulance Service Chief-Physician employees using focus group survey method.

Results were evaluated using the SPSS 21.0 software package; frequency analysis was done to measure the reliability and validity of the research.

For this purpose, the entire sample universe of the study was structured by 112 Provincial Ambulance Service Chief-Physician employees. Results were evaluated using the SPSS 21.0 software package and frequency analysis was done. When employee perceptions on service quality improvement were evaluated, the majority of respondents' quality perception was partial according to frequency distributions. Based on this study, it can be concluded that the sample universe of the study consists of young, new recruits who have work experience less than five years.

Consequently, executives should enhance activities for correct perceptions of service quality standards taking into account the opinions and suggestions of employees, and increasing overall support for SQS applications.

**Key Words:** 112 Emergency Medical Services, SQS, Perception Of Quality

## Kaynaklar

- Güler, Hasan(2009), Hizmet Kalite Standartları Rehberi, Sunuş, Sağlık Bakanlığı Yayınları, sayfa:1 .
- Bryman, A. ve D. Cramer, Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows, Routledge, NewYork, 1997.
- Yağcı, Mehmet İsmail-Duman, Teoman (2006), ‘ Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması’ Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 7, Sayı 2, Sayfa 218-238
- Güden, Emel- Kantarcıoğlu, Hamiyet- Tuna, Rukiye- Erdoğan, Merter Bora- Dağhan, Mübin Çetin (2013), ‘Elazığ İli Acil Sağlık Hizmetleri Hizmet Kalite Standartları Değerlendirmesi’ Sayfa 177 Bildiriler Kitabı. IV. Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri 2013 Ankara.
- Atik, Metin-Haseken, Elif-Türk, Murat-Oğraş, Sultan-Çiftçi, Gülay-Öksüzokaya, Ahmet-Borlu, Arda.‘Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Hizmet Kalite Standartları Uygulamalarıyla ilgili Algısı ( Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği ). IV. Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri 2013 Ankara.
- Türk, M.Sezai, (2011), “İletişimde Algı Yönetiminin Önemi”, Çağın Polisi Dergisi, Yıl :10, Sayı 116, sayfa 33-40.
- Kuriloff Arthur; Hemphill, John M; Cloud, Douglas (1993). Starting and Managing the small business, Mc Graw-Hill Edition, Singapore

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Stres İş Yaşamını Etkiliyor Mu?

Doç.Dr. Necmettin CİHANGİROĞLU<sup>1</sup>

Uzm. Gülfer DOĞAN PEKİNCE<sup>2</sup>

Uzm. Nurgül DOĞAN<sup>3</sup>

Doç. Dr. Abdulkadir TEKE<sup>4</sup>

Uzm. Uğur UĞRAK<sup>5</sup>

Uzm. Yasin UZUNTARLA<sup>6</sup>

## Özet

Bu araştırma, personelin iş yaşamındaki stres kaynaklarını ve stresin olumsuz etkilerinin analiz edilmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma, Ankara ilinde bulunan bir eğitim hastanesinde görevli sağlık teknisyenleri üzerinde Mart 2014 döneminde kesitsel olarak yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki personelin iş yaşamlarındaki stres nedenlerini ve stresin olumsuz etkilerini ölçmek için önce Pehlivan (1993) ve sonrasında Sökmen (2005) tarafından geliştirilen ölçekler temel alınarak Ağma tarafından oluşturulan (2007) ve geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılan anket formu kullanılmıştır. Çalışmada örneklem seçilmeyerek en fazla sağlık teknisyenine ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda toplam 200 adet anket formu dağıtılmış, 140 adedi (70%) geri dönmüş, eksik ve hatalı doldurulan 15 adet anket formu değerlendirme dışı bırakılmış olup kalan 125 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Yapılan analizler sonucunda; yetki yapısına ait olumsuz stres kaynaklarının en yüksek ortalamaya ( $1,64 \pm 0,71$ ) sahip olduğu, bunu, iş ortamına ilişkin olumsuz stres kaynaklarının takip ettiği ( $1,66 \pm 0,96$ ) görülmüştür. Çalışma koşullarına ilişkin olumsuz stres kaynaklarının ise, diğerlerinden daha düşük bir ortalamaya ( $2,34 \pm 0,87$ ) sahip olduğu görülmüştür. İş yerine ilişkin olumsuz stres kaynakları ile; yaş, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak, medeni durum ve çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

1 Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağ.Hiz.Yönt.BD.Bşk.lığı, ncihangiroglu@gata.edu.tr, 0-312-304 6004

2 Ege Ün.Sağ.Bil.Enst.Kadın Sağ.ve Hstl.Hemşireliği AD.Bşk.lığı, denef81@hotmail.com, 0505 7891757

3 Gülhane Askeri Tıp Akademisi Anatomi AD.Bşk.lığı, nurguldogan10@hotmail.com , 0-312-304 3507

4 Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağ.Hiz.Yönt.BD.Bşk.lığı, ateke@gata.edu.tr, 0-312-304 6002

5 Gülhane Askeri Tıp Akademisi Kalp-Damar Cerrh.AD.Bşk.lığı, ugrakugur@gmail.com, 0-312-304 2353

6 Gülhane Askeri Tıp Akademisi Kalp-Damar Cerrh.AD.Bşk.lığı, yuzuntarla@gata.edu.tr, 0-312-304 2918

**Anahtar Kelimeler:** Stres, stres Kaynakları, stresin sonuçları, hastane, sağlık teknisyeni.

## Abstract

This survey was conducted to analyze sources and negative effects of stress in work life. This sectional survey was performed on medical technicians working in an educational hospital in Ankara during Marc 2014. Questionnaire formed on the basis of developed scales by firstly Pehlivan (1993), then Sökmen (2005) and reliability , validity of which was performed by Ağma (2007) was used for measuring causes and negative effects of stress in participants work life. Sampling wasn't performed, the highest numbers of medical technicians were intended to include. In this regard, 200 questionnaire were hand out, 140 (70%) of them returned, 15 of them with mistakes and missing were excluded, 125 of them were assessed. As to results of analysis, negative stress sources related to authority structure had the highest mean ( $1,64 \pm 0,71$ ), then negative stress resource related to business environment's ( $1,66 \pm 0,96$ ) were observed. Negative stress resource related to working conditions had lower mean ( $2,34 \pm 0,87$ ) than the others. Significant differences between negative stress resources related to workplace and age, educational status, marital status wasn't seen. But significant difference between marital status and working hours was found.

**Key Words:** Stress, Stress Resources, Stress Results, Hospital, Medical Technicians

## Kaynaklar

- Ağma, F. Şafak (2007), İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.D., İstanbul.
- Akatay, Ayten (2007), Zamanın Etkin Kullanılmasını Sağlayan Davranış ve Yöntemler, içinde, Zaman Yönetimi ve Yönetel Zamanda Etkinlik, 2.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Baltaş, Acar ve Baltaş, Zuhul (2000), Stres ve Başa Çıkma Yolları, 20. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Büyükbeşe, Tuba (2004), Stres ve Stres Yönetimi, içinde, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, Editör: İsmail Bakan, 1.Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Cam, Erdem (2004), "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Issn: 1303-5134, sayfa 1-10.
- Durna, Ufuk (2004), Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 11, No.1, sayfa 191-206.

- Güney, Salih (2000), Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.
- Moorhead, Gregory and Griffin, Ricky W. (1992), Organizational Behavior, 3. Press Houghton Mifflin Company, Boston.
- Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver (2002), “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, No. 3, sayfa 15-42.
- Pehlivan, İnyet (1993), Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları, Ankara Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Sdorow, Lester M. (1998), Psychology, 4. Press, Mc Graw Hill, Boston.
- Selye, Hans (1997), Stress Without Distress, London: Teach Yourself Books.
- Sökmen, A. (2005), “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, No. 1, sayfa 1-27.
- Şimşek, Şerif, Akgemci, Tahir ve Çelik, Adnan (2001), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Gelitirilmiş 2. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.
- Tınaz, Pınar (2005), Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul.
- Tutar, Hasan, Yılmaz, M.K. ve Erdönmez, C. (2006), İşletme Becerileri Grup Çalışması, 4.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Altı Sigma Kullanılarak Analitik Evrenin Değerlendirilmesi

Şerif Ercan<sup>1</sup>

## Özet

Preanalitik, analitik ve postanalitik süreçlerin düzenli olarak değerlendirilmesi, doğru, kesin ve karşılaştırılabilir sonuçlar elde etmek için oldukça önemlidir. Bu süreçlerin değerlendirilmesi genellikle kalite indikatörleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmada, kalite indikatörü olarak altı sigma kullanarak analitik evrenin değerlendirilmesi amaçlandı. Fotometrik yöntemle analizi gerçekleştirilen 28 test parametresinin sigma değerleri, bias, varyasyon katsayısı ve toplam izin verilebilir hata (TEa) kullanılarak belirlendi. Bias, dış kalite kontrol verilerinden; varyasyon katsayısı ise iç kalite kontrol verilerinden yararlanılarak hesaplandı. TEa; CLIA, RiliBÄK ve Ricos'un biyolojik varyasyona dayalı önerilerine göre belirlendi. En az bir düzey iç kalite kontrol numunesinde, CLIA TEa oranlarına göre 3, RiliBÄK oranlarına göre 4 ve Ricos'un biyolojik varyasyonuna göre 12 testin sigma değeri üçten küçük bulundu. Altıdan büyük sigma değeri ise, CLIA TEa oranlarına göre 9, RiliBÄK oranlarına göre 11 ve Ricos'un biyolojik varyasyonuna göre 9 teste belirlendi. Aynı analizör ve aynı kontrol numunesinde analizi gerçekleştirilen testler dahi altı sigma konseptine göre farklı performans gösterebilmektedirler. Sigma değerine göre her test için ayrı iç kalite kontrol uygulaması tanımlanarak bir yandan performans iyileştirmesi bir yandan da yanlış iç kalite kontrol reddinin önlenilebileceği düşünülmektedir. Ayrıca, sigma değerleri hesaplanırken iç kalite kontrol düzeyi ve TEa oranları için alınan referansa göre farklı değerlerin elde edilebileceği akılda tutulmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Analitik evre; altı sigma; iç kalite kontrol; dış kalite kontrol

## Abstract

The evaluation of pre-analytic, analytic and post-analytic processes is very important to obtain accurate, precise and comparable results. Quality indicators are generally used to evaluate these processes. The present study aimed to evaluate the analytic phase using six sigma. Sigma values of 28 tests analyzed by photometric

<sup>1</sup> Lüleburgaz Devlet Hastanesi, Tıbbi Biyokimya, serifercan23@yahoo.com, 0288 417 12 24

method were determined using bias, variation coefficient and total allowable error (TEa). Bias and variation coefficient were calculated external quality control and internal quality control data (IQC), respectively. TEa ratios were obtained from CLIA, RiliBÄK and Ricos's biological variation values. At least one level of IQC sample, 3, 4 and 12 of tests were found lower than three sigma values according to CLIA, RiliBÄK and Ricos's biological variation, respectively. It was also found that 9, 11 and 9 of tests had higher sigma values than six sigma value according to CLIA, RiliBÄK and Ricos's biological variation, respectively. Even if different test parameters are being analyzed in same IQC sample on same analyzer, different sigma values might be obtained. To determine different IQC rule for each test according to sigma values may be both improve performance and reduce IQC false rejected. Moreover, sigma values may be change according to TEa and control level.

**Key Words:** Analytic phase; six sigma; internal quality control; external quality control

## Kaynaklar

- Carraro, Paolo ve Plebani, Mario (2007), "Errors in a Stat Laboratory: Types and Frequencies 10 Years Later", *Clinical Chemistry*, Vol.53, No 7, July, pp. 1338-1342.
- Coşkun, Abdurrahman, Unsal, İbrahim, Serteser, Mustafa, Inal, Tamer (2010), "Six Sigma as a Quality Management Tool: Evaluation of Performance in Laboratory Medicine" içinde, *Quality Management and Six Sigma*, Abdurrahman Coşkun (Ed.), Sciyo, Rijeka, pp.247-262
- Karkalousos, Petros ve Evangelopoulos, Angelos (2011), "Quality Control in Clinical Laboratories, Applications and Experiences of Quality Control" içinde, *Applications and Experiences of Quality Control*, Ognyan Ivanov (Ed.), In Tech, Rijeka, 331-360.
- Linnet, Kristian, Boyd James C (2006), "Selection and Analytical Evaluation of Methods- With Statistical Techniques", içinde, *Tietz Textbook of Clinical Chemistry and Molecular Diagnostics*, Carl A. Burtis, Edward R. Ashwood, David E. Bruns (Ed.), Elsevier Inc., Missouri, pp.353-407
- Plebani, Mario (2006), "Errors in Clinical Laboratories or Errors in Laboratory Medicine?", *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine*, Vol.44, June, No 6, pp.750-759.
- Plebani, Mario, Sciacovelli, Laura, Marinova, Mariela, Marcuccitti, Jessica, Chiozza, Maria Laura (2013), "Quality Indicators in Laboratory Medicine: A Fundamental Tool for Quality and Patient Safety", *Clinical Biochemistry*, Vol. 46, No 13-14, September, pp. 1170-1174

Schaik, Hans Van (2011) "Saving Money by Applying TEa and Six Sigma for Internal QC", <http://www.westgard.com/saving-with-six-sigma.htm>, (22.04.2014)

Schweikhart, Sharon ve Dembe, Allard (2009), "The Applicability of Lean and Six Sigma Techniques to Clinical and Translational Research", *Journal of Investigative Medicine*, Vol.57, No 7, October, pp.748-755

Shahangian, Shahram, ve Snyder, Susan (2009), "Laboratory Medicine Quality Indicators", *Clinical Chemistry*, Vol.131, No 3, March, pp. 418-431

Westgard, James, Westgard, Sten (2006) "An Assessment of  $\sigma$  Metrics for Analytic Quality Using Performance Data From Proficiency Testing Surveys and the CLIA Criteria for Acceptable Performance" *American Journal of Clinical Pathology*, Vol.125, No 3, March, pp.343-354

Westgard, Sten (2009), "Six Sigma Metric Analysis for Analytical Testing Processes", [https://www.abbottdiagnostics.com/enus/staticAssets/whitePaper/public/3\\_MS\\_09\\_7907v4\\_Six\\_Sigma\\_Whitepaper1\\_FINAL.pdf](https://www.abbottdiagnostics.com/enus/staticAssets/whitePaper/public/3_MS_09_7907v4_Six_Sigma_Whitepaper1_FINAL.pdf), (11.05.2014)

<https://www.westgard.com/rilibak.htm>, (28.04.2014)

<http://www.westgard.com/biodatabase1.htm> , (30.04.2014)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Sağlık Bakanlığı - Ordu Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Webinar Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Tespit Edilmesi

Yasemin TEMİZ MARANGOZ <sup>1</sup>

## Özet

İngilizce'deki Web-based Seminer (web tabanlı seminer) kelimelerinden türetilmiş olan Webinar, kullanıcıların İnternet üzerinden eşzamanlı olarak katılım gösterdiği çevrimiçi seminer anlamına gelmektedir. Çevrimiçi ortamda sanal toplantı ve uzaktan eğitime imkan sağlayan Webinar sistemlerinde, konuşmacının sesi ve görüntüsü, kullandığı materyallerle (resim, sunu, video vb.) birlikte katılımcılara aktarılmaktadır. Katılımcılar da konuşmacıya eş zamanlı olarak ses ve görüntülerini aktarabilmekte ve sorular sorup yanıtlar alabilmektedirler.

Sağlık Bakanlığı Ordu Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık personelinin webinar hakkındaki bilgi düzeylerinin tespit edilmesi bu hastanede çalışanların ne kadar webinar sisteminden haberdar olduğu, nasıl kullanılacağı konusunda bilgiye sahip olduğu ve eğer bu sistemi kullanırlarsa şartlarının nasıl olmasını istedikleri konusunda yapılan bir araştırmadır.

**Anahtar Kelimeler:** webinar, sağlık , eğitim

## Abstract

Derived from the English words 'Web-based-seminar', Webinar means the online seminar, which users attend synchronously through Internet. In Webinar systems, which provides the possibility for online virtual meeting and distance education, the voice and image of the discourser are transmitted to the attendees along with the materials(photo, presentation, video etc.,) they use. The attendees can also transmit their voice and images to the discourser synchronously, ask questions and be replied.

<sup>1</sup> T.C. Sağlık Bakanlığı - Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi , [yaseminmarangoz@gmail.com](mailto:yaseminmarangoz@gmail.com), 0 532 663 95 70

Ministry of Health, Ordu University Training and Research Hospital health care workers in the webinar about the level of information to be identified in this hospital employees how much webinar system that is aware, how to use information to have, and if you use this system if the conditions of how they like to have done in a study.

**Key Words:** webinar, health, education

## Kaynaklar

Türkiye’de Sağlık Eğitimi Ve Sağlık İnsangücü Durum Raporu sayfa 4-5

Eğitimde Webinar(Sanal Sınıf) Kullanımı: Ticari (Adobe Connect) ve Açık Kaynak(OpenMeetings) WebinarUygulamalarının KarşılaştırılmasıŞ. Karasar, “Eğitimde Yeni İletişim Teknolojileri-İnternet ve Sanal Yüksek Eğitim”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, 2004 ,125-117 ,(4)3

[http://www.zboxmedia.com/?page\\_id=672](http://www.zboxmedia.com/?page_id=672) erişim tarihi: 12.12.2013

2011/06/24/ttnet-internet-kullanim-istatistikleri

ZBOX Media – İnteraktif Kongre Yayını ve Akademik Webinar,

<http://uses.gov.tr/ue.aspx>

F. Kocacık, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 27(1), 1-10, 2003.

F. Erdemir, Z. Hanoğlu, A.Akman, “Hemşirelerin Bilgisayar ve İnternet Kullanma Durumu ve Hemşirelikte Bilgisayar Kullanımının Değerine İlişkin Görüşleri”, 2. Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi, Antalya, 78-84, 2005.

Çeşitli Basamaklarda Çalışan Sağlık Personelinin Bilişim Düzeyinin Ölçülmesi: üniversite Hastanesi ve Sağlık Ocağı Uygulaması E. ORUN, S. KULA

# Sağlıkta Şiddet: Nevşehir İli Kamu Sağlık Kurumları Değerlendirmesi<sup>1</sup>

Yeliz SAVCI<sup>2</sup>

Halim SONCUL<sup>3</sup>

Ahmed Ahmi SAVCI<sup>4</sup>

Deniz ÖZDEMİR<sup>5</sup>

## Özet

Sağlık hizmeti sunumunda önemli bir risk faktörü olarak karşımıza çıkan “Sağlıkta Şiddet” ülkemizde, özellikle son yıllarda giderek bir artış göstermektedir. Hatta bu şiddet olaylarında ciddi yaralanmalar söz konusu olmakta ve sağlık çalışanları çalışma ortamlarında güvenlik sorunları yaşamaktadırlar. Bu nedenle Nevşehir ili Sağlık Bakanlığına bağlı kamu kurum ve kuruluşlarının evreni oluşturduğu “çalışana şiddet” araştırması yapılmıştır. Nevşehir Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine (KHB) bağlı kurumlar, İl Sağlık Müdürlüğü (İSM) 112 Acil Sağlık Hizmetleri ve Halk Sağlığı Müdürlüğü (HSM) çalışanlarından oluşan 476 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışmaya 94 hekim, dış hekimi, 253 hemşire, ebe, sağlık memuru vb. sağlık çalışanı, 73 acil tıp teknisyeni (ATT, paramedik), 26 tıbbi sekreter, karşılama, danışma ve 30 diğer sağlık çalışanı grubu katılmıştır.

Araştırma bulguları; “Çalışma hayatınız boyunca hiç şiddete maruz kaldınız mı?” sorusuna % 71,4’ ü şiddete uğradıklarını ifade ederek Evet cevabını vermiştir. Yine şiddetin türlerine bakıldığında % 29,2’ si sözel şiddet, % 26,9’ u sözel şiddet ve mobbing, % 5’ i hepsi, % 4,8’ i sözel ve fiziksel şiddet, % 4,4’ ü ise yalnızca mobbinge uğradığını ifade etmiştir. Burada sadece fiziksel şiddete uğradığını söyleyenler % 1,3 olarak görülse de, % 5 hepsi ve % 4,8 hem sözel hem de fiziksel şiddete uğradığını söyleyenlerle birlikte fiziksel şiddet oranı % 11,1 olarak karşımıza çıkmaktadır. Şiddete uğrayanların % 22,6’sını hekimler, %50,4’ünü hemşireler,% 17,3’ ünü ATT. paramedikler, % 4,1’ini tıbbi sekreter vb.ve %5,6’sını da diğer sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

1 Ahmet Yesevi Üniversitesi, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Dönem Projesi, Kısaltma.

2 Hemşire, İl Sağlık Müdürlüğü/Kalite Koordinatörlüğü, 68yeliz@gmail.com

3 Prof. Dr., Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Müdürü, hsoncul@gazi.edu.tr

4 Uz. Dr., Nevşehir Devlet Hastanesi Başhekim Yrd. , dr.aas32@gmail.com

5 Bilim Uz. Hemşire, Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, hemsire\_denizzzzz@hotmail.com

Sağlık Bakanlığı Alo 113 (Beyaz Kod) Nevşehir verilerine bakıldığında 2013 yılı için şiddet olaylarının % 31'i fiziksel şiddet % 69' u ise sözel şiddet olarak gerçekleşmiştir. Olayların % 62'si KHB kurumlarında, %21'i HSM ve %17'si İSM' de, % 40'ı ASM ve 112 Acil Hizmetleri olay yerinde, % 36' u poliklinikte, %24' ü ise hastane acil servislerinde meydana gelmiştir. Şiddet olaylarının %57'si hekime, % 19'u hemşire vb., % 12'si ATT, Paramedik ve % 12'si de tıbbi sekreter, danışma vb. sağlık çalışanına yönelik gerçekleşmiştir.

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olayları sağlık hizmetleri sunumunda karşımıza çıkan günümüz en önemli sorunlarından biridir. Her sağlık çalışanının güvenli iş ortamlarında çalışma hakkı vardır. Bu konudaki çalışmaların, yönetsel, bireysel ve kurumsal olarak bütünlük bir halde yürütülmesi gerekir.

**Anahtar Kelimeler:** Şiddet, Sağlıkta Şiddet, Beyaz Kod.

## Abstract

“Health Violence” that has emerged as an important risk factor In the provision of health services “has shown an increase in our country, espically in recent years . In fact, there are serious injuries and health workers are experiencing security problems in their working environment. Therefore, A survey named “violence to workers” was conducted in Nevşehir province public institutions and organizations under the leadership of the Ministry of Health. This survey was conducted among the health workers in The General Secretary of the Association of Public Hospitals in Nevşehir (KHB) and its affiliated organizations,in the Provincial Health Department (ISM) 112 Emergency Medical Services and Public Health Department (HSM) and it was consisting of 476 employees . 94 physicians, dentists, 253 nurses, midwives, health officers and so on. health care workers, 73 emergency medical technicians (ATT, paramedic), 26 medical secretaries, meeting, group counseling and 30 other health professionals participated in this survey.

Research findings were like below; We asked them “Have you ever been exposed to violence?” to the Violence question, 71.4% of them expressed that as being victims of domestic violence have answered Yes. However, when looking at the type of violence experienced , they told that 29.2% of it was verbal abuse, 26.9% of it was verbal violence and mobbing, 5% of it all kinds, 4.8% of it was verbal and physical violence, 4.4% of it was only mobbing . Though here only 1.3% said that they experienced physical abusing , when we take into account that 5% all kinds and 4.8% experienced both verbal and physical abuse , this physical violence rate rises up to 11.1%. 22.6% of those exposed to violence are physicians, 50%.4 are the nurses , 17.3% are the ATT.paramedics, medical secretaries e.t.c and 4.1% to 5.6% are other health workers.



When we look into datum of the Ministry of Health Nevşehir Alo 113 (White Code) in 2013, 31% of violent incidents have been realized as physical violence, 69% of them as the verbal violence. 62% of these events occurred in KHB institutions, 21% in HSM and 17% in ISM, 40% in ASM and 112 Emergency Services at the scene, 36% in the clinic in an integrated forms, and 24% in hospital emergency wards . 57% of that violence experienced by physicians, 19% by nurses and so on.,12% by ATT, and 12% by Paramedic medical secretaries, counseling and so on.

Violence against health workers in the provision of health services is one of the most important problems encountered today. Each health worker has the right to work in a safe work environment. Studies on this subject must be executed managerially,individually and institutionally in an integrated form .

**Key Words:** Violence, Violence in Health, White Code.

## Kaynaklar

- İlhan, Mustafa, Özkan, Seçil, Kurtcebe, Z. Özlem, Aksakal F. Nur, (2009), “Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlileri ve İntörn Doktorlarda Şiddete Maruziyet ve Şiddetle İlişkili Etmenler”, Toplum Hekimliği Bülteni, C.28, S.3, Sf.15-23,Eylül-Aralık 2009, Hacettepe Üniversitesi yayını, Ankara.
- Kaçar, Mahmut (2012), “Sağlık Çalışanlarının Güvenliğini Sağlamak; Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Konuşma Metinleri Kitabı.Sf.149-158.Sağlık Bakanlığı Yayını No:875,Ankara.
- Kılıç, Selim (2012), “Örnek Büyüklüğü, Güç Kavramları ve Örnek Büyüklüğü Hesaplaması”, Journal of Mood Disorders, 2012;2(3):140-2, www.jmood.org .
- Kingma, Mireille (2008), “From workplace violence to wellness”, Workplace Violence in the Health Sector,2008:48-49, Publisher KAVANAH, The Netherlands .
- Pınar, Tevfik ve Pınar, Gül (2013), “Sağlık Çalışanları ve İşyerinde Şiddet”, TAF Preventive Medicine Bulletin, 2013: 12(3):315-326. www.korhek.org.
- Polat, Nilay (2014), Nevşehir İl Sağlık Müdürlüğü, Avukatlık Hizmetleri Birimi, Kişisel görüşme tarihi:15.05.2014.
- Tengilimoğlu, Dilaver, Işık, Oğuz, Akbolat, Mahmut (2012). “Sağlık İşletmeleri Yönetimi ” 5. Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Yıldız, Ali Naci ve Kaya, Mehmet (2009), “İşyerinde Şiddet”, Toplum Hekimliği Bülteni, C. 28, S. 3,Sf.1-6 Eylül-Aralık 2009, Hacettepe Üniversitesi yayını, Ankara.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5237.pdf>, “Türk Ceza Kanunu”, Erişim tarihi: 15.05.2014.
- [www.beyazkod.saglik.gov.tr](http://www.beyazkod.saglik.gov.tr), “ Hukuki Bakış”, Erişim tarihi: 24.03.2014
- <http://www.beyazkod.saglik.gov.tr/MudurlukDefault.aspx> , “Tüm Bildirimler”, Erişim tarihi:02.05.2014.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Ankara Ulus Devlet Hastanesi Uzamış Süreç Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarını Önlemede Etkili Olan Önlemlere İlişkin Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi

Elif ÇAYIROĞLU GÜMÜŞ<sup>1</sup>  
Şükran ÖRNEK<sup>2</sup>

## Özet

Hastane Enfeksiyonları (HE) tüm dünyada önemli bir sağlık sorunudur. Morbidite ve mortalitedeki artışa neden olmasının yanı sıra, hastalarda fonksiyonel bozukluklara, duygusal strese, yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Hastane enfeksiyonlarının en sık görüldüğü alanlardan olan yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin hastane enfeksiyonlarını hızlandıran nedenleri ve etkili önlemleri bilmesi ve bu bilgileri doğrultusunda gerekli önlemleri alması beklenir. Araştırmamız yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin HE'nin önlenmesinde etkili olan önlemlere ilişkin bilgi düzeylerinin belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak 6 sorudan oluşan hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ve hastane enfeksiyonlarının önlenmesi ile ilgili konuları içeren ve araştırmacı tarafından literatürler doğrultusunda 30 sorudan oluşan anket formu kullanılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 62 yoğun bakım hemşiresine Aralık 2013 tarihinde uygulanmıştır. Anket sorularına ilişkin elde edilen veriler SPSS 15 paket programında analiz edilmiştir. Analizler yüzdelik dağılım ki-kare testi, t testi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin %48,4'ünün 30-34 yaş arasında olduğu, %46,8'inin anestezi ve reanimasyon yoğun bakım ünitesinde çalıştıkları, %69,4'ünün lisans mezunu, %77,4'ünün 0-2 yıldır aynı birimde çalıştığı, %79'unun hastane enfeksiyonları ile ilgili eğitim aldıkları tespit edilmiştir.

1 Ankara Ulus Devlet Hastanesi Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi, elifercan2012@gmail.com, 05422594377

2 Ankara Ulus Devlet Hastanesi Enfeksiyon Hastalıkları Uzmanı, sornek@yahoo.com, 05422323544

Hemşirelerin %79'unun nozokomiyal enfeksiyonunun tanımını, %67,7'si en sık rastlanan hastane enfeksiyonu, %90,3 ellerin yıkandıktan sonra nasıl kurulanması gerektiğini bildiği saptanmıştır. Hemşirelerin en fazla 17 soruya doğru yanıt verenlerin lisans mezunu hemşireler olduğu görülmüştür. Birimdeki çalışma süresi arttıkça doğru yanıt sayısının arttığı, hastane enfeksiyonu önleme konusunda eğitim almayanların doğru yanıt sayılarının anlamlı olarak düşük olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin HE hakkında bilgilerinin orta düzeyde ve hizmet içi eğitimlerle bilgilerinin artırılması gerekliliği saptanmıştır. Bilgi düzeylerinin; çalıştığı birim, birimdeki çalışma süresi, toplam çalışma süresinden etkilendiği belirlenmiştir. Bu sonuçlar ışığında yoğun bakım hemşirelerine birimleri ile ilgili özel bilgileri kapsayan hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi gerektiği saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Enfeksiyonu, Yoğun Bakım, Hemşire, Korunma.

## Abstract

Nosocomial infections (NI) are a very important health problem all over the world. It causes to functional impairments, emotional stress and decreasing of life quality of patients as well as causing to increase in morbidity and mortality. It is expected nurses employed in intensive care units where nosocomial infections are frequently shown to know the causes speeding the nosocomial infections and effective measures and to take the required measures in accordance with these information. Our research is carried out to specify the information levels of nurses employed in intensive care units related with measures that are effective in preventing NI.

In this research a questionnaire form consisting of two separate sections has been used, one of which consists of 6 questions and contains subjects with regard to nurses' socio demographic features and preventing of nosocomial infections and other section consists of 30 questions prepared by researcher in line with literatures. This question applied to 62 intensive care nurses accepting to participate in this research on December 2013. Data acquired concerning questionnaire questions have been analyzed in the scope of SPSS 15 package program. Such analyses have been evaluated by using percentage distribution, chi-square test and t test.

It is determined that 48,4 % of nurses participated in this research is between 30-34 age, 46,8 % still works in reanimation in intensive care units, 69,4 % has bachelor degree, 77,4 % works in same department for 0-2 years and 79 % receives education related to nosocomial infections. It is understood that nurses giving

correct answer to maximum 17 questions have bachelor degree. It is established that as long as working period increases in this department, number of correct answers increases too and that numbers of correct answers of nurses not receiving education related with preventing of nosocomial infections meaningfully become low. It is determined that 79 %of nurses knows the definition of nosocomial infection, 67,7 % knows the most frequent hospital infection and90,3 % knows how to dry hands after washing.

It is determined that it is necessary to increase nurses' information regarding NI in medium level by organizing on-the-job trainings. It is seen that nurses' information level has been impressed by their departments where they are employed as well as their working times in these departments and their total working times. In the light of these results, it is established that it is compulsory to arrange for intensive care nurses on-the-job training programs covering specific information pertaining to their departments.

**Key Words:** Nosocomial Infection, Intensive Care, Nurse, Protection.

## Kaynaklar

- Akalın Halis, Özakın Cüneyt, Sütçü Şükran, Helvacı Safiye, Ener Beyza, Gedikoğlu Suna (1999), "Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Hastane İnfeksiyonları", *Klinik Dergisi*, Cilt:12, No:2, Sayfa: 55-57.
- Arman, Dilek (2005), "Hastane İnfeksiyonları ve Kontrolünün Önemi", 3M Enfeksiyon Önleme Semineri, Ankara.
- Ay, Pınar ve Karabey, Selma (2001), "El Yıkama ve El Dezenfeksiyonu", *Aktüel Tıp Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 6, Sayfa: 52-56.
- Aytaç Necdet, Naharcı Handan, Öztunç Gürsel (2008), "Adanada Eğitim Araştırma Hastanelerinin Yoğun Bakım Hemşirelerinde Hastane Enfeksiyonları Bilgi Düzeyi", *ADÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 3, Sayfa: 9-15.
- Biberoğlu, Kadir (1997), "Yoğun Bakım Ünitesi İnfeksiyonları: Risk Faktörleri, Epidemiyoloji ve Korunma", *Flora Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 2, Sayfa: 79-84.
- Craig M. Coopersmith, Terri L. Rebmann, Jeanne E. Zack, Myrna R. Ward, Roslyn M. Corcoron, Marilyn E. Schallom, Carrie S. Sona, Timothy G. Buchman, Walter A. Boyle, Louis B. Polish, Victoria J. Fraser (2002), "Effect Of An Education Program On Decreasing Catheter-Related Bloodstream Infections In The Surgical Intensive Care Unit", *Crit Care Med*, Cilt: 30, Sayı: 1, Sayfa: 59-64.
- Çağlar, Kayser (2002), "Hastane İnfeksiyonları", *Galenos Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 7, Sayfa: 25-20.

- Çetinoğlu, Erhan Ç., Sevgi Canbaz, Servet Aker, Yıldız Peşken (2005), “Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Hemşirelerinin El Yıkama Konusunda Bilgilerinin Değerlendirilmesi”, 4. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi, 24-20 Nisan, Samsun.
- Diker, Sevcan (2003), “Uşak İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarına İlişkin Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Afyon.
- Dilek, Nursel (2005), “Enfeksiyon Kapan Hastanelere Neşter”, Aksiyon Haftalık Haber Dergisi, Sayı: 559. <http://www.aksiyon.com.tr/aksiyon/haber-13642-34-enfeksiyon-kapan-hastanelere-neşter.html>. Erişim Tarihi: 01.05.2014.
- Eti Aslan, Fatma ve Badır, Aysel (2003), “Hastane İnfeksiyonlarının Önlenmesinde Genel Bir Yaklaşım: Tıbbi Cihaz ve Aletlerin Dekontaminasyon, Dezenfeksiyon ve Sterilizasyonunda Genel Prensipler”, Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, Sayfa: 45-53.
- Gürbüz Püren, Canan Ağalar, Seda Usubütün, Rüçhan Türkyılmaz (1999), “SSK Ankara Eğitim Hastanesi’ndeki İntravasküler Kateter İnfeksiyonu Etkenleri ve Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi”, Klimik Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 2, Sayfa: 69-72.
- Görak, Gülay (1997), “Yoğun Bkım Ünitelerinde Hastane Enfeksiyonlarının Önlenmesi” Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, Cilt: 1, Sayı:1, Sayfa: 16-24.
- İnani Dilara, Rabin Saba, Sevim Keskin, Dilara Oğünç, Cemal Çiftçi, Filiz Günseren, Latife Mamıkoğlu, Meral Gültekin (2002), “Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Yoğun Bakım Ünitelerinde Hastane İnfeksiyonları”, Yoğun Bakım Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 2, Sayfa: 135-129.
- İnfal, Selma (2009), “Hastane Çalışanlarının Hastane Enfeksiyonları Konusundaki Bilgi ve Davranışlarının Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kara, Ateş (2006), “Nozokomiyal Viral İnfekyonlar: Nozokomiyal Viral İnfeksiyonların Kontrolü ve Önlenmesi”, Hastane İnfeksiyonları Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 1, Sayfa: 73-74.
- Köksal, Fatih (1999), “Deri Antisepsisi ve El Hijyeni” Sterilizasyon Dezenfeksiyon Hastane İnfeksiyonları Sempozyumu, 21-22 Ekim, Sayfa: 121-125, Samsun.
- Naharcı, Handan (2006), “Adana İlindeki Çeşitli Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarının Önlenmesinde Etkili Olan Önlemlere İlişkin Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, Adana.
- Naomi P. O’Grady, Mary Alexander, E. Patchen Dellinger, Julie L. Gerberding, Stephen O. Heard, Dennis G. Marki, Henry Masun, Rita D. McCormick, Leonard A. Mermel, Michele L. Pearson, Issam I. Raad, AdrienneRandaph, Robert A. Weinstein (2002), “

- Guidelines For The Prevention Of Intravascular Catheter-Related Infections”, *Infection and Hospital Epidemiology*, Cilt: 23, Sayı:12, Sayfa: 759-769.
- Orucu, Mehmet ve Geyik, Mehmet Faruk (2008), “Yoğun Bakım Ünitesinde Sık Görülen Enfeksiyonlar” *Düzce Tıp Dergisi*, Sayı: 1, Sayfa: 40-43.
- Parlar Serap, Nimet Ovayolu, Ali İ. Bozkurt (2003), “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin El Hijyeni, Eldiven Giyme ve Antiseptik Kullanımı Konusundaki Bilgi, Tutum ve Uygulamaları” *Hemşirelik Formu Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 4, Sayfa: 60-68.
- Sercan Ulusoy, Hamdi Akan, Mutlu Arat, Semih Başkan, Sevil Bavbek, Nahit Çaker, Yeşim Çetinkaya Şardan, Ayper Somer, Serap Şimşek Yavuz (2005), “Damar İçi Kateter İnfeksiyonlarının Önlenmesi Kılavuzu”, *Hastane İnfeksiyonları Dergisi*, Cilt: 9, Ek: 1, Sayfa: 1-32.
- Uzel, Necdet (2004), “Pediatrik Yoğun Bakımda Nazokomiyal İnfeksiyonlar”, *Ankem Dergisi*, Sayı: 18, Ek: 2, Sayfa: 138-140.
- Ünal, Necmettin (2001), “Hastane İnfeksiyonları ve Hatane Tasarımı: Yoğun Bakımların Tasarımı” *Hastane İnfeksiyonları Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 3, Sayfa: 194-183.
- Yüceer, Sevilay ve Bulut, Hülya (2010), “Beyin Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin Hastane Enfeksiyonlarının Önlenmesine İlişkin Uygulamaları” *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt: 37, Sayı: 4, Sayfa: 367-374.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Bir Kamu Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde Yatan Hastaların Sezaryen Ve Normal Doğum Tanı İlişkili Gruplama Verilerinin Karşılaştırmalı Analizi

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışma, 2011-2013 yılları arasında Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kadın Doğum Kliniği'nde doğum (sezaryen-normal) yapan hastaların Tanı İlişkili Gruplar (TİG) verileri kullanılarak nicelik açısından değerlendirilmesi amaçlandı.

**Gereç ve Yöntem:** 2011- 2013 yılları arasında Kadın Doğum Kliniği'nde sezaryen ve normal doğum yapan tüm hastalar çalışmanın evreni olarak kabul edildi. Hastalara ait ICD IM-10 kod gruplandırmaları, yaş ortalamaları, yatış gün sayıları, ortalama yatış gün sayısı ve DRG (DiagnosisRelatedGroups) dağılımları analiz edildi. Veriler, hastane bilgi yönetim sistemi, TİG Klinik Veri Girişi programı ve TİG Web Yönetimi sayfasından elde edildi.

**Bulgular:** Seydişehir Devlet Hastanesi'nde 2011,2012 ve 2013 yılları toplam poliklinik hastası sayısı 1.075.872 olarak belirlendi. Bu sayının 69.294'ü kadın doğum polikliniğine başvurmuştur. Başvuru oranı tüm polikliniklere göre %6,4'dür. Yıllara göre kadın doğum kliniğinde yatan hastaların sıklıkla O01C ve O60C TİG kodları ile tedavi gördükleri, hastaların (doğum yapan) yaş ortalaması 27 ve ortalama yatış gün sayısı ise 2 gün olarak tespit edildi.

**Sonuç:** Tıbbi kayıtlarından elde edilecek tanısal verilere dayanan Teşhisle ilişkili gruplar (TİG), sağlık sisteminde ödeme mekanizmalarından biri olarak kullanılmasının yanı sıra, sınırlı Kaynakları vakaların türlerine ve şiddetine dayalı olarak adil bir biçimde dağıtmak, hastane verimliliğini ve etkililiğini teşvik etmek ve sistematik, anlamlı klinik veri toplamak açısından önemli bir kaynak oluşturmaktadır. Bu çalışmada, Kadın Doğum Kliniği'nde sezaryen ve normal doğum yapan hastaların sıklıkla O01C ve O60C TİG kodları ile tedavi gördükleri belirlendi.

1 A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

**Anahtar Kelimeler:** Teşhisle İlişkili Gruplar, Klinik Kodlama, Kadın Doğum Kliniği

## Abstract

**Aim:** We aimed to make a quantitative evaluation by means of Diagnostic Related Groups (DRG) of inpatients who received health service at the department of gynecology and obstetrics clinic of Konya Seydisehir State Hospital between the years 2011 and 2013.

**Materials and Methods:** All inpatients who gave birth between 2011 and 2013 at the Department of Gynecology and Obstetrics as caesarean and normal delivery were considered to be the universe of this study. ICD IM-10 code groups, average ages, number of days of hospitalization, average number of days of staying at hospital, and distribution of DRG (Diagnosis Related Groups) were analyzed. Data were obtained by means of the DRG Clinical Data Entry program, Hospital Information Management System and DRG Web Management Page.

**Results:** It was detected that there were 1.075,872 patients who received health service between 2011 and 2013 at Konya Seydisehir State Hospital. 69,294 of patients applied to the department of gynecology and obstetrics with a percentage of 6.4% of all departments. Average age of patients, who gave birth, were 27 and number of average days of hospitalization were 2 days; moreover, patients received health services with the DRG codes of O01C and O60C.

**Conclusion:** The diagnosis related groups (DRGs) based on diagnostic data is used as one of the ways of payment in health sector; furthermore, it is very useful for collecting significant and systematic clinical data, improving the efficiency of hospital and distributing the restricted sources fairly based on types and severe of cases. In this study, it was detected that patients who gave birth at the Department of Gynecology and Obstetrics as caesarean and normal delivery were treated with the DRG codes of O01C and O60C.

**Key Words:** Diagnostic related groups, Clinical Coding, Obstetrics and Gynecology Clinics

## Kaynaklar

Aydın S, Yiğit P, Demir M, Güler H, “Tanı ilişkili gruplama verileri çerçevesinde Türkiye’de ürogenital kanserlere bakış”, Yeni Üroloji Dergisi, 2013; 8 (2): 72-78

de Cos PH, and Moral-Benito E. Determinants of health-system efficiency : Evidence from OECD countries 2012.

- Fetter RB. DiagnosisRelatedGroups: UnderstandingHospitalPerformance. Interfaces1991: 21 (1): 6-26
- Narmanlı M, Ertong G, Dikici A, Soysal E, Tümay A, Güngör M.K, “Ulusal Teşhis İlişkili Gruplar Sistemine Geçiş İçin Yol Haritası”,Erişim tarihi: 11.04.2014;http://www.turkmia.org/kongre2012/cd/pdf-format/29-38.pdf-IX. Ulusal Tıp Bilim Kongresi 2012
- Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2012, T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Ankara, 2013, 105-109. Erişim tarihi: 15.05.2014; Erişim: http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-32083/saglik-istatistikleri-yilligi-2012.htm
- Teşhisle İlişkili Gruplar (TİG) Çalışması, Erişim tarihi: 15.05.2014; Erişim: http://www.tig.saglik.gov.tr/index.php?pid=16.
- TİG Nedir?. http://www.tig.saglik.gov.tr/index.php?pid=16 Erişim: 11.05. 2014
- TİG NEDİR?,http://gisy.istanbul.edu.tr/tig.aspx Erişim:13.05.2014
- TİG Uygulama Rehberi, T.C.SağlıkBakanlığı,Performans Yönetimi Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı. Ankara,2011.Erişim:http://www.ohsad.org/documents/saglikbakanligi/sb\_d\_20111121\_tigkitap.pdf, 15.05.2014
- TüikDoğum İstatistikleri, Erişim tarihi: 15.05.2014; Erişim: 2013,http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16048
- Yılmaz A: Tanı İlişkili Gruplar(DRG): Amerika Birleşik Devletler Örneği, Tanı İlişkili Gruplar E Bülteni. InShah J: Uluslararası TİG Çalışmaları: Amerika (U.S.A.) Örneği. Ankara, 2008; 3: 5,6

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Gerii Dönüşü Olmayan Karar “Sezaryen” Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde Sezaryen Olan Hastalar Üzerinde Bir Araştırma

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu araştırma, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde sezaryen doğum yapan hastaların, doğum yöntemi olarak sezaryen yöntemini seçme sebeplerini belirlemek ve sezaryen oranı indikatör verilerini kullanarak sezaryen doğum oranının düşmesine yönelik çalışmalara katkıda bulunmak amacıyla tanımlayıcı olarak yapıldı.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırmaya Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kadın Doğum Kliniğinde 04.02.2013-30.04.2013 tarihleri arasında sezaryen doğum yapan hastalar dâhil edildi. Araştırmada veriler; araştırmacı tarafından literatür taraması yapıldıktan sonra; hastalara uygulanmak üzere; sosyo-demografik bilgilerin elde edilmesine yönelik bilgi formu ve hastaların doğum yöntemi olarak sezaryen yöntemini seçme sebeplerini belirlemeye yönelik sorular içeren anket formu kullanılarak toplandı. Elde edilen veriler, SPSS 16,0 paket programında değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde frekans dağılımı, yüzdeler ve ki-kare bağımsızlık testleri kullanılmıştır.  $p < 0.05$  değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

**Bulgular:** Araştırmaya katılan hastaların %50’si 21–30 yaş aralığında, %42’si ikinci kez sezaryen olduğu, %52’sinin sezaryenle doğumun fayda ve zararları konusunda bilgiye sahip olmadığı, %6’sın doğum yöntemini kendi isteğiyle, %94’ü ise hekiminin tavsiyesi ve yönlendirmesi ile belirlediği tespit edildi. Hastaların sezaryen olmaya karar vermesinde %42’si önceki doğumunun sezaryen olmasından, %36’sı bebeğini tehlikeye atmak istememesinden ve %14’ü ise normal doğumdan korkmalarının etkili olduğu tespit edildi. Hastaların doğum yöntemini seçerken yaş ve aylık ortalama geril düzeyi, sezaryen olmaya karar verme zamanı ile yaş, öğrenim durumu, meslek ve sezaryen hakkında bilgiye sahip olunması arasında anlamlı bir ilişki tespit edildi ( $p < 0.05$ ).

<sup>1</sup> A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

Sonuç: Seydişehir Devlet Hastanesi sezaryen oranının (%46) yüksek olduğu, bir önceki doğum şeklinin sezaryen doğum olması; sezaryenle doğumu tercih etmenin birinci sebebi olduğu ayrıca sezaryen oranının artmasındaki en önemli unsur olduğu tespit edildi. Bununla beraber kadınların doğum yöntemini belirleme aşamasında hekimin tavsiyesi ve yönlendirmesi en büyük etken olarak belirlendi.

**Anahtar Kelimeler:** Sezaryen, Sezaryen Oranı, Sezaryen Doğum, Doğum Yöntemi Seçimi

## Abstract

**Aim:** This study was conducted in order to be able to reveal the reasons why the patients who gave birth at Konya Seydisehir State Hospital Maternity Clinic decided on cesarean delivery and to contribute to the studies on the rates of normal and cesarean delivery by using indicator data of cesarean rates.

**Materials and Methods:** This study was made in the period of 04.02.2013 to 30.04.2013 on the patients who gave birth by cesarean delivery at Konya Seydisehir State Hospital Maternity Clinic. The data in this study was collected by means of a questionnaire which includes the questions in order to get the reasons why cesarean delivery method was chosen and to get the socio-demographic informations after a literature review by researcher of this study. Obtained data were evaluated by applying frequency distribution, percentage and chi-squared test of independence methods of SPSS 16.0 application. P value <0.05 was considered statistically significant.

**Findings:** The followings were detected: 50% of patients who participated to this study are in the age range of 21-30, 42% of them declared that this is their second cesarean, 52% of them know the pros and cons of cesarean, 6% of them decided on the type of delivery of birth by themselves while 94% of them decided with a guidance of a physicians. The reasons why cesarean delivery method was sorted as follows: 42% of them declared the reason as their first child was born by cesarean delivery, 35% of them didn't want any risky situation for their baby, 14% of them declared that they were afraid of normal delivery. A significant relationship was detected ( $p<0.05$ ) between the cases: age and average level of income, time to decide on cesarean and age, and the patients' job and the information about cesarean patients have.

**Results:** It was detected that at Seydisehir State Hospital cesarean delivery rate is high (46%), the main reason for deciding on cesarean is the situation that the first delivery was made by cesarean delivery, and this reason is also the main reason

of increasing rates of cesarean. On the other hand, it was also detected that the process of deciding on delivery method is highly affected by the guidance and suggestions of physicians.

**Key Words:** Cesarean, Cesarean Rate, Cesarean Delivery, Delivery Method Selection

## Kaynaklar

- Bektaş, E., Hastanemiz Gebe Polikliniğine Başvuran Gebelerde Normal Doğum ve Sezaryen Tercihi ve Nedenleri İle İlgili Anket Çalışması, Uzmanlık Tezi, İstanbul, 2008.
- Chu KH, Tai CJ, Hsu CS, Yeh MC and Chien LY. Women's Preference for Cesarean Delivery and Differences Between Taiwanese Women Undergoing Different Modes of Delivery. BMC Health Services Research 2010; 138 (10):1-9.
- Cunningham FG, Gant NF, Leveno KJ, Gilstrap LC, Hauth JC, Wenstrom KD ve ark. Cesarean section and postpartum hysterectomy In: Cunningham FG, Gant NF, Leveno KJ, Gilstrap LC, Hauth JC, Wenstrom KD eds. Williams Obstetrics. 21st eds. Texas: McGraw Hill; 2001: 537-565.
- Coşkun A, Köstü B, Ercan Ö, Kıran H, Güven MA, Kıran G. Kahramanmaraş İl Merkezinde 2004 ve 2006 yıllarındaki doğumların karşılaştırılması. TJOD Dergisi 2007 ; 4: 168-172.
- Dinç, AG., Kadınların Normal Doğum Ve Sezaryene İlişkin Görüşleri, 1.Ege Gebelik Ve Doğum Kongresi,Bildiriler Kitabı 2014:63
- Dodd J, Pearce E, Growther C (2004). Women's experiences and preferences following caesarean birth. Australian and New Zealand of Obstetrics and Gynaecology 44: 521-524.
- Gamble J, Creedy D (2001). Women's preference for a cesarean section: incidence and associated factors. Birth, 23:2
- Gül, N., Normal Doğum Ve Sezaryen Doğum Uygulanan Olguların Postpartum Komplikasyonlar Yönünden Karşılaştırılması, Uzmanlık Tezi, İstanbul, 2008.
- Güney M, Uzun E, Oral B, Sarıkan İ, Bayhan G, Mungan T. Kliniğimizde 2001 - 2005 yılları arasında sezaryen oranı ve endikasyonları. S.D.Ü. Tıp Fak. Derg. 2006 ; 3 : 249-254.
- Gözükara F, Eroğlu K. İlk Doğumunu Yapmış Kadınların (Primipar) Doğum Şekline Yönelik Tercihlerini Etkileyen Faktörler. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008; 15(1):32-46.
- Heffner L, Eklin E, Fretts R(2003). Impact of labor induction, gestational age, and maternal age on cesarean delivery rates. Obstetrics & Gynecology 102: 287-293.
- Konakçı SK, Kılıç B. Sezaryen ile Doğumlar Artıyor. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi 2002; 1(4): 286-288.

- Köktürk, İ. ve Kav, E., “Ülkemizde Doğumların Durumu” 1.Ege Gebelik Ve Doğum Kongresi, Bildiriler Kitabı 2014:42-43
- Notzon FC, Cnattingius S, Bergsio P, Cole S, Taffel S. Cesarean section delivery in the 1980s: international comparison by indication. *Am J Obstet Gynecol* 1994; 170: 495-504.
- Özkana S, Sakalb FN, Avcı E, Cıvıç EF, Tuncad MZ, “Kadınların doğum yöntemi tercihi ve ilişkili faktörler” *Turk J Public Health* 2013;11(2),59-71
- Park C, Yeoum S, Choi E (2005).Study of subjectivity in the perception of cesarean birth. *Nursing and Health Sciences* 7:3-8.
- Sayiner FD, Özerdoğan N, Giray S, Özdemir E, Savcı A. Kadınların Doğum Şekli Tercihlerini Etkileyen Faktörler. *Perinatoloji Dergisi* 2009;17(3):104-112.
- Şahin N, Dinç H, Dişsiz M. Gebelerin Doğuma İlişkin Korkuları ve Etkileyen Faktörler. *Zeynep Kamil Bülteni* 62-2:57:(40) ;2009.
- Turnbull DA, W Chris, Yaser A, Carty V, Svigos JM, Robinson JS. Women’s Role and Satisfaction in The Decision to Have a Caesarean Cection. *The Medical Journal of Australia*:1999;170(12): 580-583.
- Yalınkaya A, Bayhan G, Kale A, Yayla M. Dicle Üniversitesinde 20 yıllık sezaryen oranı ve endikasyonları. *Türkiye Klinikleri J Gynecol Obst* 1992 ; 3:37-39.
- Yaşar Ö, Şahin FK, Coşar, E, Köken NG, Cevrioğlu AS. Primipar Kadınların Doğum Tercihleri ve Bunu Etkileyen Faktörler. *Türkiye Klinikleri Jinekoloji-Obstetrik Dergisi* 2007; 17(6):414-420.
- Yılmaz, M., İsaoğlu, Ü., Sedat Kadanalı, S.,“Kliniğimizde 2002-2007 Yılları Arasında Sezaryen Olan Hastaların İncelenmesi” *Marmara Medical Journal* 2009;22(2);104-110
- Yumru E, Davas İ, Baksu B, ve arkadaşları. 1995 - 1999 yılları arasında sezaryen operasyonu endikasyonları ve oranları. *Perinatol* 2000;8:94-98.
- <http://www.hastahaklari.net/Files/Sezaryen%20Raporu.pdf>, Erişim tarihi:24.04.2014



# Hemşirelerin alışan Sağlığı Ve Güvenliği Kültürü Algılarının alışan Sağlığı Ve Güvenliği Kültürü leği Kullanılarak İncelenmesi

Emrullah İNCESU<sup>1</sup>  
Ahmet ATASOY<sup>2</sup>

## zet

Son yıllarda hasta güvenliğini ön plana çıkaran olumlu gelişmeler ve uygulamalar, çalışan sağlığı ve güvenliğini geride bırakmış görünse de gerek hasta gerekse çalışan sağlığı ve güvenliği eşdeğer öneme sahip konulardır.

**Amaç:** Bu alışma, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi tarafından uygulanan alışan Sağlığı ve Güvenliği uygulamalarının, kliniklerde çalışan hemşireler tarafından nasıl değerlendirildiğini belirlemek ve çalışan sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturulmasına katkı sağlamak amacı ile yapıldı.

**Yöntem:** Bu alışma şubat 2014 tarihinde KonyaSeydişehir Devlet Hastanesikliniklerinde alışan 54hemşire üzerinde yapıldı. Veriler Yorgun ve Atasoy(2013) tarafından geliştirilen alışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü leği (SGK) yardımı ile toplandı.Cronbach's Alpha sayısı  $\alpha=0,925$  olarak bulundu. Elde edilen veriler SPSS 16,0 istatistik paket programında, tanımlayıcı istatistiksel metotlarının (frekans, aritmetik ortalama, standart sapma) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında, IndependentSamplesTest'e (bağımsız t-test) tabii tutularak analiz edildi. Sonuçlar % 95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p<0.05$  düzeyinde değerlendirildi.

**Bulgular:** alışanların 50%'sinin ön lisans mezunu olduğu ve 90,7%'sinin çalışan güvenliği hakkında eğitim aldığı saptandı. Çalışanların alışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü leği (SGK) genel ortalaması  $3,3064\pm 0,53523$  olarak belirlendi. Ayrıca alt ölçekler ortalamaları ise 2,7642-3,8426 arasında değiştiği, alt lekleriinde en düşük ortalama  $2,7642\pm 0,85262$  ile Gıda Güvenliği, en yüksek ortalama ise  $3,8426\pm,52925$  Enfeksiyon nleme olarak belirlendi. Çalışanların,

1 A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

2 Tıbbi Teknolog, zel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, aatasoy52@hotmail.com

Çalışan Güvenliği Hakkında Eğitim Alma durumunun ölçek değişkenleri ve alt ölçek değişkenleri ortalamaları arasında anlamlı ilişki bulundu ( $p < 0,05$ ).

Sonuç: Bu çalışmada; Seydişehir Devlet Hastanesi kliniklerinde görev yapan hemşirelerin Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü algılarının (ortalaması  $3,3064 \pm 0,53523$ ) yüksek olduğu ve Çalışan Güvenliği Hakkında Eğitim alanlar ve almayanların genel ölçek puan ortalaması için eğitim alanların almayanlara arasında anlamlı farklılık ( $p < 0,05$ ) tespit edilmiştir

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği, Hemşire, Kültür

## Abstract

In recent years, although the applications which features the safety of patients seems one step ahead of safety and health of staff, health and safety factors are important both for patients and for staff equally indeed.

Purpose: This study aims to reveal the thoughts of nurses working at clinics about the Occupational Health and Safety practices implemented by Konya Seydişehir State Hospital and to contribute to set the awareness of safety and health of staff.

Method: This study was made on clinical 54 nurses working at Konya Seydişehir State Hospital in February 2014. The data was collected by the scale of culture of safety and health of staff (ÇSGKÖ) which is developed by Yorgun and Atasoy (2013). Cronbach's Alpha was found as  $\alpha = 0.925$ . Obtained data were analyzed by applying descriptive statistical methods (frequency, mean, standard deviation) and Independent Samples Test (independent t-test) methods of SPSS 16.0 (Statistical Package of Social Sciences) application. Results exist in confidence interval with a percentage of 95% and P value was found as fewer than 0.05.

Findings: The followings were detected: 50% of staff have associate degree, 90,7% of them have training on safety of staff, the average value of the scale of culture of safety and health of staff (ÇSGKÖ) is  $3.3064 \pm 0,53523$ , average values of subscales varies between 2,7642 and 3,8426, food safety has the least average values of subscales with a value of  $2,7642 \pm 0,85262$ , infection prevention has the top average value as  $3,8426 \pm 0,52925$ , there is significant relationships ( $p < 0.05$ ) between the average values of scale variable of having training on staff safety and subscale variables.

Result: It was detected in this study that the awareness of safety and health of staff of the nurses working at Konya Seydişehir State Hospital clinics is high (average  $3.3064 \pm 0,53523$ ) and there is significant differences ( $p < 0, 05$ ) between the staff

who have training on safety of staff and the ones who have not in terms of general mean scale values.

**Key Words:** Health and Safety of Staff, Nurses, Culture

## Kaynaklar

- Akbulut, T., İşçi Sağlığı Prensipleri ve Uygulamaları, Sistem Yayıncılık, 5.Baskı Haziran 1996:35
- Bahçecik N., Öztürk H. The Occupational Safety And Health In Hospital From The Point Of Nurses. *Collegium Antropologicum* 2009; 33: 1205-14.
- Bektaş G., İşçi E., Haçıroğlu M. Tıbbi Atıkların Çevre Sağlığına Etkileri Ve Haseki Devlet Hastanesi Ve İ.Ü. Kardiyoloji Enstitüsü'nde Hasta Başına Düşen Tıbbi Atık Miktarının Tespiti İle İlgili Bir Araştırma. *Hastane Yönetimi* 2005; Temmuz-Ağustos-Eylül:24-31.
- Burgard Sarah A., Brand Jennie E., House James S., (2009), "Perceived job insecurity and worker health in the United States", *Social Science & Medicine* 69 (2009) 777-785.
- Demirbilek, T., İş Güvenliği Kültürü, Dokuz Eylül Yayınları, Mart 2005, s.8.İzmir.
- Dızdar E. N., (2001) Kaza Sebeplendirme Yaklaşımları. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi* 7, 26.
- Güden E, Öksüzkaya A, Çetinkara K., "Kayseri İli Kamu Hastanelerindeki Radyoloji Çalışanlarının Radyoloji Güvenliği Algısı", III. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, 76-2011:64
- Hasta Ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik. *Resmi Gazete*, 06 Nisan 2011, Sayı 2789.
- Joint Commission International Accreditation Standards For Hospitals, Standards Lists Version. USA: Joint Commission International, 2010: 193-195.
- Khorshid L., Demir Y. *Ergonomi Ve Hemşirelik. Hastane Yönetimi* 2006; 10: 67-75.
- Kılıç T, Yılmaz M.S, Gökçe A.T, Özdemir A, Akbaş D, "Hasta Ve Çalışan Güvenliği Açısından Sağlık Çalışanlarının Asepsi Kurallarına (Standart Önlemlere) Uyum Düzeylerinin Araştırılması: Balıkesir İli Örneği", III. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, 2011:24-37
- Özkan, Özlem, Emiroğlu, Oya Nuran (2006), "Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Hizmetleri", Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 51 -43 ,(3) 10.
- Özkan Ö. Sağlık Çalışanlarının Sağlığı/Güvenliği İçin İşyeri Örgütlenme Birimi. 2. Ulusal Sağlık Çalışanlarının Sağlığı Kongresi; 16-18 Kasım 2001, Ankara. 2001. p.50-57.

Pislar T., Tanja V. D. L., Dulk L. D., (2010), 'Health Among Hospital Employees In Europe: A Cross-National Study of The Impact of Work Stress and Work Control', *Social Science & Medicine* 72 (2011) 899 – 906.

Resmi Gazete (2012), 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 20 Haziran 2012.

Yılmaz M. Hemşirelerde Çalışma Koşullarından Kaynaklanan Sırt/Bel Ağrıları ve Koruma Önlemleri. *Sağlık ve Toplum* 2003; 13: 30-36

Yorgun S., Atasoy A. Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü Ölçeği Geliştirme Çalışması ve Uygulamaları, *Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri* 2013:17:32

Zeytinoglu, Isik U., Denton Margaret, Plenderleith Jennifer Millen, (2011), "Flexible-Employment And Nurses' Intention To Leave The Profession: The Role of support at Work", *Health Policy*, 99 (2011) 149–157.

# Tekirdağ İli Kamu Hastanelerinde Hasta Güvenliği Kültürünün Değerlendirilmesi

Nazan YOLCU<sup>1</sup>  
Zeynem YILDIRIM<sup>2</sup>  
Emrullah İNCESU<sup>3</sup>  
Yunus YİĞİT<sup>4</sup>  
Yakup ÇAĞ<sup>5</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu araştırma, Tekirdağ İli Kamu Hastanelerine bağlı sağlık tesislerinde çalışan hemşirelerin hasta güvenliği kültürünün değerlendirilmesi amacıyla karşılaştırılmalı ve tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

**Gereç ve Yöntem:** Hazırlanan veri toplama formu kullanılmıştır. Formun ilk 5 sorusu; çalıştığı hastane, cinsiyet, yaş, eğitim durumunu ve mesleki tecrübesidir. Kalan 53 soru Türkmen ve ark. tarafından geliştirilen “Hasta Güvenliği Kültürü Ölçeği” dir.

Araştırmanın everenini Tekirdağ İli Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğine bağlı 8 devlet hastanesinde çalışan 635 hemşire oluşturmuştur. 132 hemşire çalışmaya katılamamış, 503 hemşire çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. SPSS 17 programında tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ki kare testi kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Soruların kendi aralarında tutarlılığını değerlendirmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik analizi, Cronbach’s Alpha sayısı  $\alpha=0,95$  olarak bulunmuştur.

**Sonuçlar:** Çalışmamız da, hasta güvenliği kültürü kabul edilebilir derecede olumlu olarak tespit edilmiştir. Hastaneler arası ve ölçeğin alt boyutları arasından hasta

- 1 Tekirdağ Kamu Hastaneler Birliği, nazanyolcu59@ hotmail.com, 05052672211
- 2 Tekirdağ Kamu Hastaneler Birliği, zeynemfor59@ hotmail.com, 05043190958
- 3 Konya Seydişehir Devlet Hastanesi, emrinc@ hotmail.com, 05064248711
- 4 Tekirdağ Kamu Hastaneler Birliği, yyunus99@ hotmail.com, 05053737946
- 5 Tekirdağ Kamu Hastaneler Birliği, yakupcag@ hotmail.com, 05423118853

güvenliği puan ortalamalarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği, Hasta Güvenlik Kültürü, Hemşirelik

## Abstract

**Objective:** This study was conducted comparatively and descriptively in order to assess patient safety culture of the nurses whose working Secretary General of the Association of Public Hospitals of the Tekirdağ.

**Material and Methods:** Prepared data collection form was used. The first five questions of the form composed of the hospital, gender, age, education information and how many years has made the profession. The remaining 53 questions of the form composed of the "Patient Safety Culture Scale" developed by Türkmen et. al. were used.

The research universe was 635 Nurses whose working in the Tekirdağ 8 state hospital which depend on Association of Public Hospitals. The sample of the study was composed of 503 nurses, 132 nurses were not participated in the study. Data was analyzed with descriptive statistical methods by SPSS 17 program. Frequency, arithmetic mean, standart deviation and Chi-Square test were used to evaluate the data. The findings of the %95 confidence interval at the %5 significance level was evaluated. In order to evaluate the consistency of the questions themselves reliability analysis was performed. Reliability analysis, Cronbach's Alpha was found as the number of  $\alpha = 0.95$ .

**Results:** In this study, acceptable degree of patient safety in the culture was determined to be positive. Between hospitals and between the sub-dimensions of the scale of the mean scores of patient safety has been found diversity.

**Key Words:** Patient Safety, Patient Safety Culture, Nursing

## Kaynaklar

Çırpı, F. Merih, Y. D. Kocabey, M. Y. (2009). Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının Ve Hemşirelerin Bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi. 2(3): 27-34.

Institute of Medicine. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21 st Century. Washington DC: National Academies Pres.

World Health Organization. (2004). World Alliance for Patient Safety: Forward Programme. Erişim Tarihi:31.05.2014 [http://www.who.int/patientsafety/en/brochure\\_final.pdf](http://www.who.int/patientsafety/en/brochure_final.pdf)

- Sammer, C.E. Lykens, K. Singh, K.P. ve ark. (2010). What is Patient Safety Culture? A Review of the Literature. *Journal of Nursing Scholarship*. 42 (2): 156-165.
- Dursun, S. Bayram, N. Aytac, S. (2010). Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Bir Uygulama. *Sosyal Bilimler*, 8(1): 1-14.
- Brennan, T.A. Leape, L.L. Laird, N.M. ve ark. (2004). Incidence of Adverse Events and Negligence in Hospitalized Patients: Results of the Harvard Medical Practice Study I. *Qual Saf Health Care*. 13:145-152.
- World Health Organization (2010). Patient Safety. Erişim Tarihi: 31.05.2014. <http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Health-systems/patient-safety>
- National Patient Safety Foundation (2003). Improve the Safety of Patients. Erişim Tarihi: 31.05.2014. [www.npsf.org](http://www.npsf.org)
- Göktaş, S. (2007). Hemşire İstihdamının Hasta Güvenliğine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Nieva, V. F. Sorra, J. (2003). Safety Culture Assessment: A Tool for Improving Patient Safety in Health Care Organizations. *Qual Saf Health Car*. 12(2): 17-23.
- Bodur, S. Filiz, E. (2009). A Survey on Patient Safety Culture in Primary Healthcare Services in Turkey. *Int J Qual Health Care*. 21(5): 348-355.
- Bodur, S. Filiz, E. Çimen, A. Kapçı, C. (2012). Ebelik ve Hemşirelik Son Sınıf Öğrencilerinin Hasta Güvenliği ve Tıbbi Hatalar Konusundaki Tutumu. *Genel Tıp Dergisi*. 22 (2), 37-42.
- Çakır, A. (2007). Hasta Güvenliği Kültürü ile Kalite Yönetim Sistemi Arasındaki İlişkinin Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Tütüncü, Ö. Küçükusta, D. (2006). Hasta Güvenliği Kültürü ve Hemşirelere Yönelik Bir Uygulama. *Hastane Yönetimi Dergisi*. 10(2): 61-68.
- Akalın, E. (2004). Hasta Güvenliği Kültürü: Nasıl geliştirebiliriz? *ANKEM Dergisi* 18(2): 12-13.
- Pizzi, L. T. Goldfarb, N. I. Nash, D. B. (2001). Promoting a Culture of Safety. Rockville, M. D. (Ed.). *Making Health Care Safer: A Critical Analysis of Patient Safety Practices: Evidence Report/ Technology Assessment*. AHRQ Publication. United States, 40:E058.
- Akbulut, T. Coşkun, N. Abbasoğlu, A. (1998). İşyeri Hekimliği Ders Notları. Türk Tabipler Birliği Yayını. Ankara.
- Mitchell, P.M. (2008). Section 1: Patient safety and quality (An Evidence Based Handbook for Nurses) Chapter 1. Defining Patient Safety and Quality Care. Edt: Hughes, R.G. Rockville (MD): Agency for Health care Research and Quality (US).
- International Council of Nursing. (2011). Patient Safety. Erişim Tarihi: 30.05.2014 [http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/fact\\_sheets/20b\\_FS-Patient\\_Safety.pdf](http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/fact_sheets/20b_FS-Patient_Safety.pdf)

- Rich, V.L. Creation of a Patient Safety Culture: A Nurse Executive Leadership Imperative: Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses. 2008;2:2-45. [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2642/.](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2642/))
- Türkmen, E. Baykal, Ü. Seren, Ş. Altuntaş, S.(2011). Hasta Güvenliği Kültürü Ölçeği'nin Geliştirilmesi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 14: 4
- Hughes R.G. Clancy CM. (2009). Nurse's Role in Patient Safety. Journal of Nursing Care Quality. 24(1):1-4.
- Büyüköztürk, Ş.(2006). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. 6. Baskı, Pegem A Yayıncılık, Ankara 2006.
- Kalaycı, Ş. (2005). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Kalaycı Ş. Editör. 1. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara 2005.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi. I. Genişletilmiş 5. Baskı, Kaan Kitabevi, Eskişehir
- Karaca, A. ve Arslan, H. (2014). Hemşirelik Hizmetlerinde Hasta Güvenliği Kültürünün Değerlendirilmesine Yönelik Bir Çalışma. Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi,1,1
- Ünsalatan, Ş. Dönmez, S. Duran, E.T. (2013). Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürünün İncelenmesi. F.N. Hem. Dergisi. Cilt 21 - Sayı 3: 172-180
- Gökdoğan, F. ve Yorgun, S. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Güvenliği ve Hemşireler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 13: 2
- Gündoğdu, S. Bahçecik, N. (2012). Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algılamasının Belirlenmesi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 15 (2), 119-128.
- İstanbulu, İ. Yıldız, H. Zora, H. (2012). Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi'nde Uygulanan Güvenlik Raporlama Sisteminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi. 4, 1-17.
- Adıgüzel, O. (2010). Hasta Güvenliği Kültürünün Sağlık Çalışanları Tarafından Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi. 28, 159-170.
- Korkmaz (2012). Hemşirelerin Hasta Güvenliği Konusunda Yöneticilerin Tutumunu Algılayışı. DEÜ SBE Dergisi. Cilt: 14, Sayı: 4
- Göz, F. Kayahan, M. (2011). Hemşirelerin Çalıştıkları Kurumlardaki Hasta Güvenliği Kültürünü Değerlendirmeleri, Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi. 8 (2): 44-50
- Pronovost P.J. Weast B. Bishop K et al(2004). Senior executive adopt-a-work unit: A model for safety improvement, Jt Comm J Qual Saf 30:59-68.
- Quality Health Care: Develop a culture of safety: Involve patients in safety initiatives, [www.qualityhealthcare.org/QHC/Topics/PatientSafety](http://www.qualityhealthcare.org/QHC/Topics/PatientSafety), Erişim Tarihi: 16.01.2004



# Hastanelerde İş Sağlığı Ve İş Güvenliği Algısının Değerlendirilmesi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Emrullah İNCESU<sup>2</sup>  
Yüksel ERSOY<sup>3</sup>

## Özet

**Amaç:** Son yirmi yıldan beri sağlık çalışanları arasında meslek hastalıkları, iş kazaları ve işe bağlı sağlık sorunları giderek artmaktadır. Çalışmamızda araştırma kapsamındaki hastanelerde çalışanların iş sağlığı ve güvenliği algıları belirlenmeye çalışılmıştır.

**Yöntem:** Bu çalışma Mayıs 2014 tarihinde Sandıklı ve Seydişehir Devlet Hastanelerinde çalışan 377 hastane çalışanı üzerinde yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. İstatistik analizlerde ortalama, standart sapma, Student-t testi, varyans analizi testleri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Katılımcıların % 45,4'ü hemşire, % 32'sinin lisans düzeyinde eğitim aldığı tespit edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda iş sağlığı ve güvenliği algılarının çalışanların buldukları iş gören gruplarına, eğitim düzeyleri, kurumdaki iş deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği; buna karşılık cinsiyet ve çalışılan üniteye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada; ele alınan hastanelerdeki temizlik elemanların, doktor ve hemşirelere oranla iş sağlığı ve güvenliği algılarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Sağlığı ve İş Güvenliği, Sağlık Çalışanı, Hastane

## Abstract

**Purpose:** Among health employees have been increased occupational diseases, occupational injuries and work related health problems in the past to decades. it has been tried to determine Occupational Health and safety perception of the hospital health employees who are in the content of the research.

1 Sağlık Eğitimsi, Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, aatasoy15@yahoo.com

2 Seydişehir Devlet Hastanesi, A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

3 Sandıklı Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü

**Method:** This study was conducted at Sandıklı and Seydişehir State Hospital in May 2014 for 377 personnel. This study was analyzed by using SPSS 21 software programme. Means and standard deviation , Student-t test, one way ANOVA test were given for statistical findings.

**Findings:** Participants were 45,4 % nurse, 32 % undergraduate degree. Based on the analysis it has been found that there are significant differences between the Occupational Health and safety perceptions and “staff categories” , “education levels” and “ institutions work experience”. In contrary any significant difference has been found between the Occupational Health and safety perception and the remaining variables. Besides, the cleaning staff who are employed in the examined hospitals have higher Occupational Health and safety perceptions than the doctors and nurses.

**Key Words:** Occupational Health and Safety, Health Employees, Hospital

## Kaynaklar

- Abbasoğlu S, Emiroğlu C, İlhan NM, Koşar L, Kesedar S, Müezzinoğlu A. (2006), Sağlık Çalışanlarının Sağlığı Kime Emanet. Toplum ve Hekim, 21(3): 173-179.
- Akbulut T.(2001), İşçi Sağlığına Giriş,(İşyeri Hekimliği Ders Notları içinde, Editör: Akbulut), 6. Baskı, Türk Tabipleri Birliği Yayını, No:011/01, 45, Ankara, 2001
- Bilir, N. (2005), “İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çağdaş Bir Yaklaşım: Risk Değerlendirilmesi ve Risk Yönetimi”, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, 25(5): 9-12
- Brown JG, Trinkoff AM, Nielsen K. vd. (2004), “Nurses perception of their work environment, health, and well-being”, Journal of American Association Occupational Health Nursing, 52(1):16-22.
- Camkurt M. ( 2007 ), “İşyeri çalışma sistemi ve işyeri fiziksel faktörlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi” TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 20, sayı 6, Mayıs /Ağustos 2007.
- Çağlayan, Ç. (2011), “Sağlık Çalışanlarında İş Kazaları”, Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 3.Ulusal Kongresi.p.86-106.
- Çoban, M. (2013), “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde İş Sağlığı ve İş Güvenliğini Etkileyen Risk Faktörleri İle İlgili Çalışmaların Sistemik İncelemesi”, Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi, 11-14 Aralık 2013
- Çopur Z, Varlı B, Avşar M, Şenbaş M ( 2006 ) “Ege Üniversitesi Hastanesi’nde Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Sağlığı ve Güvenliği Konusundaki Görüşlerinin İncelenmesi” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:9, Sayı1 (2006)

- Dokuzoğuz, B. (2001), "Personel Sağlığı Merkezi Nedir? Nasıl Örgütlenmelidir?", Hastane İnfeksiyonları Dergisi, 5: 195-201.
- Erkan N., Ergonomi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No: 373, 6.Baskı, 264-280, Mert Matbaası, Ankara, 2001.
- Karacan E, Erdoğan Ö ( 2011) "İşçi Sağlığı Ve İş Güvenliğine İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları Açısından Çözümsel Bir Yaklaşım " Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (21) 2011 / 1 :102-116
- Nahçıvan, N. (1997), "Bir İşyeri Ortamının Sağlık Riskleri Yönünden İncelenmesi", V. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sabancı Kültür Merkezi, İzmir, 10-13.
- Parlar S, (2008) " Sağlık Çalışanlarında Göz ardı edilen bir durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı" TAF Preventive Medicine Bulletin, 2008 : 7 (6 ).
- Sungur Elif, Tiryaki Ali Rıza, Vatansever Çiğdem(2009), "Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi", Önlem Dergisi, Mart-Nisan 2009.
- Şencan, H." Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik". Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, p.775.
- Tüzüner V. Özasan B , (2011)"Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma" İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:40, Sayı:2, 2011, 138-154

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Samsun Ayvacık Devlet Hastanesi Çalışanlarında İş doyumunu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi

Emine TURĞUT<sup>1</sup>  
Elif ARSLAN<sup>2</sup>  
Ümran AKBULUT<sup>3</sup>

## Özet

Bu çalışma Samsun Ayvacık Devlet Hastanesinde çalışan personelin iş doyumunu ve tükenmişliğinin incelemek amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırma hastanede çalışan ve araştırmayı kabul eden 60 çalışanla yapılmıştır. Veriler Kişisel Bilgi Formu, Minnesota İş doyumunu Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile toplanmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programında değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde yüzdelik, ortalama, ve Bartlett Testi Faktör Analiz testleri uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların Minnesota Doyum Ölçeğinden aldığı “Genel Doyum” puanı 3,27 , Minnesota Doyum Ölçeği “İçsel Doyum” alt boyutundan 3,34 puan alırken, “Dışsal Doyum” alt boyutundan ise 3,18 puan almıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutundan “Duygusal Tükenme” puanı 2,50 puan olarak orta, “Duyarsızlaşma” alt boyut puanı 1,87 puan olarak düşük, “Kişisel Başarı” alt boyut puanı 3,71 yüksek olarak değerlendirilmiştir. Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Sendromu arasında pozitif bir korelasyon vardır.

**Anahtar Kelimeler:** İş doyumunu, tükenmişlik.

## Abstract

This is a descriptive study that was applied to analyse ‘job satisfaction’ and ‘Burnout’ of the staff of Samsun Ayvacık State Hospital.

1 Ayvacık İlçe Devlet Hastanesi, [eminearaz@gmail.com](mailto:eminearaz@gmail.com), 0 (362) 8132723

2 Ayvacık İlçe Devlet Hastanesi, [elifarslan\\_88@hotmail.com](mailto:elifarslan_88@hotmail.com), 0 (362) 8132723

3 Ayvacık İlçe Devlet Hastanesi, [umranakbulut88@gmail.com](mailto:umranakbulut88@gmail.com), 0 (362) 8132723

The research was focused on 60 staff and person admitted to be analysed. Data are collected with Personal Information Form, Minnessota Job Satisfaction Form and Maslach Burnout Inventory.

The collected data were evaluated with SPSS 20.0 Packet Programme. During the analysis of the data Percentage, Arithmetic Avarage and Barlett Factor Analysis Tests were applied.

‘Common Satisfaction’ point of the research members is 3,27, the ‘Inner Satisfaction’ point from Minnessota Job Satisfaction Scale is 3,34 and ‘ Outer Satisfaction’ point is 3,18.

‘Emotional Exhaustion’ point of the research members from Maslach Burnout Inventory is 2.50 that is regarded as middle, ‘Depersonalization’ lower level point is 1,87, as low, and ‘Personal Accomplishment’ point of lower level is 3,71, as high. There is a positive correlation between The Minnessota Job Satisfaction Scale and The Maslach Burnout Syndrome.

**Key Words:** Job Satisfaction, Burnout

## Kaynaklar

- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005) “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 14:115–129.
- Erigüç, G. (2000) “Sağlık Personelinin Kişisel Özel-liklerine Göre İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,5(3):7-40.
- Keser, A. (2007) “İş Tatmininden Yaşam Tatmini-ne Bireysel Tatmin” içinde: Solmuş, T. Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya Psikoloji,I. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- Luthans, F. (1992) Organizational Behaviour,6th Edition, New York McGraw Hil
- Miner. J.B. (1992) Industrial/Organizational Psycho-logy, New York, McGraw Hill.
- Maslach C, Jackson SE: Maslach Burnout Inven-tory Manual. 2nd ed. Consulting Psychologist
- Oshagbemi, T. (2000) “Is Lenght of Service Related to the Level of Job Satisfaction?” International Journal of Social Economics, 27(3):213-226
- Press, Palo Alto, 1986.
- Smith, M., Jaffe-Gill, E. & Seggl, J. (2009) [http://helpguideorg/mental/stress\\_signs.htm](http://helpguideorg/mental/stress_signs.htm) (13.10.2010).

- Otacıoğlu, S. G. (2008) "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler" İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,9(15):103-116.
- Soylu, S. (2004) "Telekomünikasyon Sektöründe Kültürün Oluşmasında İnsan Kaynakları Uygulamaları-nın Etkisi ve İş Doyumu İlişkisi" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Spector, P.E.(1997) Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences,USA, SAGE Publications.

---



**V. Uluslararası  
Sağlıkta Performans ve Kalite  
Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Kahramanmaraş Pazarcık Devlet Hastanesinde İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Analizinin Yeniden Değerlendirilmesi

Özlem Berhuni<sup>1</sup>  
Mehmet Sait Berhuni<sup>2</sup>  
Mustafa Çolak<sup>3</sup>  
Rukiye Görbak<sup>4</sup>  
Mustafa Akdemir<sup>5</sup>  
Hatice Çağlar<sup>6</sup>

## Özet

Sağlık hizmetlerinin sağlık kurumlarında hatasız sunumunda, sağlıklı çalışanların rolü önemlidir. Bu gerçekten yola çıkarak Ekim 2012 yılında hastanemizde çalışanların çalışma ortamlarında karşılaştıkları riskler analiz edilmiş ve ameliyathanede anestezi gazlara maruz kalma ve sterilizasyon ünitesinde kimyasal maddelere maruziyet iki büyük risk grubu olarak tespit edilmiştir. Bunların dışında 139 orta risk, 4 düşük risk, 41 kabul edilebilir risk tespit edilmiştir. Bu risklerin minimize edilmesi için düzenlemeler yapılmış ve 2014 yılı risk analizleri yeniden gözden geçirilerek alınan tedbirlerin etkinliği tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmalar hastanenin tüm birimlerini kapsamış olup son veriler Mayıs 2014 tarihinde toplanmıştır.

İzlenen metod, risklerin sorgulama ile belirlenmesi, hesaplanması ve verilerin risk büyüklüğüne göre sınıflandırılmasıdır. Değerlendirmeler sonucunda hastanemizdeki tek büyük risk grubu kesici-delici alet yaralanması olarak tespit edilmiştir. Bunun dışında 114 orta risk ve 76 kabul edilebilir risk saptanmıştır.

Veriler ışığında risk öncelikleri değerlendirilmiş, risk yönetimi talimatı tekrar gözden geçirilmiş ve iyileştirme faaliyetleri yeniden yapılandırılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** risk analizi, iş sağlığı, iş güvenliği

1 Pazarcık Devlet Hastanesi Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, ozlembelhuni@hotmail.com, 05052726852

2 Pazarcık Devlet Hastanesi Genel Cerrahi Kliniği, drmsaitberhuni@hotmail.com 03443113139

3 Pazarcık Devlet Hastanesi Genel Cerrahi Kliniği, drmsaitberhuni@hotmail.com 03443113139

4 Pazarcık Devlet Hastanesi Kalite Birimi, rukiyekarademir@hotmail.com, 03443113135

5 Pazarcık Devlet Hastanesi Kalite Birimi, rukiyekarademir@hotmail.com, 03443113135

6 Pazarcık Devlet Hastanesi Kalite Birimi, rukiyekarademir@hotmail.com, 03443113135

## Abstract

Health employees are very important In the flawless service delivery in health institutions. The risks faced in the working environment of the employees in our hospital were analyzed in 2012 and exposure to anesthetic gas in the operating room and to chemical agents in the sterilization unit have been identified as two major risk groups. In addition 139 medium, 4 low and 41 acceptable risks have been found in 2012. To minimize risks some arrangements were made and risk analysis for 2014 has been revised. It was tried to determine the effectiveness of the taken measures This review covered all units of the hospital and the latest data was collected in May 2014.

Review the single largest risk group in our hospital The method of monitoring consisted of determining the risks by inquiry , calculation of risks and classification of collected data according to the size of the risk. Eventually the largest risk group in our hospital has been identified as penetrating and cutting injuries. In addition, 114 medium risks and 76 acceptable risks have been identified in 2014.

In the light of risk priorities collected data were evaluated, risk management instructions revised and improvement activities have been restructured.

**Key Words:** Risk analysis, occupational health, occupational safety

## Kaynaklar

Alpay A.S. “İş Sağlığı ve İş Güvenliği Nedir?”, (2008), <http://isguvenligiuzmani.org> Erişim: 12 Haziran 2012

OHSAS 18001 “İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Eğitimi” El Kitabı (2008)

TS 18001 “İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-Şartlar” El Kitabı (2008)

İnciroğlu L. “Türkiyede İş Sağlığı ve Güvenliği”, (2012), <http://lutfiinciroglu.com> Erişim: 15 Haziran 2012

İyibozkurt A. “İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi”, (2006), <http://isguv.com> Erişim: 15 Haziran 2012

Sağlık Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği, (t.y.), <http://isguvenligi.net> Erişim: 1 Haziran 2012

Özkılıç Ö. “İş Sağlığı ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri”, [www.tisk.org.tr](http://www.tisk.org.tr) Erişim: 1 Ağustos 2012

Kahveci Z. “Risk Yönetimi, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yaklaşımı”, 8. Kalite ve Başarı Sempozyumu Çalıştay Notları, 15-17 Nisan 2010, Bursa

# Sağlık Çalışanların Tehlikeli Madde Yönetimine İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Yüksel ERSOY<sup>2</sup>  
Songül YORGUN<sup>3</sup>

## Özet

**Amaç:** Sağlık çalışanların tehlikeli madde yönetimi konusundaki algılarını değerlendirmektir

**Önemi:** Hastanelerde çalışan sağlık personeli çok çeşitli ve değişik düzeylerde tehlikeli maddelerle karşılaşmaktadır. Tehlikeli maddeler çevre, sağlık ve güvenlik risklerinin doğmasına da yol açmaktadır.

**Yöntem:** Çalışma ocak 2011 de yapılmıştır. Çalışmada çalışanlara tanımlayıcı özelliklerini belirleyen 5, tehlikeli madde yönetimine ilişkin 37 sorudan oluşan anket formu uygulanarak veriler toplandı ve SPSS 21 paket programında değerlendirildi

**Bulgular:** Katılımcıların % 54,4'ü hemşiredir. Çalışanların tehlikeli madde yönetimi ile ilgili algılamaları incelendiğinde risk analizi ( 9,67± 2,65), dokümantasyon (9,83 ± 2,66), eğitim (9,27±2,55),kontrol yöntemleri(17,04 ±4,51),depolama (14,18 ±3,10), güvenli uygulama (14,61 ± 3,12), yangın güvenliği (11,49 ± 2,42 ), kişisel koruyucu ekipman (7,41 ±1,92), sağlık gÖzetimi (12,65 ± 3,90) olarak belirlendi.

**Anahtar Kelimeler:** Tehlikeli madde, kişisel koruyucu ekipman, risk analizi

## Abstract

**Aim:** Assesment of Perception Relating hazardous materials management of health worker

**İmportance :** Hospital staff work with diffent hazardous materials. Hazardous materials cause enviromental and health risks. Efficient training is necessary for the equalisation of the knowledge of the staff.

1 Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

2 Sandıklı Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü

3 Bolu Kamu Hastaneler Birliği Sekreterliği

**Methods;** This study was implemented in Sandıklı Hospital with the participation of the health staff from January 2011. The data were collected by application of a questionnaire which consists of 5 items about the descriptive characteristics, and 37 items about hazardous materials management. The data were processed in SPSS 11.5. Means and standard deviations were used in the statistical analysis

**Findings:** Of the study group, 54,4 % were nurse. Risk analysis (9,67± 2,65),documentation (9,83 ± 2,66), education (9,27±2,55 ),control means (17,04 ±4,51), storage (14,18 ±3,10), safe practices (14,61 ± 3,12 ), fire safety (11,49 ± 2,42) protective equipments (7,41 ±1,92), health surveillance (12,65 ± 3,90) were defined as the prominent among health worker.

**Key Words:** *Hazardous material, Protective Equipments , Risk analysis*

## Kaynaklar

- Aygin Dilek , Şen Selen ( 2007) “Sağlık bakım sektöründe çalışan kadınlarda mesleki maruziyetin üreme sağlığı üzerine etkileri” ANDROLOJİ BÜLTENİ Sayı 30 Eylül 2007
- Bello Anila (2009)“Characterization of occupational exposures to cleaning products used for common cleaning tasks-a pilot study of hospital cleaners” Environmental Health 2009, 8:11
- BEŞER Ayşe (2012) “Sağlık Çalışanlarının Sağlık Riskleri Ve Yönetimi “ DEUHYO ED 2012, 5 (1), 39-44
- Beyzadeoğlu Hülya, Cengiz İkrım (2013) “ Sağlık çalışanlarının riskleri ve sağlık takipleri” <http://www.sdplatform.com/Dergi/733/Saglik-calisanlarinin-riskleri-ve-saglik-takipleri.aspx>
- Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi, Eylül-Ekim-Kasım 2013- 28. sayı, s: 28-33( Erişim tarihi 22.05.2014)
- Bilgin Hülya ( 2003 ) ,”Atık anestezi gazları ve çevre” Anestezi Dergisi 2003; 11 (1):
- Burgaz, Sema.(2004)”Türkiye’de Sağlık Çalışanlarının Mesleki Riskleri- Kimyasal Tehlikeler”, Sağlık ve Toplum Yıl,14, Sayı 1, 2004. 16-23.
- Coşkunes Fatma IŞIK “Tehlikeli Kimyasal Maddelerin Oluşturduğu Riskler İçin Genel Ve Özel Önleme Yöntemleri “<http://www.isgum.gov.tr/rsm/file/isgdoc/IG2-TKM-onlemler.pdf> ( Erişim tarihi 22.05.2014)
- Çakmak Güler (2013) «Sağlıklı ve güvenli hastane ortamı için risk analizi- örnek çalışma [gulercakmakakademi.com](http://gulercakmakakademi.com) (Erişim tarihi 22.05.2014)
- Çoban Meral ( 2013 ) “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde İş Sağlığı Ve İş Güvenliğini Etkileyen Risk Faktörleri İle İlgili Çalışmaların Sistemik İncelemesi” Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi 11-14 Aralık 2013

Gürbüz Neslihan “Kimyasal Maddelerin Toksikolojik Etkileri” Türk tabipleri birliği mesleki sağlık ve güvenlik dergisi, Ocak-Şubat-Mart 2006, 37-39

İnceseli Aynur ( 2005 ) Çalışma Ortamında Hemşirelerin Sağlığını Ve Güvenliğini Tehdit Eden Risk Faktörlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi , T.C. Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim dalı

İş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmesi yönetmeliği, 29 Aralık 2012 tarih, 28512 sayılı Resmi Gazete

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü «Çalışma Yaşamında Sağlık GÖzetimi Rehberi»  
[http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/isggm/dosyalar/isgip\\_saglik\\_gozetim](http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/isggm/dosyalar/isgip_saglik_gozetim)

Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmeliği 26 Aralık 2003 tarih 25328 sayılı Resmi Gazete

Küçük Serkan, Endüstriyel Tesislerde Tehlikeli Kimyasal Yönetiminin İlkeleri,  
[http://www.armetr.com/images/cust\\_files/081226141720.pdf](http://www.armetr.com/images/cust_files/081226141720.pdf) ( Erişim tarihi 06.11.2009 )

Kürkçü Esin Aytaç ( 2011 ) “Kimyasalların Güvenli Depolanması” Çalışma Bakanlığı ,İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara

Parlar Serap,(2008) ”Sağlık Çalışanlarında Göz ardı edilen bir durum : Sağlıklı Çalışma Ortamı” TAF Preventive Medicine Bulletin, 2008 : 7 ( 6 ).

Ofluoğlu Gökhan, Çakmak, Ahmet F. Büyükyılmaz Ozan (2008) “İş Sağlığı ve İş Güvenliğinde Yönetime Katılma Teknikleri,” 5. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Bölgesel Konferansı, 1-3 Kasım 2008, İstanbul.

OSHA (2009) “The occupational safety and health of cleaning workers”

Öcek Zeliha ( 2011 ) “Sağlık çalışanların çalışma yaşamındaki kimyasal tehlike ve risklerle sonuçları ve Önlemleri “ sağlık çalışanlarının sağlığı 3.ulusal kongre Kitabı

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı ( 2013 ) Hizmet Kalite Standartları

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı ( 2013 ) SKS Doküman Yönetim Sistemi, Baskı Pozitif Matbaa, Ankara.

Tekbaş Ömer Faruk “Kimyasallar ve Üreme sağlığı” TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 2006: 5 (1), 50-59.

Xelegat Rosicler ,(2006) “Chemical occupational risks identified by nurses in a hospital environment” [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692006000200010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692006000200010) ( Erişim tarihi 04.01.2010 )

Zor Lale ( 2009 ) Kimyasallarla Güvenli Çalışma Esasları

<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/2282/unite18.pdf> ( Erişim tarihi 06.11.2009)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Uygulamalarına Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Yrd. Doç. Dr. Harun KIRILMAZ<sup>2</sup>  
Yüksel ERSOY<sup>3</sup>

## Özet

**Amaç:** Son yirmi yıldan beri sağlık çalışanları arasında meslek hastalıkları, iş kazaları ve işe bağlı sağlık sorunları giderek artmaktadır. Bu çalışma ile çalışan sağlığı ve güvenliğine etkisi olan faktörleri ve etkilerini ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Bu çalışma Nisan 2011 tarihinde Sandıklı Devlet Hastanesinde çalışan 140 sağlık çalışanı üzerinde yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 11.5 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. İstatistik analizlerde ortalama, standart sapma, korelasyon, regresyon testleri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Katılımcıların % 52,1'i hemşire, % 55,7'sinin ön lisans düzeyinde eğitim aldığı tespit edilmiştir. Çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile motivasyon ( $r=0.226$ ), uyum ( $r=0.301$ ), katılım ( $r=0.257$ ), güvenlik etkinliği ( $r=0.310$ ), güvenlikte kişisel öncelikler ( $r=0.286$ ), yönetimin kararlılığı ( $r=0.250$ ), güvenlik iletişim ( $r=0.284$ ), sağlığın önemi ( $r=0.171$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.

**Sonuç:** Çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları en fazla etkileyen değişken güvenlik etkinliği ( $\beta=0.310$   $p=0.000$ ) ve güvenlik uyumudur ( $\beta=0.301$   $p=0.000$ ).

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan Güvenliği, Güvenlik Uyumu, Çalışan Sağlığı

## Abstract

**Purpose:** Among health employees have been increased occupational diseases,

1 Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

2 Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü

3 Sandıklı Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü

occupational injuries and work related health problems in the past to decades. This study of employee health and safety practices the events and effects of the factors that influence is intended to reveal.

Method: This study was conducted at Sandıklı State Hospital in April 2011 for 140 personnel. This study was analyzed by using SPSS 11.5 software programme. Means and standard deviation ,correlation, regression were given for statistical findings.

Findings: Participants were 52,1 % nurse, 55,7 % associate degree. A positive and significant correlation was found between employee health and safety practices and safety motivation ( $r=0.226$ ), safety compliance ( $r=0.301$ ), safety participation ( $r=0.257$ ), safety efficacy ( $r=0.310$ ), personal priorities and need for safety ( $r=0.286$ ), management commitment ( $r=0.250$ ), communication ( $r=0.284$ ), the importance of health ( $r=0.171$ ).

Conclusion: The most effective factor on employee health and safety practices is appropriateness of safety efficacy ( $\beta= .310$   $p= .000$  and safety participation( $\beta= .301$   $p= .000$ ).

**Key Words:** Employee Safety, Safety Participation, Employee Health

## Kaynaklar

- Abbasoğlu, S, Emiroğlu C, İlhan NM, Koşar L, Kesedar S, Müezzinoğlu A. (2006), Sağlık Çalışanlarının Sağlığı Kime Emanet. Toplum ve Hekim, 21(3): 173-179.
- Akgün, S. (2013), "İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları ve Güvenlik Kültürü" Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi 14-11 Aralık 2013.
- Aktay, N. (2011), "İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi İle İş Güvenliği Kültürü Arasındaki İlişki", T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı
- Alkış, H, Taşpınar Y. (2012), "İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinde Yeni Yaklaşımlar, Demir Çelik Sektörü Çalışanlarının İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Algısı: Konya Örneği", International Iron & Steel Symposium, 02-04 Nisan 2012, Karabük.
- Alper, Yusuf ve Demir, Günnur (2007), "İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinliği ve Etkinliğin Ölçülmesi", İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:9 Sayı:2.
- Aytaç. S. (2013), "İş Kazalarını Önlemede Güvenlik Kültürünün Önemi",  
<http://busiad.org.tr/admin/Files/My%20Documents/File/S.AYTA%C3%87.pdf>
- Brown, Karen A.," Predicting safe employee behavior in the steel industry: Development and test of a socio-technical model, Journal of Operations Management, 18\_2000.445-465.



- Bilir, N. (2005), "İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çağdaş Bir Yaklaşım: Risk Değerlendirilmesi ve Risk Yönetimi", *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 25(5): 9-12.
- Büyüköztürk, Ş. (2004), *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem A Yayınları.
- Brown JG, Trinkoff AM, Nielsen K. vd. (2004), "Nurses perception of their work environment, health, and well-being", *Journal of American Association Occupational Health Nursing*, 52(1):16-22.
- Çağlayan, Ç. (2011), "Sağlık Çalışanlarında İş Kazaları", *Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 3.Ulusal Kongresi*.
- Çinal, Adnan ve Demir, Mehmet (Eds.) (2011), *Hizmet Kalite Standartları*, T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Çoban, M. (2013), "Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde İş Sağlığı ve İş Güvenliğini Etkileyen Risk Faktörleri İle İlgili Çalışmaların Sistemantik İncelemesi", *Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi*, 11-14 Aralık 2013.
- Çopur, Z., Varlı B., Avşar M., Şenbaş M. (2006), "Ege Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Kazası Geçirme Durumlarının İncelenmesi", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2), 155-176
- Cox, S.J, Cheyne A.J.T. (2000) "Assessing safety culture in offshore environments", *Safety Science*, 34, 111-129.
- Demirbilek, Tunç (2005), *İş Güvenliği Kültürü*, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Yayınları, İzmir.
- Diamond, JJ, Becker JA, Arenson CA, Chambers CV, Rosenthal MP. (2007), "Development of a scale to measure adults' perceptions of health:priliminary findings", *Journal of Community Psychology*, 35(5):557-61.
- Dindar, İ., İşsever, H., Özen, M. (2004), "Edirne Merkezindeki Hastanelerde Görev Yapan Hemşirelerde İş ile İlgili Rahatsızlıklar ve Konulan Tanılar", *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 63-59 :(1)7.
- Dursun, S. (2012), *İş Güvenliği Kültürü: Kavram, Modeller ve Uygulama*, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Dursun, S. (2013) "İş Güvenliği Kültürünün Çalışanların Güvenli Davranışları Üzerine Etkisi", *Sosyal Güvenlik Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa 61-75.
- Dokuzoğuz, B. (2001), "Personel Sağlığı Merkezi Nedir? Nasıl Örgütlenmelidir?", *Hastane İnfeksiyonları Dergisi*, 5: 195-201.
- Geller, E. S. (2001), *The psychology of safety handbook*. New York: CRC Press.
- Nahçıvan, N. (1997), "Bir İşyeri Ortamının Sağlık Riskleri Yönünden İncelenmesi", *V. Ulusal Hemşirelik Kongresi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sabancı Kültür Merkezi, İzmir, 13-10.

- Neal, A. (2006), "A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No. 4, 946–953.
- Ofluoğlu Gökhan (2008), "İş Sağlığı ve İş Güvenliğinde Yönetime Katılma Teknikleri" 5. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Bölgesel Konferansı.
- Özkan, Özlem ve Emiroğlu, Nuran Oya (2006), "Hastane sağlık çalışanlarına yönelik işçi sağlığı ve iş güvenliği hizmetleri", *C.Ü.Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (3).
- Sungur Elif, Tiryaki Ali Rıza, Vatansever Çiğdem (2009), "Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi", *Önlem Dergisi*, Mart-Nisan 2009.

# Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Hizmet İçi Eğitim Sağlık Personelinin Bilgileri Üzerindeki Etkisi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Yüksel ERSOY<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışma “Çalışan Sağlığı ve Güvenliği” hizmetiçi eğitim programının sağlık çalışanların bilgi düzeyine etkisini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirildi.

**Yöntem:** Çalışma ön-test son-test karşılaştırmalı yarı deneysel tiptedir. Araştırmaya 01-20 Kasım 2010 tarihlerinde Sandıklı Devlet Hastanesinde çalışan 103 sağlık çalışanı katıldı. Katılımcılara çalışan sağlığı ve güvenliği konularında hizmet içi eğitim verilerek eğitim öncesi ve sonrası hasta güvenliği konusunda hazırlanmış soru formu uygulandı.

Verilerin değerlendirilmesinde istatistiksel analizler için Statistical Package for Social Sciences programı (SPSS), Wilcoxon İşaretli Sıra Testi, Mann-Whitney U Testi, Kruskal-Wallis Testi, Mc Nemar Testi kullanıldı.

**Bulgular:** Eğitime katılanların % 46’ı hemşirelerden oluşmakta, 83%’ünün ön lisans düzeyinde eğitim aldığı, 33%’ünün Cerrahi kliniklerde çalıştığı tespit edildi.

Eğitimden önce genel olarak çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili soruların doğru cevap ortalaması  $\pm$  standart sapması  $18,99 \pm 4,35$  iken, eğitimden sonra ise ortalama  $31,11 \pm 4,53$ ’e yükselmiştir.

Çalışan sağlığı ve güvenliği ilişkin eğitimin ön-test ve son-test sonuçlarına bakıldığında; kesici delici alet yaralanması, lateks allerjisi, bağışıklama, kişisel koruyucu ekipman, radyasyon güvenliği, güvenli antineplastik ilaç uygulaması konularında son testte doğru cevap sayılarında anlamlı artışlar olduğu belirlendi ( $p < 0.001$ ).

**Sonuç:** Kurumda gerçekleştirilen hasta güvenliği hizmet içi eğitim programının sağlık çalışanların bilgi düzeylerini artırdığı saptandı. Çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi yararlı olacaktır.

1 Öğretmen, Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

2 Sandıklı Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü

**Anahtar Kelimeler:** Değerlendirme, Çalışan güvenliği, Hizmet içi eğitim

## Abstract

**Objective:** This study was conducted to evaluate the effect of employee health and safety education program on health workers' knowledge level.

**Method:** This is a comparative pre-test and post-test semi-experimental study. 103 health workers working at the Sandıklı State hospital participated in the research in November 2010.

The participants were provided with an in-service training regarding employee health and safety and they were given questionnaires about employee health and safety before and after the training

Data were analyzed with Wilcoxon Signed Ranks Test, Kruskal-Wallis Test, Mann-Whitney Test and McNemar Test with SPSS.

**Results:** Training participants: 46 % nurse, 83% prelicence, 32% surgical clinic staff. It was determined that 19% of the health workers had previously taken employee health and safety trainings.

Before training, in questions regarding employee health and safety correct answers were 27,665,39±. After training correct answers were 48,395,55±

When the pre-test and post-test results of the training were taken into account, it was observed that there were significant increases in the number of correct answers given on the post-test regarding the subjects of percutaneous Injuries, latex allergy, immunization, protective clothing and equipments, cytotoxic anticancer drug, radiation safety lowering the risk of falling (p<0.000).

**Conclusion:** It has been determined that the employee health and safety in-service training program has increased the knowledge levels of the health workers. It would be beneficial to arrange more in-service training programs on the subject of employee health and safety

**Key Words:** Continuing education, employee health and safety , inservice training,

## Kaynaklar

AĞKOÇ, Süheyla (2005), Hekimlerde Mesleki Riskler İstanbul Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Öğrencileri Üzerinde Bir Çalışma Tıpta Uzmanlık Tezi, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, İstanbul.

- ALLI, Benjamin O. (2005) İş Sağlığı ve Güvenliğinde Temel İlkeler, Duyarlılık Arttırma Seminerleri, ISAG OHS Projesi, Ankara, GVG/HVBG/ANKON/BILSP
- ALTIOK M, Kuyurtar F, KARAÇORLU S, Ersöz G, ERDOĞAN S. Sağlık çalışanlarının delici kesici aletlerle yaralanma deneyimleri ve yaralanmaya yönelik alınan önlemler. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi 2009;2:70-9.
- DAUER Lawrence, KELVİN Joanne , HORAN, Christopher, GERMAİN Jean St (2006) "Evaluating the effectiveness of a radiation safety training intervention for oncology nurses: a pretest – intervention – posttest study" BMC Medical Education 2006, 6:32 <http://www.biomedcentral.com/1472-6920/6/32>
- DOYUK Kartal E. Sağlık personelinde profilaksi. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Kitabı , Şubat 2008, İstanbul. s.215-222.
- EKEMEN, Kamil Sami; (2006), "Eski ve Yeni İş Kanunlarında Çalışanların İSG Eğitimi", İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü Yayını, Eğitim Özel Sayısı, Sayı: 30, Yıl: 6, Nisan-Mayıs-Haziran, ss. 12-17.
- ERGÜL Hüseyin(2006) «İşletmelerde Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi «SBArD Mart 2006, Sayı 7, sh51
- İNCESELSİ, Aynur ( 2005 ) , Çalışma Ortamında Hemşirelerin Sağlığını Ve Güvenliğini Tehdit Eden Risk Faktörlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı ,Adana
- KORKMAZ M. Sağlık çalışanlarında delici kesici alet yaralanmaları . Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2008;3:17-37.
- KHAZAEİPOUR Zahra , RANJBARNOVİN Neda, HOSEİNİ Najmesadat ( 2010 ) "Influenza immunization rates, knowledge, attitudes and practices of health care workers in Iran "
- KILKIŞ İlknur,DEMİR Seçil (2012) "İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Verme Yükümlülüğü Üzerine Bir İnceleme" Çalışma İlişkiler Dergisi,Ocak 2012, Cilt 3, Sayı 1, Sayfa: 23-42
- ÜNALAN, Aysel; (2006), "İş Sağlığı ve Güvenliğinde Eğitim", İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü Yayını, Eğitim Özel Sayısı, Sayı: 30, Yıl: 6, Nisan-Mayıs-Haziran, ss. 18-23
- SARIKAYA Murat, GÜLLÜ Abdulkadir, SEYMAN , M. Nuri (2009) "Meslek Yüksek Okullarında İş Sağlığı Ve Güvenliği Eğitiminin Verilmesinin Önemi (Kırıkkale Meslek Yüksek Okulu Örneği), TÜBAV Bilim 2(3) 2009 327-332
- ÖZDEMİR Emine : ŞENGÖZ Gönül ( 500» ( 2013 Yataklı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Kesici Delici Alet Yaralanmaları Tutum ve Bilgi Düzeyi Ölçüm Anketi Sonuçları « Haseki Tıp Bülteni, Yıl: 2013 Ay: 3 Cilt: 51 Sayı 1

- ÖZKAN Özlem, EMİROĞLU, Oya ( 2006 ), “Hastane Sağlık çalışanlarına Yönelik İşçi sağlığı ve iş güvenliği hizmetleri” , CÜ.Hemşirelik Yüksek Okul Dergisi, 2006 10(3) ;43-51
- TÜRK TABİPLERİ BİRLİĞİ (2008 )Sağlık Çalışanlarının Mesleki Riskleri, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Birinci Baskı, Ekim 2008, Ankara.
- TÜRK Meral , ÇİÇEKLIÖĞLU Meltem ( 2006 ) “Antineoplastiklerle Çalışan hemşirelerde Maruziyetin Değerlendirilmesi” Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ekim-Kasım-Aralık 2006.
- TÜZÜNER Vala Lale, ÖZASLAN Burcu Özge ,(2011)” Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma” İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Cilt/Vol:40, Sayı/No:2, 2011, 138-154
- USLUER Gaye ( 2011 ) “ Sağlık Personelinde Aşılama” 7. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi - 2011
- YILMAZ, Gürbüz (2009) İş Kazalarının Nedenleri ve Maliyeti, Mühendis ve Makine Dergisi, TMMOB Yayını, 592, 27-32.

# Bir Ölçek Geliştirme Çalışması: Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Eğitim Programlarını Değerlendirme Ölçeği

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Songül YORGUN<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** “Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Programlarını Değerlendirme Ölçeği”nin geliştirilmesi, ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini saptanmasıdır.

**Yöntem;** Ölçeğinin geliştirilmesi sürecinde ilk aşamada 40 maddeden oluşan bir taslak envanter hazırlanmıştır. Taslak envanterdeki maddelerin içerik ve kapsam açısından uygun olup olmadığını belirlemek için Kapsam Geçerlik Oranı-KGO- (Content Validity Ratio/Index) indeksi hesaplanmış ve KGO indeksi 0.80 altında kalan maddeler envanterden çıkarılmıştır.

Sonuçta 12 madde elenerek toplam 28 maddeden oluşan envantere ulaşılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık denetiminde Madde- Toplam-Madde korelasyonları ve Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliği ise Açımlayıcı (exploratory) Faktör Analizi ile yapılmıştır. Araştırmanın verileri SPSS 11,5 istatistik paket programında değerlendirilmiştir

**Bulgular;** Bu çalışmada KMO Analizi sonucu 0.906 ve Barlett Testi sonucu 5364,69 olarak saptanmış ve her iki test sonucu da  $p < 0,01$  önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ölçeğin faktör yapısının incelenmesinde Temel Bileşenler Analizi (Principal Component Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır.

Çalışmada, faktör yük değeri 0.40 ve üzerinde olanların analize alınması uygun görülmüş ve ölçekteki 28 madde bu özelliği taşıdığından, sonuçta 5 boyutlu ve 28 maddeli bir ölçeğe ulaşılmıştır.

28 maddenin, 5 boyutta açıkladığı ( Katılım, uygunluk, süreklilik, isteklilik, etkinlik ) varyans, toplam varyansın % 69,56’ını oluşturmaktadır.

Geliştirilen ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısının 0.95 olması nedeniyle mükemmel düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan, Sağlık, Eğitim

1 Özel Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, Gazipaşa/Antalya

2 Bolu İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

## Abstract

**Objective;** This study is to develop Scale Employee Health and Safety Education Assessment and identify the validity and reliability of the scale

**Methods;** In the first stage, in order to develop the scale, a draft inventory consisting 40 items was prepared. For the assessment of responses Content Validity Ratio (CVR) / Index was calculated and the items below 0.80 were removed from the inventory. As a result, 12 items were eliminated and an inventory consisting total 28 items was developed. Item Total Correlation and Cronbach Alpha reliability coefficient were used to test the internal consistency of the scale. Structural Validity of the developed scale was done with Confirmatory Factor Analysis. The datas of the research were evaluated in SPSS 11,5 statistical package program

**Results:** In this study, the KMO analysis result was 0.906 and Barlett Test result was 5364,69 and both results were found meaningful in  $p < 0.01$  level. The search result showed that the sample size used in this research is adequate and appropriate. Principal Component Analysis and Varimax Rotation methods were used in investigation of factor structure of scale.

In this study, if the factor analysis load is found 0.40 and above, these are considered as appropriate and 28 items of the scale had this feature so, as a result, a 5 dimensional scale including 28 items is developed.

The variance of 28 items with 5 dimension (participation, suitability, continuity, willingness, efficiency) constitutes 69,56 % of total variance.

As Cronbach Alpha internal consistency coefficient of the scale is 0.95, the reliability of the scale is at excellent level.

**Key Words:** Employee, Health, Education

## Kaynaklar

AĞKOÇ, S ( 2005 ), Hekimlerde Mesleki Riskler İstanbul Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Öğrencileri Üzerinde Bir Çalışma Tıpta Uzmanlık Tezi ,İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, İstanbul.

AKGÜL, A. (2005). Faktör analizi. Tıbbi araştırmalarda istatistiksel analiz teknikleri SPSS uygulamaları, (2.Baskı, sy. 441). Ankara: Emek Ofset.

AKSAYAN, S., EMİROĞLU, N. (2002). Araştırma tasarımı, Hemşirelikte araştırma ilke süreç ve yöntemleri. İçinde İ.Erefe (Ed.) (1.Baskı, sy. 78). İstanbul:Odak Ofset.

ALLI, B. (2005) İş Sağlığı ve Güvenliğinde Temel İlkeler, Duyarlılık Arttırma Seminerleri, ISAG OHS Projesi, Ankara, GVG/HVBG/ANKON/BILSP

BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2004). Veri analizi el kitabı (4. Baskı). Ankara: Pegema Yayınevi



- CENGİZ D, KILIÇ B ( 2007 )”Faktör Analizi ile 2006 Dünya Kupası’na Katılan Takımların Sıralamasının Belirlenmesi” Marmara Üniversitesi,İ.İ.B.F. Dergisi YIL 2007, CİLT XXIII, SAYI 2
- COMREY, A. L., & LEE, H. B. (1992).A First Course in Factor Analysis.Second Edition. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Hillsdale.
- EKEMEN, K (2006), “Eski ve Yeni İş Kanunlarında Çalışanların İSG Eğitimi”, İşSağlığı ve Güvenliği Dergisi, ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü Yayını, Eğitim Özel Sayısı, Sayı: 30, Yıl: 6, Nisan-Mayıs-Haziran, ss. 12-17.
- ERCAN, İ. & KAN, İ. (2004). Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik,Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30 (3), 211-216.
- GÖZÜMS, AKSAYAN S (2002). Kültürlerarası ölçek uyarlaması için rehber II: Psikometrik özellikler ve kültürlerarası karşılaştırma. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi 4 (2): 9-20
- GÖZÜM, S., AKSAYAN, S. (2003).Kültürlerarası ölçek uyarlaması için rehber II: Psikometrik özellikler ve kültürlerarası karşılaştırma, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 5(1),3-14
- İNCESELSİ, A ( 2005 ) , Çalışma Ortamında Hemşirelerin Sağlığını Ve Güvenliğini Tehdit Eden Risk Faktörlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı ,Adana
- KARASAR, N. (1995). Bilimsel araştırma yöntemi (9.Basım). Ankara: Anı yayıncılık..
- KILKIŞ İ, DEMİR S (2012) “İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Verme Yükümlülüğü Üzerine Bir İnceleme” Çalışma İlişkiler Dergisi,Ocak 2012, Cilt 3, Sayı 1, Sayfa: 23-42
- ÜNALAN, A; (2006), “İş Sağlığı ve Güvenliğinde Eğitim”, İşSağlığı ve Güvenliği Dergisi, ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü Yayını, Eğitim Özel Sayısı, Sayı: 30, Yıl: 6, Nisan-Mayıs-Haziran, ss. 18-23
- SARIKAYA M, GÜLLÜ A, SEYMAN M.(2009) “Meslek Yüksek Okullarında İş Sağlığı Ve Güvenliği Eğitiminin Verilmesinin Önemi (Kırıkkale Meslek Yüksek Okulu Örneği), TÜBAV Bilim 2(3) 2009 327-332
- ŞENCAN H (2005) Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik (1. Basım) Seckin Yayıncılık Sanayi ve Ticaret AŞ, Ankara, 499-559.
- ÖZDAMAR, K (2002). Paket Programlar ile istatistiksel Veri Analizi. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- ÖZKAN Ö, EMİROĞLU, O ( 2006 ) , “Hastane Sağlık çalışanlarına Yönelik İşçi sağlığı ve iş güvenliği hizmetleri” , CÜ.Hemşirelik Yüksek Okul Dergisi, 2006 10(3); 43-51

- TAVŞANCIL E (2006) Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi (3. Basım) Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,16-156.
- TEZBAŞARAN A (1996). Likert tipi ölçek geliştirme klavuzu. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Özyurt Matbaası, 45-51.
- TÜZÜNER V, ÖZASLAN B ,(2011)” Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma” İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Cilt/Vol:40, Sayı/No:2, 2011, 138-154
- YILMAZ, G (2009) İş Kazalarının Nedenleri ve Maliyeti, Mühendis ve Makine Dergisi, TMMOB Yayını, 592, 27-32.
- YURDUGÜL H (2005 )” Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliği için Kapsam Geçerlik indekslerinin Kullanılması” XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi 28-30 Eylül 2005 DENİZLİ
- YORGUN S, ATASOY A (2013 ) “Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği Kültürü Ölçeği Geliştirme Çalışması” IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

# Akran Ve Yetişkin Liderli Eğitim Yöntemlerinin El Hijyeni Bilgi Ve Beceri Düzeyine Etkisi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Prof. Dr. Ruhi Selçuk Tabak<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu deneysel müdahale çalışmasında Sağlık Meslek Lisesi öğrencilerine akran liderli eğitim yöntemi ve yetişkin liderli eğitim yöntemi ile verilen el hijyeni eğitiminin bilgi ve beceri düzeyine etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Çalışma 2013-2012 eğitim ve öğretim yılında Tefenni Anadolu Sağlık Meslek Lisesinde yapıldı. Ön test-son test kontrol gruplu araştırma tasarımı ile deneysel olarak gerçekleştirilen çalışmanın bağımsız değişkenleri akran eğitimi ve yetişkin eğitimi yöntemleri, bağımlı değişkenleri ise el hijyeni bilgi ve beceri değerlendirme puanlarıdır.

11. ve 12. sınıf öğrencileri (72 öğrenci) akran liderli grup, yetişkin liderli grup ve kontrol grubu olmak üzere rastgele seçim ile üç gruba ayrıldı. Eğitimden önce grupların el hijyen bilgi ve beceri düzeyleri tesbit edildi. Akran lider grubuna akran liderler tarafından, yetişkin lider grubuna araştırmacı tarafından eş zamanlı üç oturumda el hijyeni eğitimi verildi. Eğitimden 3 ay sonra el hijyen bilgi ve beceri düzeyleri belirlendi.

Verilerin değerlendirilmesinde istatistiksel analizler için SPSS programı ile Wilcoxon İşaretli Sıra Testi, Mann-Whitney U Testi, Kruskal-Wallis Testi, McNemar Testi kullanıldı.

**Bulgular:** Öğrencilerin % 26'sı erkek, 74%'ü kızdır. Öğrencilerin yaşları 16 ile 19 arasında değişmekte olup, ortalama yaş  $0.72 \pm 17,45$ 'dir.

Kontrol grubunda el hijyeni ön test-son test bilgi ve beceri puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmazken ( $p > 0,05$ ), akran liderli grup ( $p < 0,01$ ) ve yetişkin liderli grup ( $p < 0,01$ ) ön test-son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulundu.

1 Öğretmen, Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

2 Lefke Avrupa Üniversitesi, Sağlık Bilimler Fakültesi

Grupların son test bilgi puan ortalaması karşılaştırıldığında akran liderli grubun bilgi puan ortalaması  $5,87 \pm 2,02$ , yetişkin liderli grubun bilgi puan ortalaması  $7,00 \pm 1,28$ , kontrol grubun bilgi puan ortalaması  $4,25 \pm 1,707$  olarak saptanmıştır. Grupların bilgi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $p < 0,01$ ).

Grupların son el hijyeni beceri puan ortalaması karşılaştırıldığında akran liderli grubun beceri puan ortalaması  $21,58 \pm 1,31$ , yetişkin liderli grubun beceri puan ortalaması  $19,32 \pm 1,97$ , kontrol grubun beceri puan ortalaması  $10,91 \pm 1,34$  olarak saptanmıştır. Grupların el hijyeni beceri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $p < 0,01$ ).

**Sonuç:** El hijyeni bilgi düzeyinin artırılmasında yetişkin liderli eğitim yönteminin akran liderli eğitim yönteminden, beceri düzeyinin artırılmasında ise akran liderli eğitim yönteminin yetişkin liderli eğitim yönteminden daha etkili olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** El hijyeni, Akran Liderli Eğitim, Yetişkin Liderli Eğitim, Değerlendirme,

## Abstract

**Purpose:** The main purpose of this experimental study is to examine the effect of educational methods led by a peer and an adult on students' knowledge and skills for hand hygiene in a health vocational high school.

**Method:** The study was conducted in Tefenni Anadolu Health Vocational High School in 2012-2013 academic year. It was designed as an experimental study with pretest-posttest applications, and included a control group beside two intervention groups. The independent variables in the study are peer- and adult-led education methods while the dependent variables are knowledge and skill scores for hand hygiene.

The 11. and 12. year students (72) were divided into three groups by a random selection such as peer-led, adult-led and control. Before educational interventions the knowledge and skill levels of groups on hand hygiene were defined. An educational program on hand hygiene was conducted simultaneously in three sessions by a peer in the peer-led group, and by an adult in the adult-led group. The knowledge and skill levels were retested 3 months after the intervention.

SPSS was used with Wilcoxon Signed Rank Test, Mann-Whitney U Test, Kruskal-Wallis Test, and McNemar Test as analysis methods to evaluate the data.

Results: Majority of students are female (74 %). Their ages differ from 16 to 19 years with an average of  $17,45 \pm 0,72$  years. While no significant difference ( $p > 0,05$ ) was found between pretest and posttest scores for knowledge and skills in the control group, significant differences were calculated in peer-led and adult-led groups ( $p < 0,01$ ).

When the pre-test scores of groups about hand hygiene knowledge were compared, it was found out that the average score of peer-led group was  $5,87 \pm 2,02$ , of adult-led group was  $7,00 \pm 1,28$ , and of the control group was  $4,25 \pm 1,707$ . There is a statistically significance between groups ( $p < 0,01$ ).

On the other hand, the average post-test scores of peer-led group about hand hygiene skills was found to be highest ( $21,58 \pm 1,31$ ) when compared to the adult-led group ( $19,32 \pm 1,97$ ), and the control group ( $10,91 \pm 1,34$ ). Significant differences were found among the groups in terms of the scores for hand hygiene skills ( $p < 0,01$ ).

Conclusion: The adult-led educational intervention was found to be more effective than the peer-led education in improving the students' knowledge levels about hand hygiene. However, the peer-led education was found to be more effective than the adult-led education in improving the students' skills about hand hygiene.

**Key Words:** Hand hygiene, Peer-led education, Adult-led education, Evaluation

## Kaynaklar

- Aladağ M. (2005). Bir Akran Danışmanlığı Programı Geliştirme ve Etkililiğini İnceleme. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Aladağ M, Tezer E.(2007) "Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Akran Danışmanlığı Programı İçin İhtiyaç Taraması Çalışması" Ege Eğitim Dergisi 2007;(8)2:19-36.
- Alp E, (2012), "Enfeksiyon Kontrol Programı", Erciyes Üniversitesi Hastaneleri, yayın no:55, Kayseri.
- Aslan, D. & Şahin, A. (2003). Sigara ile mücadele konusunda yapılmış bir çalışmada kullanılan akran danışmanlığı yöntemi ile ilgili kısa bir rapor.Hacettepe Toplum Hekimliği Bülteni.Yıl 24,Sayı 2:11-12
- Bilgiç N, Günay T. (2013) "Ergenlerin Sigara Bırakma Konusunda Desteklenmesinde Bir Yöntem: Akran Eğitimi" Türk Toraks Dergisi,
- Campbell S. Using peer education project to prevent HIV/AIDS in young people. Nursing Standart. 2005; 20(10): 50-55.

- CETAD. Gençlik ve cinsellik: Cinsel sağlık ve üreme sağlığı alanında ulusal ve yerel medya yoluyla savunuculuk projesi. Eds.: Karabey S, Müftüoğlu N. Ankara. 2006
- Çok,F.veDiğ (2003)HIV/AIDS'ın Önlenmesi:Akran Eğitimi İzlenimleri. HIV/AIDS Dergisi,27-24,(1)6
- Dağ. H, Dönmez S, Şirin A, Kavlak O. (2012) "Akran Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Cinsel Sağlık Konusundaki Bilgi Düzeylerine Etkisi
- Derman O(2008) "Ergenlerde Psikososyal Gelişim" İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri ADOLESAN SAĞLIĞI II Sempozyum Dizisi No:63 Mart 2008; s.19-21
- Doğan D& Ulukol B (2010) "Ergenlerin Sigara İçmesini Etkileyen Faktörler ve Sigara Karşıtı İki Eğitim Modelinin Etkinliği" İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 17 (3) 179-185 (2010)
- Dunn L, Ross B, Caines T, Howorth P. (1998). A School-Based HIV/AIDS Prevention Education Program: Outcomes Of Peer-Led Versus Community Health Nurse-Led Interventions. The Canadian Journal of Human Sexuality,7(4): 339-45.
- Ercan O (2005) "Adolesanın Psikososyal Gelişimi" İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Adolesan Sağlığı Sempozyum Dizisi No: 43 • Mart 2005; s. 17-21
- Gölbaşı Z, Doğaner G,Erbaş N (2012) "6-8. Sınıf Adolesan Kızlara Akran Eğitimi Yöntemiyle Uygulanan Menstruasyon Sağlığı Eğitiminin Bilgi ve Davranışlar Üzerindeki Etkisi" TAF Preventive Medicine Bulletin, 2012: 11(2)
- Karadağ G,ve Uçan Ö (2006), "Hemşirelik Eğitimi ve Kalite", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:3, Sayfa: 43
- Koumi I, Tsiantis J. (2001) " Smoking trends in adolescence: report on a Greek school-based, peer-led intervention aimed at prevention". Health Promot Int,16(1):65-72.
- Nazlı S. (2008). Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik Programları.3. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara, 94-98.
- Öner- Koruklu, N. (2003). "Arabuluculuk Eğitiminin İletişim ve Çatışma Çözme Becerisine Etkisi: Bir Grup Üniversite Öğrencisi Üzerinde Çalışma". İzmir: Ege Üniversitesi,Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Özaktaş E (2005) «akran eğitimi» ([http://med.ege.edu.tr/~halksag/seminerler/06-2005/akranegitimi\\_EED.pdf](http://med.ege.edu.tr/~halksag/seminerler/06-2005/akranegitimi_EED.pdf)).( Erişim 15.06.2011)
- Sarvela PD, Monge EA, MichaelM, JacksonKL, Massie J, WheatonB, et al.(1998) " Health behavior of elementaryschoolchildren in southern illinois". Center ResearchBrief, 1998; 4
- Secomb J. (2008) "A systematic review of peer teaching and learning in clinical education" Journal of Clinical Nursing. 2008; 17: 703-716.

- Stock S, Miranda C, Evans S, Plessis S, Ridley J, Yeh S, Chanoine JP. (2007). "Healthy buddies: a novel, peer-led health promotion program for the prevention of obesity and eating disorders in children in elementary school". *Pediatrics*, 120(4):1059-68.
- Szilagyi T.(2002) " Peer education of tobacco issues in Hungarian communities of Roma and socially disadvantaged children" *Cent Eur J Public Health*. 2002; 10(3): 117-120.
- Şahin İ, Fındık T (2008), "Türkiye'de Mesleki Ve Teknik Eğitim: Mevcut Durum, Sorunlar Ve Çözüm Önerileri", *TSA / Yıl: 12, S: 3*,
- Taylı A, (2010)"Okullarda Akran Temelli Programların Uygulanma Süreci" *Millî Eğitim*, Sayı 186 Bahar/2010
- Topping, K. J. (1996). The effectiveness of peer tutoring in further and higher education: a tipology and review of the literature. *Higher Education*, 32(3), 321-345.
- Turan,S. Sayek İ.(2006)" Tıp eğitiminde öğrenen merkezli yaklaşımlar".*Hacettepe Tıp Dergisi*, 37, 171-175.
- Turner G, Shepherd J.(1999) "A methodin search of a theory: peer education and health promotion". *Health Edu Res* 1999;14(2):235-47.
- Ünver V& Akbayrak N ( 2013 ) «Hemşirelik Eğitiminde Akran Eğitim Modeli» *DEUHYO ED* 217-214 ,( 4)6 ,2013
- WHO, ( 2006) Sağlık Hizmetlerinde El Hijyeni Konulu DSÖ Kılavuzu (Gelişmiş Taslak)2006 [www.performans.saglik.gov.tr/.../saglik\\_hizmetlerinde\\_el\\_hijyeni\\_konulu\\_dso\\_kilavuzu.pdf](http://www.performans.saglik.gov.tr/.../saglik_hizmetlerinde_el_hijyeni_konulu_dso_kilavuzu.pdf). ( Erişim 15.06.2011)
- Yalçın A& Yıldız A(2012)"Akran Ve Yetişkin Liderli Eğitim Yöntemlerinin Temel İlk Yardım Eğitimine Etkisi" <http://kongre.hasuder.org.tr/index.php/uhsk15/uhsk15/paper/view/499> ). (Erişim 15.06.2011)
- Yavuzer H. (2006). "Eğitim Ve Gelişim Özellikleriyle Okul Çağı Çocuğu". 12.basım, Remzi Kitabevi, İstanbul
- Y-PEER(2004) BM-Avrupa ve Orta Asya Bölgesi Genç İnsanların Sağlığının Geliştirilmesi ve Korunması Kuruluşlar Arası Grubu (2004) "Akran Eğitimi Alt Komitesi Akran Eğitimi Eğitimci Eğitimi Rehberi"

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Sağlık Çalışanlarının Kalite İndikatör Yönetimi Konusundaki Tutum Ve Davranışlarının Değerlendirilmesi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Haydar SUR<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Sağlık çalışanlarının kalite indikatör yönetimi konusundaki tutum ve davranışlarını değerlendirmektir.

**Yöntem:** Çalışma Sandıklı Devlet Hastanesi'nde 20 - 30 Nisan 2012 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmada çalışanlara tanımlayıcı özelliklerini belirleyen 5, kalite indikatör yönetimi ile ilgili 36 sorudan oluşan anket formu uygulanarak veriler toplandı ve SPSS 21 paket programında değerlendirildi

**Bulgular:** Katılımcıların % 49,63'ü hemşire , % 18'i hizmet kalite standart bölüm sorumlusudur. Sağlık çalışanların kalite indikatör yönetimi ile ilgili algılamaları incelendiğinde kalite indikatörlerinin önemi ( $3,93 \pm 0,62$ ), indikatörlerin yararları ( $3,92 \pm 0,54$ ), kalite indikatör yönetiminde bireysel engeller ( $2,26 \pm 0,75$ ), kalite indikatör yönetiminde örgütsel engeller ( $2,29 \pm 0,71$ ), kayıt kültürü ( $3,84 \pm 0,43$ ), bildirim kültürü ( $2,58 \pm 0,69$ ), ölçüm kültürü ( $3,73 \pm 0,65$ ), değerlendirme kültürü ( $3,64 \pm 0,79$ ) olarak belirlendi.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite İndikatörü, ölçüm , değerlendirme

## Abstract

**Objective:** Assessing attitudes and behaviors of the quality indicator management among healthcare workers

**Method:** This study was implemented in Sandıklı State Hospital with the participation of the health staff from 20 to 30 april, 2012. The data were collected by application of a questionnaire which consists of 5 items about the descriptive characteristics, and 36 items about indicator quality of management. The data

<sup>1</sup> Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, aatasoy15@yahoo.com

<sup>2</sup> Prof .Dr. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimler Fakültesi

were processed in SPSS 21. Means and standard deviations were used in the statistical analysis.

Findings: Of the study group, 49,63 % were nurse. Importance of indicator quality ( $3,93 \pm 0,62$ ), indicator of benefit ( $3,92 \pm 0,54$ ), individual barrier at indicator quality of management ( $2,26 \pm 0,75$ ), organization barrier at indicator quality of management ( $2,29 \pm 0,71$ ), record culture ( $3,84 \pm 0,43$ ), declaration culture ( $2,58 \pm 0,69$ ), measurement culture ( $3,73 \pm 0,65$ ), evaluation culture ( $3,64 \pm 0,79$ ) were defined as the prominent among health worker.

**Key Words:** indicator quality, measurement, evaluation

## Kaynaklar

- Alkan, N. (1996). Bilgi merkezlerinde değerlendirmenin önemi. D. Atılğan ve S. Arslantekin (Yay. Haz.), Türkiye'de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu: Bildiriler 7 Mart 1996 içinde (ss. 22-27). Ankara: Ankara Üniversitesi Rektörlüğü
- Akalın H ( 2002), "Sağlık Hizmetlerinde Kalite;Temel Kavramlar, Sorunlar ve Çözüm yolları", Hastane Enfeksiyon Dergisi 2002;6;173-177
- Akalın H ( 2010 ) "Sağlık hizmeti sunumunda performans değerlendirmesi" Mart-Nisan-Mayıs 2010 tarihli SD Dergi 14
- <http://www.sdplatform.com/Dergi/370/Saglik-hizmeti-sunumunda-performans-degerlendirmesi.aspx> (erişim 05.04.2012)
- Akalın H ( 2013) ,"Klinik Kalite" ANKEM Derg 2013;27(Ek 2):1-3
- Akgün, S., Öztürk, A., (2002). Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Tatmini, Modern Hastane Yönetimi Dergisi. 6(2), 18-28.
- Akgün S (2007)"Sağlık hizmetlerinde kalite uygulamaları nasıl olmalı?" <http://www.sdplatform.com/Dergi/84/Saglik-hizmetlerinde-kalite-uygulamaları-nasil-olmalı.aspx>
- Aktan, C (1999), Yeni Yönetim Tekniklerinin Kamu Yönetiminde Uygulanması, Türk İdare Dergisi, Yıl 71, Sayı:425, Aralık 1999.
- Bağcı vd 2011, Sürekli İyileştirmede İndikatörlerin Değerlendirilmesi" [www.qps-antalya.org/slide/word/152.doc](http://www.qps-antalya.org/slide/word/152.doc) (erişim 05.04.2012)
- bsm.gov.tr ( 2005) "Hastane Performansı Nasıl Ölçülür ve İzlenir ? Daha Kaliteli Sağlık Hizmetlerine Doğru Kurumsal Performans Ölçümü" [bsm.gov.tr/duyuru/docs/performans\\_yazi.pdf](http://bsm.gov.tr/duyuru/docs/performans_yazi.pdf) (erişim 05.04.2012)

- Clemmer Tp, Spuhler VJ, Oniki TA, Horn SD. Re-sults of a collaborative quality improvement prog-ram on outcomes and costs in a tertiary critical ca-re unit. Crit Care Med 1999;27:1768-74.
- Esatoğlu, A. El (2007), "Hastanelerde Performans Ölçümü", içinde, Sağlık Sektöründe Performans Yönetimi: Türkiye Örneği, Hamza Ateş, Harun Kırılmaz ve Sabahattin Aydın (Ed.), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, s. 358-409.
- İşığışok ,E( 2008) "Performans Ölçümü, Yönetimi Ve İstatistiksel Analizi" Ekonometri ve İstatistik e-Dergisi, Sayı 7 (2008)
- Kaya İ, Ağa A ( 2004),Kalite İyileştirme Sürecinin Yedi Temel Aracı Ve Motor-Traktör İmalatı Yapan Bir İşletmede Uygulanması " Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 11
- www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos\_mak/.../KAYA,%20İHSAN%20vd..pdf (erişim 05.04.2012)
- Kaya S ( 2013) "Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ölçülmesi" içinde Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ölçülmesi, Sıdika Kaya, Dilaver Tengilimoğlu, Oğuz Işık, Mahmut Akbolat ,Ali Yılmaz , Sıdika Kaya ( Ed.), Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1821 , s. 60-89.
- Özçelik D( 1992), "Ölçme ve Değerlendirme", ÖSYM Yayınları, Genişletilmiş ikinci baskı, Ankara,1992-2.
- Pakdil F ( 2004) "Kalite Kültürünü Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Derleme "Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 6, Sayı:3, 2004
- Pakdil, F (2007), "Sağlık Sektöründe Kurumsal Performans Yönetimi", İçinde, Sağlık Sektöründe Performans Yönetimi: Türkiye Örneği, Hamza Ateş, Harun Kırılmaz ve Sabahattin Aydın (Ed.), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, s. 114-149.
- Reerink, E; Qualitatssicherung in den Nideerlanden. Arzteblatt 50 Baden Württemberg, 1998
- Sağlık Bakanlığı (2012) "Sağlıkta İndikatör Yönetim Sistemi" Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı
- Sağlık Bakanlığı(2012) SKS Işığında Sağlıkta Kalite cilt 3" Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı
- Sur, H ( 2011) "İndikatör Sonuçları Nasıl Yorumlanmalı"
- Tengilimoğlu D& Toygar Ş ,(2013) " Hastane Performansının Ölçümünde PATH Yöntemi", Sosyal Güvenlik Dergisi, Ocak 2013, Cilt 3, Sayı 1, Sayfa 50-78
- Uçak H (2008) "Hastanelerde Yenilik ve Uygulamalar: Sağlık Kurumlarında Uygulanan Yönetim Eğilimlerinin Değerlendirilmesi"
- [http://ichastaliklaridergisi.org/managete/fu\\_folder/2008-03/html/2008-15-3-145-152.htm](http://ichastaliklaridergisi.org/managete/fu_folder/2008-03/html/2008-15-3-145-152.htm) erişim 05.04.2012

- Vos,M (2010) Research article Implementing quality indicators in intensive care units: exploring barriers to and facilitators of behaviour change” <http://www.implementationscience.com/content/5/1/52>( erişim 05.04.2012
- Yanmaz A, (2005), Sağlık Hizmetlerinde Objektif Performans Değerlendirmesi” Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yetkin M (2013 ) “Sağlık Hizmetini Sunumunu Etkileyen Uygulamalar; Mevcut Kalite Göstergeleri” EKMUD 2013 BİLİMSEL PLATFORMU, 20-24 Mart 2013, Antalya

# Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Tokat Örneği

Fatma KALAYCI<sup>1</sup>

## Özet

Sağlık ve sağlık hizmeti sunumu, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin yaratılmasında ve korunmasında özel bir öneme sahiptir. Bu kapsamda sağlık hizmetlerinin düzeyi, ülkelerin sosyo-ekonomik açıdan gelişmişlik düzeyinin de bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetleri, sunumu, finansmanı, tedarik süreçleri ve paydaşları ile ayrı ayrı analiz edilmesi gereken çok boyutlu ve kapsamlı süreçlerden oluşmaktadır. Bu bakımdan, sağlık kurumlarının verdikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülebilmesi, bu süreçlerin bütünsel bir yaklaşımla ele alınmasını gerektirmektedir. Bu çalışmada; hastanelerden hizmet almış bireylerin algıladıkları sağlık hizmeti kalitesi ve hastane tercih nedenlerinin araştırılması amaçlanmıştır. Tokat İli Belediyesi sınırları içinde faaliyetlerini sürdüren biri kamuya ait toplam üç hastaneden hizmet almış toplam 323 hasta üzerinde bir anket uygulaması gerçekleştirilerek elde edilen veriler istatistiksel değerlendirmelere tabi tutulmuş ve araştırma bulguları mukayeseli biçimde irdelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:**Algılanan hizmet kalitesi, hasta tatmini, sağlık işletmeleri, yaşam kalitesi

## Abstract

Providing health and health services have a special importance in the maintenance of the human life and also in the creation and preservation of quality of life. Therefore, level of health services in a country is accepted as an indicator of the socio-economical development level. Health service service is composed of multi dimensional and comprehensive processes which need to be analyzed separately in respect to its providing, financing, procurement and share holders. In this regard, measurement of the quality of the services given by health institutions needs

<sup>1</sup> Tokat İl Sağlık Müdürlüğü, fatmaeyi@hotmail.com, 5365267704

a holistic approach of the processes involved. In this study, perceived service quality and underlying reasons behind hospital preference of the patients who took service from hospitals are aimed to be examined. Data gathered by a survey conducted on 323 patients whom got services from a total of three hospitals of one of which belong to public where all are operating within the Tokat Municipality region, has been evaluated by statistical methods and findings are analyzed comparatively.

**Key Words:** Perceived Service Quality, Patient Satisfaction, Health Institutions, Quality of Life

## Kaynaklar

- ARGAN, M. T ve ARGAN, M., "Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Kalite ve Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesindeki Servislerde Yatan Hastalara Yönelik Bir Araştırma", 7. Ulusal Pazarlama Kongresi: 21. Yüzyılın Pazarlama Paradigması, Afyon: Kocatepe Üniversitesi, 2002.
- BERND, Status, "Using the Critical Incident Technique in Measuring and Managing Service Quality", Service Quality Handbook, With Contributions From 57 International Experts, Ed., Scheuing and William F. Christopher, AMACOM, American Management Association, New York, 1993. ss.408-428.
- CHRISTOPHER, Martin, PAYNE, Adrion ve BALLANTYNE, David, Relationship Marketing: Bringing Quality, Customer Service and Marketing Together, Clays Ltd., GB, 1996.
- ÇATI Kahraman ve YILMAZ, Abdullah, "Hastaların Hastane Hizmetlerinin Kalitesini Algılama Düzeylerinin Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma", Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı:4, Temmuz-Ağustos 2002.
- DURSUN, Yunus ve ÇERÇİ, Meral. "Algılanan Sağlık Hizmeti Kalitesi, Algılanan Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyet İlişkileri Üzerine Bir Araştırma", Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sayı:23, 2004.
- FLETCHER, Keith, Marketing Management and Information Technology, Prentice Hall, II. Edition, UK, 1995.
- GÜLLÜLÜ, U., ÖZER, S. ve CANDAN, B., "Muayenehanelerden Alınan Sağlık Hizmeti Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Saha Çalışması", 5. Ulusal Pazarlama Kongresi: Değişen Tüketici Karşısında Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Turizm Araştırma, Geliştirme ve Uygulama Merkezi, 2000.
- KARAHAN, Kasım, Hizmet Pazarlaması, Birinci Baskı, Beta Basım A. Ş. İstanbul 2000.
- KIYMİR, Bülent, "Sağlık Kuruluş Kalite Yönetimi", 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, 4-7 Mayıs 1994, Kuşadası. Aydın, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 1995.

- KUNTS P. ve LEMMING, J. “Managing Service Quality”, Paul Chapman Publishing, Ltd., London, 1996.
- LOVELOCK, Christopher H. ve GEORGE S. Yip, “Developing Global Strategies for Service Business”, California Management Review, Vol. 38, No.2, Winter, 1996, ss.64-86.
- McGLYNN, Elizabeth, “A Six Challenges in Measuring the Quality of Health Care”, Health Affairs, May/June 1997.
- NEAL, T. Garland; NAOKO, Oyabu ve GENEVIEVE, A. Gipson, “Job Satisfaction Among Nurse Assistants Employed in Nursing Homes: An Analysis of Selected Job Characteristics”, Journal of Aging Studies, Vol.3, No.4, 1994, ss.369-370.
- PARASURAMAN, A., VALARIE, Zeithaml ve LEONARD L. Berry, “Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations”, New York, The Free Press, 1990.
- PRESS, I., Patient Satisfaction: Defining, Measuring, And Improving the Experience of Care. Chicago: Health Administration Press, 2002.
- ROYNE, Stafford and Marla, “Demographic Discriminators of Service Quality in the Banking Industry”, The Journal of Service Marketing, Vol.10, No.4, 1996, s.8.
- VARİNLİ, İnci ve ÇAKIR, Aysel “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Hakkındaki İlişki –Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:17, Yıl:2004/2.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarının Belirleyicisi Olarak Örgütsel Adalet Algılamaları: Sivas Numune Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama

Hacer KOŞUN<sup>1</sup>  
Serap YAĞMUR<sup>2</sup>  
Rukiye ERTÜMEN<sup>3</sup>

## Özet

Sağlık sistemlerinin hızlı olarak değişmesi bu alanda çalışan personelleri olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Bu olumsuz etkilenmeyi en aza indirmek için sağlık çalışanlarını çalıştıkları örgütlere bağlamak ve bağlılık düzeylerini belirlemek önemlidir. Bunun içinse öncelikle örgüte bağlılıklarını etkileyen ve bağlılıktan etkilenen faktörlerin bilinmesi gerekmektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde örgütsel adalet bireyleri örgütlerine bağlanma veya ayrılmada en önemli etkenlerden biri olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet ilişkilerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmada, Sivas ilinde faaliyet gösteren bir kamu hastanesinde çalışan 197 uzman hekim, hemşire/ebe/sağlık memuru, sağlık teknisyenleri ve diğer sağlık personelleri örneklem kapsamına alınmıştır. Bu çalışmada örgütsel bağlılığın üç boyutu olan duygusal, normatif ve devam bağlılığı tutumları ile örgütsel adaletin üç ögesi olan dağıtım, işlem ve etkileşim adaleti algılamalarının ortaya konulması amacıyla frekans, yüzde, faktör, güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinden yararlanılmış, araştırmaya alınan örneklemde çalışanların örgütsel adalet algılamaları ile örgütsel bağlılık tutumları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik Korelasyon analizi uygulanmıştır. Son olarak çalışanların örgütüne yönelik bağlılık tutumlarının ve örgütsel adalet algılamalarının demografik özelliklerine göre değişip değişmediğine ilişkin verilerin analizinde ANOVA ve t testinden yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde, çalışanların duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık tutumları ile dağıtım, işlem ve etkileşim adaleti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur.

1 Sivas Numune Hastanesi, hacercaysondu@hotmail.com

2 Sivas Numune Hastanesi, serapbeyza-58@hotmail.com

3 Sivas Numune Hastanesi, r\_celik000@hotmail.com

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel adalet 1, Örgütsel bağlılık 2, İşgören 3

## Abstract

Changing of the medical systems rapidly effects both negatively also positively workers who Work in this field. To minimize these negative effects it is important to connect workers with the job and determine their commitment level. Thus, initially it is necessary to know factors which effected by the commitment and their commitment to organization. In this respect organizational justice one of the most important factor to connect and separate workers to organization. Aim of this study is examine organizational justice relations and organizational commitment or medical workers. In this study which realized in the direction of this aim , 197 specialists, midwife, nurse and medical officer were included as the sample. In this study , normative and continuance commitment attitudes for the purpose of deployment process and interpersonal justice which are the three elements of the organizational justice ,frequency, percent, reliability were used and with the samples of study correlation analysis has been implemented to determine relationship between organizational justice perception and organizational commitment attitudes of workers. Finally , ANOVA test has been used in the analysis of the organizational commitment attitudes and organizational justice perceptions whether changing or not according to demographic characteristics. a positive relation has been found between Sensetive , continuity and commitment attitudes, distribution, process and interactive justice in the analysis.

**Key Words:** Organizational justice 1, organizational commitment 2, Employee 3

## Kaynaklar

- Alper, F. (2007), "Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının Belirleyicisi Olarak Örgütsel Adalet Algılamaları: Antalya Bölgesinde Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", Akdeniz Ün. Sosyal bilimler Ens. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D Yüksek Lisans Tezi, Antalya , sayfa46
- Ambrose M. (2002), "Contemporary Justice Research: A New Look At Familiar Question" Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 89, pp. 803- 812.
- Balay, R. (2000), "Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, sayfa 21
- Çakır Ö. (2005), "Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri", Kamu İşletmeleri İşverenler Sendikası, Başbakanlık Basımevi, Ankara, (Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Doktora Tezi

- Çınar Altıntaş F.(2002), “Örgütsel Adalet Kavramı ve Örgüt Yapısının Çalışanların AdaletAlgılamaları Üzerindeki Etkisi, İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar”, Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa, sayfa 31-43
- Çöl G., Gül H. (2005), “Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 19, No. 1, sayfa 291- 306.
- Ergun, T. (1975), “Uluslararası Örgütlerde Bağlılık Kavramı”, TODAİE Amme İdaresi Dergisi, Ankara, sayfa 97
- İlsev, A. (1997), ”Örgütsel Bağlılık: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Hacettepe Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, sayfa 20.
- Karakaplan, S. Ve YıldızH. (2010),“Doğum Sonu Konfor Ölçeği Geliştirme Çalışması”,MaltepeÜniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt 3,No. 1.
- Özdevecioğlu M. (2003), “Algılanan Örgütsel Destekle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 18,No. 2, sayfa 113- 130.
- Polat, Ş. (2005), “Mesleğe, Örgüte Bağlılık ve İş Tatmini ile İşten Ayrılma İlişkisi ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi Doktora Tezi, İstanbul
- Sağlık Bakanlığı (2007), Sağlık Bakanlığı Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, “Sağlıkta İnsan Kaynakları Mevcut Durum Analizi”, Yücel ofset ,Ankara.
- Salim, I. (2005), “Organizational Commitment İn Healt NGO in Pakistan”. Toronto Üniversitesi Doktora Tezi, Toronto
- Şenyüz, P. B.(2003), “Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler ve Örgütsel Bağlılık ile İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Doktora Tezi, Gebze, sayfa 23.
- Taşkaya, S. (2009), “Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalete ilişkin Algılamaları ile Örgüte Bağlılık Düzeylerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek lisans Tezi, sayfa 1-26-27.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ.(2008), “Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi”, Kuramsal Eğitimbilim Dergisi, Cilt.1 No.1, sayfa 33 -47
- Yeroğlu, S.(2010), “Yönetici Davranışlarının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi”, Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Yöneticiliği Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, sayfa 16-6-5-4
- Yıldırım F.(2002), “Çalışma Yaşamında Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Adalet İlişkisi”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara, sayfa 165.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Ve Çalışma Süreleri İle İlişkisi

Gönül Bayezit GÜVEN<sup>1</sup>

Özlem YILDIZHAN<sup>2</sup>

Aziz KOLCU<sup>3</sup>

Orhan AVCI<sup>4</sup>

Arif GÖKTAŞ<sup>5</sup>

## Özet

**Amaç:** Dalaman Devlet Hastanesinde çalışan hemşirelerin yaş ve çalışma yılları esas alınarak tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

**Materyal ve Metod:** Örneklem grubu Dalaman Devlet Hastanesinde çalışan 56 hemşireden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve personelin sosyodemografik özelliklerini gösteren 4 adet sorunun bulunduğu anket formu kullanılmıştır.

**Bulgular ve Sonuç:** Dalaman Devlet Hastanesi hemşireleri duygusal tükenmede orta, duyarsızlaşmada düşük, kişisel başarıda düşme hissinde orta düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Araştırma sonucuna göre yaşı ilerlemiş kişilerde duygusal tükenmişlik seviyesi azalmaktadır. Hayatın erken ve geç dönemlerine ait yaş gruplarında kişisel başarıda düşme hissi puan ortalaması yüksektir. Duyarsızlaşmanın en fazla yaşandığı yaş grubu 31-40 yaş grubunda olduğu gözlenmiştir. Çalışma yılları esas alındığında duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi 1-10 yıl çalışan meslek grubunda yüksek olduğu gözlenmiştir. Meslekte çalışma yılları arttıkça tükenmişlik seviyeleri her üç boyutta da azalmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, Tükenmişlik Sendromu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği

1 Dalaman Devlet Hastanesi, gbayezit1@gmail.com, 05052971199

2 Dalaman Devlet Hastanesi, ozlem.y.2007@windowslive.com, 05054383481

3 Dalaman Devlet Hastanesi, azizkolcu64@gmail.com, 05056769250

4 Muğla Kamu Hastaneleri Kurumu Genel Sekreterliği, oavci1@gmail.com, 05052032646

5 Muğla Kamu Hastaneleri Kurumu Genel Sekreterliği, arifgoktas@hotmail.com, 05052356992

## Abstract

**Objective:** To measure the levels of burnout of nurses who work in Dalaman Government Hospital based on their ages and working years.

**Materials and Methods:** The sample group consisted of 56 nurses who work in Dalaman Government Hospital. Maslach Burnout Inventory (MBI) was used as a data collection instrument and a questionnaire with four questions showing the staff's the sociodemographic characteristic traits.

**Results and Conclusion:** It was found that the nurses who work in Dalaman Government Hospital have been experiencing middle level of burnout in emotional exhaustion and low level of burnout in depersonalization and middle level of burnout in the sense of dropping of personal achievement. According to the result of this research, the level of emotional exhaustion is declining in individuals of advanced age. The average score of the sense of dropping of personal achievement found high in age groups of early and late stages of life. It was observed that the age group who suffered depersonalization to the highest was the age group of 31-40.

It was also observed that based on the working years, emotional exhaustion, depersonalization and the sense of dropping of personal achievement were high in each profession group of 1-10 working years. When the working years in the profession increase, burnout levels decrease in all three dimensions.

**Key Words:** Nurse, Burnout Syndrome, the Maslach Burnout Inventory

## Kaynaklar

- Ardıç, Kadir ve Polatçı, Sema (2008), "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10/2 (2008).69-96
- Arı, Güler S.ve Bal, Emine Ç.(2008), "Tükenmişlik Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi", Yönetim Ve Ekonomi 15/1 (2008) 131-148.
- Cihan, Yasemin B.(2011), "Onkoloji Bölümünde Çalışan Sağlık Personelinde Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Sosyodemoğrafik Özelliklerle İlişkisi", Yeni Tıp Dergisi 2011;28:17-22.
- ÇAM, Olcay. (1993), " Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", VII.Ulusal Psikoloji Kongresi Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara, ss.160-155.
- Ergin, Canan(1996) , "Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları", 3P Dergisi 1996;4:28-33.

- Güdük, Mehmet-Erol, Şerafettin, Yağcıbulut, Özcan-Uğur, Zeynep-Özvarış Şevkat B.,Aslan ,Dilek (2005), “Ankara’da Bir Tıp Fakültesi Son Sınıf Öğrencilerde Tükenmişlik Sendromu”,STED,2005,Cilt 14,Sayı 8,169-173.
- Günüşen, Neslihan P. ve Üstün, B. (2010), “Türkiyede İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire Ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi”,Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Elektronik Dergisi,3(1),ss 40-51.
- Kaya, Mehmet-Üner, Sarp-Karanfil, Emine-Uluyol, Reyhan-Yüksel, Fatih-Yüksel, Murat (2007), “Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Durumları”TAF Prev Med Bull;6(5):357-363.
- Kılıç, Taşkın-Seymen,Oya A. (2011), “Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Ve Bir Araştırma”,Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Sayı:16/2011 ss:47-67.
- Şahin, Derya- Turan, Fatma N.- Alparslan, Neşe- Şahin, İbrahim- Faikoğlu, Rehat-Görgülü, Adnan (2008), “Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeyleri” Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi ,Cilt 45, Sayı 4, Sayfa 21-116.
- Taycan, Okan-Kutlu, Leman-Çimen,Selma-Aydın,Nurcan(2006), “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi,Anatolian Journal Of Psychiatry 2006;7:100-108.
- Taycan, Okan- Taycan, Serap E.,Çelik, Cihat (2013), “Doğu Anadolu Bölgesi’nde Yer Alan Bir İlde Devlet Hizmet Yükümlülüğü’nün Hekimler Üzerindeki Etkileri Ve Tükenmişlik”, Türk Psikiyatri Dergisi 2013;24(3):192-91.
- Yakut, Halil İ.- Kapısız, Satı G.-Durutuna,Sevgi-Evran,Ayşe (2013), “ Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik”,The Journal Of Gynecology And Neonatology 10 (38), pp. 1564-1571.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Örgütsel Bağlılığın Ölçümü: Kamu Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Uygulama

Filiz GÖNCÜ<sup>1</sup>  
Hasan DİNÇER<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışma sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetin yaşamsal bir önem taşıması nedeniyle hastanelerde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılığının önemini vurgulamaktadır. Çünkü sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetin etkililiği, verimliliği ve sürekliliğinde örgütsel bağlılık büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada amaç; Adıyaman İli Sağlık Bakanlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde daha önce böyle bir çalışmanın olmaması nedeniyle hemşirelerin çalıştıkları hastane genelinde örgütsel bağlılık düzeylerini incelemektir. Amaç doğrultusunda hazırlanan anket; Mayıs 2013'te Sağlık Bakanlığı Adıyaman Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 300 hemşireye dağıtılmış fakat 263 hemşire uygulamaya dahil edilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formunda demografik değişkenler ile örgütsel bağlılık ölçeği (Organizational Commitment Questionnaire-OCQ) kullanılmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS for Windows 20.0 (IBM) programında analiz edilerek yorumlanmıştır. Çalışmanın ana kütlesi 610 kişidir. Analiz yöntemleri olarak faktörler arasında Korelasyon yapılmış, tüm demografik verilere göre faktörler fark testlerine tabi tutulmuştur. Fark testlerinde ikili değişkenlerde bağımsız örneklem t testi, 3 veya daha fazla kullanılan değişkenlerde ise, tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA) kullanılırken ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha Testi kullanılmıştır. Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda hemşirelerin örgütsel bağlılığının demografik değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık hizmetleri, Sağlık Kuruluşları, Örgütsel bağlılık, Hemşirelik.

1 Filiz Göncü, Beykent Üniversitesi, Doktora Öğrencisi, Adıyaman Sağlık Müdürlüğü, İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü, filizgoncu@adiyamansaglik.gov.tr - Tlf: 0 (416) 225 10 21-22-23  
2 Yrd. Doç. Dr. Hasan Dinçer, Beykent Üniversitesi, hasandincer@beykent.edu.tr - Tlf: 0(212) 867 54 82

## Abstract

As the services provided in health facilities are of vital importance, this study aims to emphasize the importance of nurses working in hospital to have an organizational commitment. Indeed organizational commitment has a great importance on the effectiveness of health care services provided, as well, their efficiency and continuity. Due to a lack of such kind of studies, this study aims to examine the levels of organizational commitment of nurses working in the Ministry of Health, Research and Educational Hospital in Adiyaman province. In May 2013, the questionnaire prepared for this purpose was distributed to the 300 nurses working in the Ministry of Health Education and Research Hospital in Adiyaman however only 263 nurses were included in it. Demographic variables and organizational commitment scale (organizational Commitment Questionnaire-OCQ) were used on the questionnaire form. The data obtained from the surveys was analyzed and evaluated by using SPSS for Windows 20.0 (IBM). The population of study size was of 610 people. As the method of analyses; the factors were correlated and subjected to different statistical testes according to type of demographic data. Other used tests included, independent samples t tests for binary variables, one-way analyses of variance (one way ANOVA) for three or more variables, and Cronbach's Alpha test for the reliability and validity of the scale. According to the findings obtained from this study, we concluded that nurses' organizational commitment shows significant statistical differences depending on the demographic variable.

**Key Words:** Healthcare, Health Sector, Organizational commitment, Nursing.

## Kaynaklar

Abaan, Süheyla ve Duygulu, Sergül (2004), Hemşirelerin çalıştıkları kurumdan ayrılmalarına yol açabilecek olası nedenlerin ve örgüte bağlılıklarının incelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi; 11 (2).

Scheible, Alba Couto Falcão ve Bastos, Antônio Virgílio Bittencourt (2013), "Örgütsel Bağlılık ve Güçlendirilmesine üzerinde insan Kaynakları yönetimi uygulamaları 'etkisi incelendiğinde", BAR, Braz. Amiral Rev Vol.10 No.1 Rio de Janeiro Ocak / Mart 2013 Epub 27 Kasım 2012 [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-76922013000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-76922013000100005&script=sci_arttext)

Alpender GG. (1990), "Relationship between commitment to hospital goals and job satisfaction", A Case Study of a Nursing Department. Health Care Management Review.

- Boylu, Yasin.- Pelit, Elbeyli.- Güçer, Evren (2007), “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt 44, Sayı 511. [http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/dergiler/makaleler/511/Sayi\\_511\\_Makale\\_04.pdf](http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/dergiler/makaleler/511/Sayi_511_Makale_04.pdf) (Erişim: 05.04.2013)
- Cass, Monica H.-Siu, Oi Ling.- E. Brian Faragher - Cooper, Cary L. (2003), “A Meta-Analysis Between Job Satisfaction and Employee Health in Hong Hong”, stress and health, vol:19, . ss.79-95
- Corser WD. (1998), “The changing nature of organizational commitment in the acute care environment”, Journal of Nursing Administration June.
- Çelik, Hanife (2012), “Aile Hekimliğinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Durna, Ufuk ve Eren,Veysel (2005), “Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6 (2). <http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/view/130/146> (Erişim: 19.12.2012)
- Efeoğlu İbrahim Efe (2006), “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doymu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gregory DM, Way CY, Lefort S, Barrett BJ, Perfrey PS. (2007), “Predictors of registered nurses” organizationalcommitment and intent to stay. Health Care Management Review.
- Gül, Hasan (2002), “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi Ve Değerlendirmesi”, Ege Akademik Bakış: Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset bilimi Dergisi, Sayı-1, Cilt-2. <http://www.onlinedergi.com/eab/arsiv/arsivDetay.aspx?yil=2002&peryot=1> (Erişim: 05.04.2013)
- Gülovaa, Asena Altın ve Demirsoy, Özge (2012), “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Ampirik Bir Araştırma”, Business and Economics Research Journal, Volume: 3, Number: 3, , pp. 49-76.
- Günce, Serkan (2013), “İlköğretim Okullarında Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi SBE, Şanlıurfa.
- Güner, Ahmet Reşat (2007) “Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Antalya.
- İlleez, Zeynep (2012), “Örgüt İkliminin İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara,

- McNeese-Smith D., (1996), "Increasing employee productivity, job satisfaction and organizational commitment", *Hospital & Health Services Administration*;41(2).
- Meyer JP.-Herscovitch L. (2001), "Commitment in the workplace: towards a general model", *Human Resources Management Review*.
- Morçin, Sine Erdoğan (2012), "Dönüştürücü Liderlik Ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisi -Adana İlindeki A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, SBE, Hatay, , s. 52.
- Önal Kevser, (1999), "Çalışanın Kuruma Bağlılığı: Bir Özel Hastane Uygulaması", Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Ramachandran, S. ve Krishnan, V. R., (2009), "Effect of Transformational Leadership on Followers' Affective and Normative Commitment: Culture as Moderator Geat Lakes Institute of Management", *Geat Lakes Herald Vol: 3, No: 1, March* [http://www.greatlakes.edu.in/pdf/gl\\_2338.pdf](http://www.greatlakes.edu.in/pdf/gl_2338.pdf)
- Scheible, Alba Couto Falcão ve Bastos Antônio Virgílio Bittencourt (2013), "Örgütsel Bağlılık ve Güçlendirilmesine üzerinde insan Kaynakları yönetimi uygulamaları «etkisi incelendiğinde», *BAR, Braz. Amiral Rev Vol.10 No.1 57-76. Rio de Janeiro Ocak / Mart 2013 Epub 27 Kasım (2012)* [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-76922013000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-76922013000100005&script=sci_arttext)
- Shoaf, C.- Genaidy, A.- Karwowski, W.- Huang, S.H. (2004), "Improving Performance and Quality of Working Life: A Model for Organizational Health Assessment in Emerging Enterprises", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing, Vol:14, No:1*.
- Stewart, G. L., (2006), "A meta-analytic review of relationships between team design features and team performance", *Journal of Management, 32 (1)*.
- Ulutaş, Mehmet (2010), "Birey Örgüt Uyumu Kuramı Ve Dalaman Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması", Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Usta, Mehmet Emin (2013), "Okul Yöneticilerinin Pozitivist Ve Kaos Yönetim Anlayışlarını Benimsemelerinin Kendilerinin Ve Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkileri", Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Yürümezoğlu, Havva (2012), "Arslan Kanita Dayalı Hemşirelik Yönetimi Uygulamalarının Hemşire İş Doyumu Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, İzmir.

# Engelli Bireylerin Kentsel Mekanlara İlişkin Algıları

Turgut KARAALP<sup>1</sup>  
Abdulkadir TEKE<sup>2</sup>

## Özet

Engelli bireylerin varlığı insanlık tarihi kadar eskidir. Doğal afetler, savaşlar, terör olayları, trafik kazaları, ev kazaları, iş kazaları, yangınlar, ilaç, uyuşturucu madde, besin ve kimyasal madde zehirlenmeleri gibi etkenler tüm ülkelerde engelli bireylerin sayısını arttırmaktadır. Engelli bireylerin de sosyal ve ekonomik faaliyetlere katılma, eğitim-öğretim görme, çalışma, sağlık olanaklarından faydalanma gibi sıradan ihtiyaçları vardır. Dolayısıyla, kentsel donatıların sadece sağlıklı insanların ihtiyacına göre düzenlenmesi adil ve çağdaş bir yaklaşım olmayıp, engelli bireylerin de yararlanabilmesi sağlanmalıdır. Bu araştırmada, engelli bireylerin günlük hayatta dış mekanlarda ve ev yaşamlarında karşılaştıkları zorlukları tespit edebilmek ve çözüm önerileri geliştirebilmek amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında, TSK Rehabilitasyon ve Bakım Merkezi, Uluslararası Omirilik Felçliler Derneği Ankara Şubesi ile TSK Sağlık Vakfı Özel Eğitim Okulu'nda muayene ve tedavi olan engelli bireylerin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ve araştırmaya katılmayı kabul eden 202 bireye anket uygulanmıştır. Bulgulara göre; engelli bireylerden %73.1'i, çevrelerindeki kurumların ve tesislerin engelli bireyler açısından kullanımının zor ve imkansız olduğunu değerlendirmişlerdir. Sonuç olarak, engelli bireyler için kentsel mekanların erişilebilir teknik altyapıya sahip olması gerekmektedir. Kentsel mekanlarda ulaşılabilirlik, öncelikle yerel yönetimler tarafından sağlanmalı ve engellilerin yaşama daha katılmasına fırsat verilmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** ulaşılabilirlik, engellilik, kentsel tasarım

## Abstract

Disability is part of the human condition. The number of people with disabilities

1 Diyarbakır Asker Hastanesi Baştabipliği, ankaragata@yahoo.com, 0 542 314 18 90

2 Gülhane Askeri Tıp Akademisi, ateke@gata.edu.tr, 0 533 348 21 38

is growing as a result of various events, including natural disasters, wars, terror incidents, traffic accidents, domestic accidents, fire, drug use and others. People with disabilities have ordinary needs – for health and well-being, for economic and social security, to learn and develop skills, and to live in their communities. These needs can and should be met in mainstream programmes and services. Therefore, the aim of this study is to uncover the problems experienced by individuals with disability in daily life and to develop suggestions to avoid such problems. This study was conducted to one health-care institution (Rehabilitation and Care Center of the Turkish Armed Forces, one educational institution (Health Foundation's Private Training School of Turkish Armed Forces and International Spinal Cord Injury Association of Ankara. The data of the study were gathered through a questionnaire which was administrated to a total of 202 individuals with disability who took part in the study voluntarily. The findings of the study suggest that 73,1% of the participants perceived the accessibility of the institutions and facilities in Turkey as difficult and impossible. Local governments should also attempt to provide more easily accessible services for individuals with disability.

**Key Words:** accessibility, disability, urban design

## Kaynaklar

Erdem, H.E., (2007), Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi, G.Ü., Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

<http://www.ozida.gov.tr/arastirma/oztemelgosterge.htm> (14.11.2012).

<http://www.ozurluveyasli.gov.tr/tr/html/8110/Yayinlar> (15.12.2012).

Öznaneci, M.(Aslından çeviren), (2008), Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi,

Örnek Uygulama Rehberi" Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı, Anıl Matbaacılık, Ankara, 2008. S.60-61.

Öztürk, N.- Özalp, H.- Koca, C.- Parlak, B.- Eryüzlü, İ.H., (2012), Erişilebilir Şehir Yönetmeliği Taslağı, Dünya Engelliler Vakfı.

Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı, (2012), Sağlık Kurumlarında Özürlü Bireyler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgileri Rehberi.

World Health Organization, (2001), ICIDH-2: International Classification of Functioning, Disability and Health. Final Draft, Full Version. Geneva.

World Report on Disability, (2011), [http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789240685215\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789240685215_eng.pdf) (09.11.2012).

# Yedikule Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırması Hastanesi El Hijyeni Uyum Oranlarının Değerlendirilmesi

Derya Hırçın Cenger<sup>1</sup>  
Zeynur Erdoğan<sup>2</sup>  
Ziyet Talay<sup>2</sup>  
Emine Mert<sup>2</sup>

## Özet

Hastanelerdeki bakım kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilen hastane kaynaklı infeksiyonlar, hastanın yoğun bakımdaki ve hastanedeki yatış süresinin uzamasına, morbidite, mortalite ve tedavi maliyetinin artmasına neden olmaktadır. El yıkama hastane infeksiyonlarının önlenmesinde en etkili ve en ucuz yoldur. Ancak, sağlık çalışanlarının bu etkili ve basit yöntemi yeteri kadar dikkate almadıkları, ellerini rastgele ve gözle görülebilir bir kirlenme olduğu zaman yıkadıkları bilinmektedir. Bu makalede, hastanedeki sağlık çalışanlarının el hijyeni uyum oranları değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** El Hijyeni, sağlık çalışanı

## Abstract

Hospital acquired infections which are considered as the primary indicator of the quality of care in hospitals, cause to prolong hospitalization at intensive care unit and hospital, increase morbidity, mortality, and the cost of treatment. Hand hygiene is the most effective and in expensive method of preventing nosocomial infections. However, it has been determined that healthcare workers do not adequately comply with this effective, simple method and only wash their handshap hazardly and when they are obviously soiled. In this article, the health workers in the hospitals belonging to the hand hygiene compliance rates were evaluated.

1 Yedikule Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırması, deryacenger@gmail.com, 0212 4090200

2 Yedikule Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırması Hastanesi, eminemert34@gmail.com, 0212 4090200

**Key Words:** Handhygiene, healthworkers

## **Kaynaklar**

- Arman (1997), “Türkiye’de Hastane infeksiyonu Kontrolüne Yönelik Çalışmalar”, Hastane infeksiyonları Dergisi, Cilt 1 sayfa 144-152.
- Toraman, Battal, Çaşkurlu, Gürel, Korkmaz (2009), “Yoğun Bakım Ünitesinde Sağlık Personelinin El Yıkama Alışkanlıkları” Yeni Tıp Dergisi, No 26, sayfa 85-89.
- Hugonnet , Pittet (2000), “Hand hygiene-beliefs or science?” Clinical Microbiology and Infectious Diseases, No 6, Sayfa 348-354
- Makay, İçöz, Yılmaz, Kolcu (2008), “Yoğun Bakım Çalışanlarının El Yıkama Alışkanlıkları” Ulus Travma Acil Cerrahi Dergisi, No14(2), sayfa 149-153.
- Yorgancı, Elker, Kaynaroğlu (2002) “Bir Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesinde Sağlık Personelinin El Yıkama Alışkanlıkları” Yoğun Bakım Dergisi, Cilt 2 No 1, sayfa 58-63.



# Hemşirelerin Etkili Eldiven Kullanma Bilgi Düzeylerinin Değerlendirmesi

Ahmet ATASOY<sup>1</sup>  
Songül YORGUN<sup>2</sup>  
Esin şEN<sup>3</sup>  
Yüksel ERSOY<sup>4</sup>  
Selma ÖZMEN<sup>5</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışmada hemşirelerin eldiven kullanma bilgi düzeylerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Bu çalışma Haziran 2014 tarihinde Bolu, Gazipaşa Sandıklı Devlet Hastanelerinde çalışan 245 hemşire üzerinde yapılmıştır. Araştırmada, Wandel'in Dünya Sağlık Örgütü Eldiven Kullanma Piramidine göre geliştirdiği anket kullanılmıştır. Ankette 36 eldiven kullanım durumu ve "bilmiyorum", "eldiven kullanılmaz", "steril olmayan eldiven kullanılır", "steril eldiven kullanılır" şeklinde cevaplar bulunmaktadır.

Elde edilen veriler SPSS 21 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. İstatistik analizlerde medyan, Kruskal-Wallis, Mann-Whitney U testleri ile Spearman korelasyon kullanılmıştır.

**Bulgular:** Katılan hemşirelerin yaş ortalamasının  $35,89 \pm 6,76$  olduğu, %58,3'ünün Bolu Devlet Hastanesi'nde çalıştığı, %44,1'inin lisans mezunu olduğu, %49,2'sinin mesleki deneyiminin 20 yılın üzerinde olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin %53,5'i invaziv tıbbi girişimlerde, %55,9'u santral ven katater uygulamasında, %24,1'i sitostatiklerin hazırlanmasında steril eldiven kullanılacağını belirtmişlerdir.

Hemşirelerin % 49'u anal veya vajinal muayenede, % 44,1'i, sağlam olmayan deri veya mukoza temasında, %32,2'si kateter çıkarılması veya yerleştirilmesinde

- 1 Sağlık Eğitimcisi, Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Sağlık Meslek Lisesi,
- 2 Uzman Hemşire, Bolu Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği
- 3 Hemşire, Gazipaşa Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 4 Hemşire, Sandıklı Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü
- 5 Hemşire, Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi, Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi

nonsteril eldiven kullanılacağını belirtmişlerdir.

Hemşirelerin %35,1'i hasta giydirirken, %44,1'i oral ilaç kullanımında, %21'i hasta yatağının yapımında, %15,1'i intramusküler, subkutan, intradermal enjeksiyonuygulamasında eldiven kullanılmayacağını belirtmişlerdir.

Diyaliz servisinde çalışan hemşirelerin bilgi düzeyleri diğer servislerde çalışanlardan anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur ( $p<0.05$ ).

Sonuç: Araştırma, çalışılan kurum, çalışılan ünite, çalışma yılının hemşirelerin eldiven kullanma bilgi durumlarını etkilediğini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Steril eldiven, Temiz Eldiven, Eldiven kullanımı

## Abstract

**Purpose:** The aim of this study was to examine nurse' knowledge glove use.

**Method:** This study was conducted at Bolu, Gazipaşa and Sandıklı State Hospital in June 2014 for 245 nurses.

Study developed by Wandel developed a questionnaire based on the WHO glove use pyramid. Questionnaire contained 36 glove use indications with four response alternatives: "no gloves indicated", "non-sterile gloves indicated", "sterile gloves indicated" and "I do not know".

This study was analyzed by using SPSS 21 software programme. Medians and Kruskal-Wallis test, Mann-Whitney U test, Spearman's rank correlation coefficient were given for statistical findings

**Findings:** 58,3% working in Bolu State Hospital, 44,1% were undergraduate degree, % 49,2 professional experience was 20+ years, In questions regarding glove use correct answers were 86,51. 53,5% Invasive medical procedures, 55,9% Port-a-Cath puncturing, 24,1% use sterile gloves. 49 % Anal or vaginal examination / contact, 44,1 % Nonintact skin or mucous membranes contact 32,2% Placement or removal of a catheters with non-sterile gloves. 44,1 % Administration of oral medication, 15,1 % Injections (IM, SC, ID), 21 % Making up of hospital bed do not wear gloves. Nurses working in dialysis service scored significantly higher compared to nurses working in other wards

**Conclusion:** This study showed that the institution, working unit and working years affected the knowledge of the nurses about Effective Use of Gloves

**Key Words:** Sterile glove, non-sterile glove, use of glove

## Kaynaklar

- Akdeniz S, Öz A. Hastane infeksiyonları kontrolü el kitabı. In: Türkyılmaz R, Dokuzoğuz B, Çokça F, Akdeniz S, editörler. Bilimsel TıpYayınevi, Ankara, 2006: 211-20.
- Akdeniz S. “Yoğun bakımda infeksiyon kontrol hemşiresinin rolü”. Yoğun Bakım Dergisi 2002;2:9-13.
- Akkoyunlu B, Altun A, Soylu M.Y., Öğretim Tasarımı, Maya Akademi, Ankara, (2008).
- Akyıl R, Uzun Ö (2007 ) “Hastanede Çalışan Hemşirelerin El Yıkama Durumlarının Belirlenmesi” Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2007; 10: 2.
- Alp E, editör. Hastane enfeksiyonları tanımı, epidemiyolojisi ve risk faktörleri. Enfeksiyon Kontrol Programı. Yayın no:55. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Hastaneleri; 2012. s. 5-7.
- Aytaç N, Naharcı H, Öztunç G (2008) “ Adanada Eğitim Araştırma Hastanelerinin Yoğun Bakım Hemşirelerinde Hastane Enfeksiyonları Bilgi Düzeyi” ADÜ Tıp Fakültesi Dergisi 2008; 9(3):9-15.
- Bulut S,Eşer İ, Khorshid L (2014)”Sağlık Personelinin Eldiven Kullanımına İlişkin Hasta Görüşlerinin İncelenmesi “ Electronic Journal of VocationalColleges-May/Mayıs 2014.
- Çelik S, Koçaşlı S. (2008)Hygienichandwashingamongnursingstudents in Turkey, ApplNursRes, 21: 207– 211.
- Ekemen K (2006), “Eski ve Yeni iş Kanunlarında Çalışanların İSG Eğitimi”, İşSağlığı ve Güvenliği Dergisi, ÇSGB İSG Genel Müdürlüğü Yayını, Eğitim Özel Sayısı, Sayı: 30, Yıl: 6, Nisan-Mayıs-Haziran, ss. 12-17.
- Karaman R (2002) “Yoğun Bakım Hemşiresinin Rolü” Yoğun Bakım Dergisi 2002;2 (Ek 1):5-8.
- Keşaplı M, Çete Y,Kartal M( 2004 ) “Acil Serviste El Yıkama Davranışının Özellikleri ve Etkileyen Faktörler “T Klin J MedSci 2004, 24.
- Motamed N. BabaMahmoodi F, Khalilian A, . Peykanheirati M, Nozari M” Knowledge andpractices of healthcareworkersandmedicalstudentstowardsuniversalprecautions in hospitals in MazandaranProvince” EasternMediterraneanHealthJournal, Vol. 12, No. 5, 2006.
- Olgun N, Şimşek H,(2010)”Kemoterapi Hazırlayan ve Uygulayan Hemşirelerin Güvenlik Önlemlerini Kullanma Durumları ve Önlem Almalarını Etkileyen Faktörler” Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi (2010) 13-23.
- Parlar S (2008) “Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı “ TAF PreventiveMedicineBulletin, 2008: 7(6).
- Said A(2012) “Knowledge AndPractice Of IntensiveCareNurses On Prevention Of VentilatorAssociatedPneumonia At MuhimbiliNationalHospital, Dar Es Salaam,Tanzania” A Dissertation/ ThesisSubmitted in (Partial) Fulfilment of theRequirementsfortheDegree of

- Master of Nursing (Critical CareandTrauma) of MuhimbiliUniversity of Healthand Allied Sciences”. [ihi.eprints.org/1594/1/Ally\\_Tatu\\_Said.pdf](http://ihi.eprints.org/1594/1/Ally_Tatu_Said.pdf)(Erişim 05.05.2014)
- Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü.”ntineoplastik (Sitotoksik) İlaçlarla Güvenli Çalışma Rehberi” Ankara: 2004.
- Tabak, R.S. (2000). “Sağlık Davranışları, Sağlık Davranışları ile İlgili Modeller”,Sağlık Eğitimi, Somgür Yayıncılık, Ankara, s: 34, 39, 40.
- Thomas-Copeland J. (2009) Do surgical personel reallyneedto duple-glove?, AORN Journal, 89(2): 322-328.
- Ulutaşdemir N, İpekçi N, Dokur M, Dağlı Ö (2008) “Hemşirelik Öğrencilerinin Hastane Enfeksiyonlarından Korunmaya Yönelik Bilgilerinin ve Sağlık İnanç Kuramına Göre Davranışlarının Değerlendirilmesi” Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:3, Sayı:9 (2008).
- WHO(2009) “ GloveUse Information Leaflet”  
[http://www.who.int/gpsc/5may/Glove\\_Use\\_Information\\_Leaflet.pdf](http://www.who.int/gpsc/5may/Glove_Use_Information_Leaflet.pdf) (Erişim 05.05.2014).sD,BlotS(2011) “The WHO Glove Use Pyramid: Knowledge Gaps Among Belgian Nurses” [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cacherqh6cEpbfoJ:pure.hogent.be/portal/files/9583978/ICPICposter\\_114\\_whoknowledge.pdf+%&cd=4&hl=tr&ct=clnk&gl=tr](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cacherqh6cEpbfoJ:pure.hogent.be/portal/files/9583978/ICPICposter_114_whoknowledge.pdf+%&cd=4&hl=tr&ct=clnk&gl=tr) (Erişim 05.05.2014).
- Yuluğkural Z, (2011) “Medikal eldiven Seçimi” 7. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi – 2011.
- Yüceer S, Bulut H (2010 ) “Beyin cerrahi yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin hastane enfeksiyonların önlenmesine ilişkin uygulamaları” Dicle Tıp Dergisi / Dicle MedicalJournal Cilt / Vol 37, No 4, 367-374.
- Yüceer S, Demir S(2009) “Yoğun bakım ünitesinde nozokomiyalenfeksiyonların önlenmesi ve hemşirelik uygulamaları “ Dicle Tıp Dergisi 2009 Cilt/Vol 36, No 3, 226-232.

# Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algılamaları Uygulamalı Bir Örneği (Ydh) Yeşilyurt Hasan Çalık Devlet Hastanesi

Mehmet SOYLU<sup>1</sup>  
Nevruz ÖDEVCI<sup>2</sup>

## Özet

Sağlık sektöründe önemli bir sorun alanı olan hasta güvenliği kültürü hemşireler ile kimlik bulmakta ve sırtını hemşirelere dayamaktadır. Kurumlarda oluşturulacak hasta güvenliği kültürü hataların, süreçlerin ve sistemle ilgili sorunların açıkça ve cezalandırılma korkusu olmadan tartışılabilmesi bir ortam yaratacak, hasta güvenliği ile ilgili yapılan çalışmaların başarılı ve sürekli olmasını sağlayacak ve böylelikle, tanı, tedavi ve bakım süreçleriyle sağlık çıktıları önemli ölçüde iyileşecektir.

**Çalışmanın Amacı;** Hasta güvenliğinde zincirin önemli bir halkasını oluşturan hemşirelerin hasta güvenliği kültürüne ilişkin algılamalarının belirlenmesidir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak Türkçeye uyarlaması Bodur & Filiz (2009) tarafından yapılmış olan, Sorra & Nieva (2004)'den çevrilen "Hasta Güvenliği Kültürü Hastane Anketi" kullanılmıştır. Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmaya, YDH' inde görev yapan toplam 60 hemşireden 83.3% (n=50) oranında hemşireye ulaşılmıştır. Anket analizi sonucunda ortalama yaş grubu  $4,3 \pm 36,9$  ve ortalama  $2,9 \pm 6,9$  yıldır hizmet verilen hastanede görev yaptıkları elde edilmiştir. Elde edilen en çarpıcı nokta hemşirelerin hastanelerinde gerçekleştirilen hasta güvenliği uygulamaları konusunda farkındalıklarının bulunduğu, hasta güvenliği uygulamalarını gerekli gördüğü, güvenlik uygulamalarına ait sorunlarını iletebileceği kanalları bildiği, ancak yönetimin hasta güvenliği konusunda eylemlerinin ve personelin bu alanda ki performansları konusunda desteklerinin olumsuz yönde ve yetersiz olduğu ancak bir önceki yıla oranla hasta güvenliği konusunda kurumun çabalarının arttığı görüşleri saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği, Hasta Güvenliği Kültürü, Sağlık, Tıbbi Hatalar

1 Yeşilyurt Hasan Çalık Devlet Hastanesi, mehmetsoyluu@hotmail.com,05305325525

2 Yeşilyurt Hasan Çalık Devlet Hastanesi, nevrzodevci@hotmail.com,05335115120

## Abstract

In the health sector, which is a major problem areas of patient safety culture and identify in finding nurses and nurse relies on his back. Authority to be formed in culture of patient safety errors, processes and system-related issues openly and without fear of sanction can be discussed to create an environment, patient safety related studies successfully and consistently to ensure that, and thus, diagnosis, treatment and care processes and health outcomes improved significantly will.

Aim of the study; Patient safety is an important link in the chain forming the nurses' perceptions of patient safety culture is to determine.

Working as a data collection tool was adapted to Turkish Bodur&Filiz (2009), which made it Sorra&Nieva (2004), translated from the "Hospital Survey on Patient Safety Culture" is used. This descriptive study, YDH 's total of 60 nurses from working in 83.3% (n = 50) percent of nurses has been reached. Survey analysis, the average age group  $36.9 \pm 4.3$  and  $6.9 \pm 2.9$  years, mean they get served at the hospital language services were given. Obtained most striking nurses in hospitals performed patient safety practices awareness of where patient safety practices it deems necessary, to security applications owned problems can transmit channels known, but the management of the patient safety actions and their staff in this area, the performance of the supports in the negative direction and is insufficient but compared to the previous year in the agency's efforts to increase patient safety were determined opinions.

**Key Words:** Patient Safety, Patient Safety Culture, Health, Medical Errors

## Kaynaklar

- Akalın, H. Erdal (2004), 'Hasta Güvenliği Kültürü: Nasıl Geliştirebiliriz?' *Ankem Dergisi*, 18 (Ek 2): 12-13, İstanbul
- Akalın, H. Erdal (2010), 'Hasta Güvenliği Kültürü', *Sağlıkta Nabız*, Cilt 7 (25) : 10-13.
- Akalın, H. Erdal (2010), 'Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği', *Yoğun Bakım Dergisi*, Cilt 5(3):141-144, İstanbul
- Akman Balıkçı, Aysel (2010), "Hasta Güvenli Kültürü Ve Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Hasta Güvenliği Kültürü ile ilgili Algılarını Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma", İstanbul
- Aydın, Şule (2010), "Bir Üniversite Hastanesinde Görev Yapan Hekim Ve Hemşirelerin Hasta Güvenliği Kültürüne İlişkin Algılamaları", Sivas

- Çırpı, Fatma- Merih Doğan, Yeliz- Kocabay Yaşar, Meryem (2009), ‘ ‘Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının Ve Hemşirelerin Bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi”, 28. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt 2,No.3,sayfa 1-33
- Dursun, Salih. -Bayram, Nuran.- Aytaç, Serpil. (2010), Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Bir Uygulama, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8/1, sayfa 1-14
- Güler Hasan (2011), “Hastane Hizmet Kalite Standartları. Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı”, Ankara
- Gündoğdu, Seval ve Bahçecik, Nefise (2012) “Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algılamasının Belirlenmesi”Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 15: 2, sayfa 119-128
- Gökdoğan, Feray ve Yorgun Songül (2010), ‘ ‘Sağlık Hizmetlerinde Hasta Güvenliği Ve Hemşireler”, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 13, No.2,sayfa 53-57
- [http://www.sdplatform.com/Dergi/112/ty,Hasta Güvenliği Kültürü,\(24.04.2014\)](http://www.sdplatform.com/Dergi/112/ty,Hasta%20Güvenliği%20Kültürü,(24.04.2014))
- [http://www.kalite.saglik.gov.tr/2011/2011/09\\_ocak\\_2011/kuresel\\_hasta\\_guvenligi.\(24.04.2014\)](http://www.kalite.saglik.gov.tr/2011/2011/09_ocak_2011/kuresel_hasta_guvenligi.(24.04.2014))
- [http://dergi.atauni.edu.tr/ataunihem/article,\(24.04.2014\)](http://dergi.atauni.edu.tr/ataunihem/article,(24.04.2014))
- [http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler\(12.05.2014\)](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler(12.05.2014))
- [http://www.academia.edu/1477419/HastaGüvenliği\\_Külturu\\_Uzerine\\_Bir\\_Uygulama\(12.05.2014\)](http://www.academia.edu/1477419/HastaGüvenliği_Külturu_Uzerine_Bir_Uygulama(12.05.2014))
- [http://www.onkohem.org.tr/dosyalar/1305477150.pdf\(12.04.2014\)](http://www.onkohem.org.tr/dosyalar/1305477150.pdf(12.04.2014))
- [http://www.sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/nevsehirsunu/sdemirel.ppt\(12.04.2014\)](http://www.sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/nevsehirsunu/sdemirel.ppt(12.04.2014))
- [http://www.pfeiffer.com.\(12.03.2014\)](http://www.pfeiffer.com.(12.03.2014))
- Sayek, Füsun (2010), “Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya”, Birinci Baskı, TTB Raporları, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara
- Önler, Ebru (2010)“Ameliyathane çalışanlarının Hasta Güvenliğine İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesi”, İstanbul
- Sayek, Füsun (2011), “Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya”, Birinci Baskı, TTB Raporları, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara
- Tunçel, Kübra (2013) “Hemşirelerin Hasta Güvenliği Kültürünü Algılama Düzeyi ve Hemşirelikte Hasta Güvenliği Uygulamaları”, Erzurum
- Tütüncü, Özkan- Küçük usta, Deniz- Yağcı Kamil (2007), “Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Hasta Güvenliği Kültürü ve Bir Ölçme Aracı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9,No,1, sayfa 519-538,İzmir

Teleş, Mesut (2011), “Sağlık Personelinin Hasta Güvenliği Kùltürü Algıları İle Hastaların Sağlık Hizmeti Kalitesi Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi” , Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara



# Sağlık Çalışanlarında Mobbing Etkileri Ve Başetme Yöntemleri

Şevkiye BAKIŞ<sup>1</sup>  
Gülten AK DEMİRÇELİK<sup>2</sup>  
Sena ERCAN<sup>3</sup>

## Özet

Sağlık Kurumlarında Çalışanların Yaşadığı Mobbing ve Etkileri ve Baş etme Yöntemleri üzerine anket çalışması yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, Zonguldak İli Atatürk Devlet Hastanesi sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Evrenden rastgele örneklem yöntemiyle sağlık çalışanı seçilmiştir. Ölçek yöntemi ile bilgiler toplanmış ve SPSS 15 programı yardımı ile değerlendirilmiştir.

Çalışanların “Psikolojik şiddete uğradığınız ya da diğer çalışanların uğradığını düşündüğünüz zamanlarda bu en çok kim tarafından yapılıyor? “ sorusuna 2(% 1,4)’si astlar, 86 (% 59,7)’sı üstler, 23(% 16)’ü aynı düzeydeki çalışanlar, 33 (% 22,9)’ü hiç kimse cevabını vermiştir.

Ölçme aracından elde edilen verilere göre, çalışanların “Şu an veya daha önce çalıştığınız iş yerlerinde bundan önceki sorularda bahsi geçen mobbing davranışlarından biri ya da bir kaçını bilinçli ve sürekli olarak size uygulandı mı?” Sorusuna göre dağılımı incelendiğinde 31,3 (%45)’ü evet, 68,8 (%) 99)’u hayır cevabını vermiştir. Genellikle çalışanların “Halen çalıştığınız iş yerinde son 6 ay içerisinde bundan önceki sorularda bahsi geçen davranışlardan bir ya da birkaçının bilinçli ve sürekli olarak size veya diğer çalışanlara uygulandığına tanık oldunuz mu?” Sorusuna göre dağılımı incelendiğinde 45,8 (%66)’ü evet, 78 54,2 (%))’i hayır cevabını vermiştir. Çalışanların “Halen çalıştığınız kurumdaki tüm imkânları sunan başka bir iş fırsatı olsa işinizden ayrılır mıydınız?” sorusuna göre dağılımı 87(% 60,4)’ü evet, 57 (% 39,6)’i hayır cevabını vermiştir. Sağlık çalışanları çoğunlukla bilinçli ve sürekli mobbing davranışı ile karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Fakat kendileri ve çevrelerinde bir kerede olsa mobbing davranışına maruz kalan kimselerin olduğu bilgisini veren çalışanlar daha yüksek düzeydedir.

1 Denizli Halk Sağlığı Müdürlüğü sbakis\_15@hotmail.com

2 Zonguldak İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği gultenak@hotmail.com

3 Aydın Nazilli Devlet Hastanesi senaercanay@mynet.co

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, Sağlık Çalışanları

## Abstract

A survey study has been conducted on Mobbing and its Impacts, and Coping Methods, experienced by workers in Health Institutions. The research population composed of health workers in Ataturk State Hospital, Zonguldak. Health workers were selected from the population by random sampling method. The data were collected by the scale method and evaluated with the help of SPSS 15 program.

The question of “When you think of you or any other worker suffered psychological violence, by whom is it perpetrated mostly?” is replied by 2 respondents as ‘subordinates’ (1.4%), by 86 of them as ‘superiors’ (59.7%), by 23 of them as ‘the same level workers’ (16%) and 33 of them as ‘no one’ (22.9%).

It has been found that, according to data derived from the measuring tool, 45 workers (31.3%) replied ‘Yes’, 99 workers (68.8%) replied ‘No’, when the distribution of respondents were analyzed based on question of “If one or multiple mobbing behaviors mentioned in the previous questions was conducted against you, consciously and constantly, in your current or previous employment?”. In general, 66 workers (45.8%) replied ‘Yes’, 78 workers (54.2%) replied ‘No’, when the distribution of the respondents were analyzed based on the question of “Did you witness one or multiple mobbing behaviors mentioned in the previous questions was conducted against you or other employees, consciously and constantly, in the last 6 months in your current employment?”. The distribution of respondents based on question of “Would you resign from your employment if you were offered another job providing all opportunities in your current employment?” indicates the answer of 87 (60.4%) Yes, and 57 (39.6%) No. Health workers often stated that they do not encounter conscious and constant mobbing behavior. But workers, reporting exposure of themselves or of their colleague to mobbing behavior even once, are on a higher level.

**Key Words:** Mobbing, Health Workers

## Kaynaklar

Aytaç, Serpil, N.Bayram, N.Bilgel, F.Sokullu Akıncı (2009), “Kadına Yönelik İşyeri Şiddeti, Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”, Sakarya Üniversitesi Uluslararası Disiplinler Arası Kadın Çalışmaları Kongresi, Kongre Bildirileri I.Cilt.

Tınaz, Pınar, Bayram Fuat, Hediye Ergin (2008), Çalışma Psikolojisi Ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), 1. Bası, Beta Yayınları, İstanbul, S. 44.

- Tınaz, Pınar, Fuat Bayram, Hediye Ergin (2008). Çalışma Psikolojisi Ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), İstanbul: Beta Basım.
- Tınaz, Pınar (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tınaz, Pınar(2011),“İşyerinde Psikolojik Taciz”, MESS Mercek, Ss. 58-65, Temmuz 2011 [Http://Pinartinaz.Com/Makale1\\_Mercek\\_Pinar\\_Tinaz.Pdf](http://Pinartinaz.Com/Makale1_Mercek_Pinar_Tinaz.Pdf), 10.11.2012
- Tutar, H. İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri Ve Sonuçları, Yönetim Bilimleri Dergisi (2: 2) 2004 Journal Of Administration Sciences
- Çobanoğlu, Şabanoglu. (2005). Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı Ve Mücadele Öntemleri, İstanbul: Timaş Yayınları
- Gün, Hüseyin(2009),Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz, Mobbing/Bullying, İşyeri Sendromu, Ankara, Lazer Yayıncılık, S.83-84
- <Http://Www.Canaktan.Org/Yonetim/Psikolojik-Siddet/Turler.Htm>, 15.11.2011
- Can, Yeliz. (2007), A Tipi Ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi Ve Bir Uygulama, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kocaeli
- Ergün Özler, Derya, Ceren Giderler Atalay, Meltem Dil Şahin (2008). “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.22, S.37-60.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# M.Porter'in 5 Kuvvet Modeline Göre Sağlık Hizmetleri Sektörünün Rekabet Analizi

Bekir COŞKUN<sup>1</sup>

## Özet

En genel tanımı ile “Rekabet” bir piyasada ki satıcıların fazla müşteri çekerek mal ve hizmet satışlarını, dolayısıyla karlarını artırmak için aralarında giriştikleri yarışır ve bu yarış iki ya da daha çok güç, kuruluş, işletme, sistem, birey, ya da grup arasında yer alabilir.

Bu çalışmada M.Porter'in 5 Kuvvet Modeli çerçevesinde Konya İlinde Sağlık Hizmetlerinin Rekabetçiliği araştırılmıştır. Başta TÜİK ve Sağlık Bakanlığı olmak üzere kamuya ait kurumların belirli bir döneme ait verileri incelenerek çıkarımlarda bulunulmuştur.

Sürekli artarak değişen müşteri gereksinimleri tüm işletmeler için farklı yaklaşımları ve uygulamaları gerekli kılmaktadır. Bu çalışmada da sağlık hizmetlerinde rekabet üstünlüğü sağlamanın en temel koşulunun farklılaştırma stratejisi olduğu görülmektedir. Araştırmanın sonucunda sağlık sektöründe hangi alanlarda farklılaştırma stratejileri uygulanabileceği belirtilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** 5 Kuvvet Modeli, Sağlık Hizmetlerinde Rekabet, Rekabet Analizi

## Abstract

The most general definition of the “competition” in a market resellers more customers by pulling goods and services, sales, and thus to increase profits for entries between their race and this race two or more power, organization, operations, systems, individuals, or groups can take place between .

In this study, within the framework of M. Porter 5 Forces Model of Health Services Competitiveness in Konya was investigated. At first TUIK and public institutions including the Ministry of Health data for a specific period by examining the conclusions were made.

Increased continuously changing customer requirements and applications for

<sup>1</sup> Konya Beyhekim Devlet Hastanesi, [bekir.coskun@saglik.gov.tr](mailto:bekir.coskun@saglik.gov.tr)

all businesses require different approaches. In this study provide a competitive advantage in the health care of the most basic condition is observed that differentiation strategy. Research in the health sector as a result of the application areas in which it is stated that differentiation strategies.

**Key Words:** 5 Force Model, Health Care Competition, Competitive Analysis

## Kaynaklar

- Porter, Michael Everett., (2008). On Competition, Harvard Business Review, Çeviren: K. Tanrıyar, Optimist Yayınları İstanbul. s(33-66)
- Tengilimoğlu, D. -Işık, O. -Akbolat, M., (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Adam M. Brandenburger ve Barry J. Nalebuff,, (2010) Oyun Teorisi ve Ortaklaşa Rekabet, Çeviren: L. Cinemre Scala Yayıncılık,
- TÜİK, ADNKS Sonuçları, 2012
- <http://www.kgm.gov.tr/Sayfalar/KGM/SiteTr/Uzakliklar/illerArasiMesafe.aspx> (Erişim Tarihi: 06.05.2013)
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), (2012). Temel İstatistikler Alıntı, <http://www.tuik.gov.tr>
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), (2012). Bölgesel Göstergeler,
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), (2011). Hane Halkı Tüketim Harcamaları,
- Güngören, M.,Orhan, F.,(2013). KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 10, Sayı 1, sayfa 201-218
- [http://www.mevka.org.tr/2014-2023 Bölge Planı Taslak Mevcut Durum Analiz Raporu](http://www.mevka.org.tr/2014-2023%20Bolge%20Planı%20Taslak%20Mevcut%20Durum%20Analiz%20Raporu) (07.06.2013)
- Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012.
- Sağlık Bakanlığı, 2013-2017 Stratejik Plan, 2012.
- Soyer, A., (2007). Organizasyonlar İçin Rekabet Üstünlüğü Modeli Oluşturulması ve Rekabet Üstünlüğü Kaynaklarının Analizi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi.

# Hastaların Hasta Hakları Konusunda Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi: Bir Ağrı Örneği

Erhan ŞEKER<sup>1</sup>  
Gülçin AVŞAR<sup>2</sup>

## Özet

**Giriş:** Hasta hakları, günümüzde önem kazanan konulardan biridir. Gerek sağlık personelinin gerekse hastanın, hasta hakları ile ilgili bilgiye sahip olması, hasta güvenliği ve memnuniyeti için önem taşımaktadır.

**Amaç:** Bu çalışma hastaların kendi haklarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır.

**Materyal-metot:** Çalışmada araştırmacı tarafından literatür ışığında geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formları Ağrı Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ne Kasım-Aralık 2013 tarihleri arasında başvuran ve araştırmaya katılmayı kabul eden 322 kişiye uygulanmıştır.

**Bulgular:** Araştırmaya katılan hastaların %86,3'ünün sağlık hizmetlerinden ihtiyaçlarına uygun olarak faydalanma hakkına sahip olduğunu bildiği ve %89,4'ünün sağlık hizmetlerinden nasıl faydalanabileceği konusunda bilgi isteyebileceğini bildiği saptanmıştır. Ayrıca hastaların %64,9'unun sağlık hizmeti verilmesi sebebiyle edinilen bilgilerin, kanun ile müsaade edilen haller dışında hiçbir şekilde açıklanmayacağını bildiği ve hastaların %59,9'unun kendi talebi halinde sağlık hizmeti verecek olan sağlık ekip üyelerinin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi alabileceğini bildiği bulunmuştur.

**Sonuç:** Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunun kendi haklarını bildikleri tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Hakları, Hemşirelik, Hasta Birey

1 Ağrı Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, [erhan3858@hotmail.com](mailto:erhan3858@hotmail.com) 4445504

2 Atatürk Üniversitesi, [gulcin-avsar@hotmail.com](mailto:gulcin-avsar@hotmail.com) 0442 236 09 83

## Abstract

**Introduction:** Today, patient rights is an important topic. It is important for patient safety and patient satisfaction that both health care personnel and patients should have knowledge on patient rights

**Objective:** This study was undertaken to measure knowledge level of the patients about patient rights.

**Material And Method:** A questionnaire form designed by the researcher in line with the literature was employed. The questionnaire forms were administered to 322 patients who presented to Ağrı Orthodontics Center between November and December 2013 and accepted to participate in the study.

**Findings:** It was found out that 86.3% of the participant patients were aware that they had the right to use health services which were appropriate for their needs and 89.4% told that they knew how they could get information about using health services. Also; it was noted that 64.9% of the participants knew that they had the right to privacy and confidentiality of all information and records regarding their care unless otherwise declared by law and 59.9% of the patients told that they knew that they had the right to be informed of the name and position of the doctor who would be in charge of their care in the hospital.

**Conclusion:** In light of the study results; it was concluded that most of the participants were aware of their rights.

**Key Words:** patient rights, nursing, sick individual

## Kaynaklar

Akalın, H.E.: Klinik araştırmalar ve hasta güvenliği. İku,17:s. 32-35, 2007.

Ata, A., Azal, Ö., Uar, M., Aıkel, C.H., Ggeldi, E.: TSK Sağlık Kurumlarından yararlanan personelin hasta hakları ve sağlık personeli-hasta ilişkisi konusundaki memnuniyetlerinin intranet üzerinden araştırılması. Gülhane Dergisi, 45(4): s. 309-315, 2003.

Bostan, S., Sağlık alışanlarının Hasta HaklarınaYnelik Tutumlarının Araştırılması: FarabiHastanesi rneği, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:10, Sayı:1 (2007) 2

Büken N Ö, Büken E. Tıbbi Malpraktis Konusunda Tartışmalar. Klinik Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi. 2003;11 s:140-147.

Emini, M.E.: Hak kavramı. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12: 203-216, 2004.



Etiler, N ve Ergin, I.: Kentlerde sağlık örgütlenmesinin ilkeleri ve entegrasyon. Kentlerde Sağlık Hizmetlerinin Örgütlenmesi, Türk Tabipler Birliği yayınları, 1. Baskı, Ankara, 2007.

[http://hastaninhaklari.hasta-haklari-uygulamasi\\_1936029.html](http://hastaninhaklari.hasta-haklari-uygulamasi_1936029.html)

<http://hastaninhaklari.html>

<http://sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/yonetmelik.htm>

[http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&task=view&id=119&Itemid=34](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&task=view&id=119&Itemid=34)

Kaya, H., Acaroğlu, R., Aştı, T., Kaya, N., Şendir, M.: Öğrenci gözlemlerine göre hasta haklarının uygulanma durumu. Türkiye Klinikleri J Med Ethics, 14: s. 140-144, 2006.

Kuzu N, Ergin A, Zencir M (2006). Patients awareness of their rights in a devoloping country. Public Health 120(4): 290-296.

Özer, A ve Günay, O.: Kayseri İl Merkezinde Çalışan Hekimlerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri. Erciyes Tıp Dergisi, 29(1): 56-63, 2007.

Ünsal, A., Bulucu, G.D., Kura, E. Ve Ercan, Y. Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Düzeyleri, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:6, Sayı:17 (2011)

Zaybak, A., Eşer, İ. Ve İsmailoğlu, Bir Üniversite Hastanesinde Hastaların Hasta Haklarını Kullanma Tutumunun İncelenmesi, İ.Ü.F.N. Hem. Derg (2012) Cilt 20 - Sayı -104 2 111 ISSN 4869-1304

Nişancı Y., Nazlı N., Özkan M ve Özcan M. Türk Kardiyoloji Derneği EtikKlavuzu: Hasta, Hasta Yakını ve Hekim ilişkileri. Türk Kardiyol Dern Arş2009; 37: 3-14.

Topbaş M., Özlü T., Can G., Bostan S. Hekimler Hasta Haklarını Ne Kadar Biliyorlar? Bir Tıp Fakültesindeki Asistan ve internet Hekimlerin Bilgi Düzeyleri. Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005;13: 81-5.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Kanıtı Dayalı Bası Yarası Bakımı Konusunda Verilen Eğitimin Bilgi Düzeyine Etkisinin Değerlendirilmesi

Zeynem YILDIRIM<sup>1</sup>, Nazan YOLCU<sup>1</sup>, Gülaydın TABU<sup>1</sup>  
Ayşen Devrim ÇOLAK<sup>1</sup>, Yasemin KESKİN<sup>2</sup>, Sevil KIRCI<sup>2</sup>, Ayten AYSU<sup>2</sup>,  
Onur ŞENOL<sup>2</sup>, Nursel GÜRTUNCA<sup>2</sup>, Arzu AYYILDIZ<sup>2</sup>, Şengüler KUTLU<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışmada, özellikli birimlerde çalışan sağlık personeline, kanıtı dayalı bası yarası bakımı konusunda verilen eğitimin etkinliği ve bilgi düzeyini arttırması amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Hazırlanan veri toplama formu kullanılmıştır. Formun ilk 3 sorusu ünvan, mesleğin kaç yıldır yapıldığı ve eğitim bilgileri; kalan 10 soru “Kanıtı Dayalı Bası Yarası Bakımı” konusunda çoktan seçmelidir. Öncelikle hastanelerin eğitim birimi çalışanlarına pilot uygulama yapılmıştır. Gruba soru formu uygulanmıştır. Sonra “Kanıtı Dayalı Tıp, Hemşirelik, Uygulamalar” ve “Kanıtı Dayalı Bası Yarası Bakımı” konularında eğitim verilmiştir. Sonrasında aynı form tekrarlanarak soruların güvenilirliği sağlanmıştır. Bu uygulama özellikli birimlerdeki sağlık çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırmanın evrenini: Tekirdağ İli Kamu Hastaneler Birliği'ne bağlı 8 devlet hastanesinin yoğun bakım, cerrahi ve dahili servislerindeki Ebe, Hemşire, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenleri oluşturmaktadır. Örneklemini, bu birimlerdeki 329 sağlık personeli oluşturmuştur. SPSS 17 programında tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Verilerin karşılaştırılmasında (eğitim öncesi ve sonrası), Anderson Darling Normaly Testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

**Sonuç:** Sağlık personelinin eğitim sonrası doğru cevap verme yüzdeleri, eğitim öncesine göre, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sağlık personeline “Kanıtı Dayalı Bası Yarası Bakımı” konusunda verilen eğitimin, bilgi düzeyini arttırdığı görülmüştür.

1 Tekirdağ İli Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği, zeynemfor59@hotmail.com, 0507 319 09 58

2 Tekirdağ İli Kamu Hastaneler Birliğine Bağlı Sağlık Tesisleri (Tekirdağ, Çorlu, Çerkezköy, Saray, Şarköy, Malkara, Hayrabolu ve Muratlı Devlet Hastaneleri)

**Anahtar Kelimeler:** Bası Yarası, Kanıta Dayalı Bakım, Eğitim, Kalite

## Abstract

**Objective:** In this study, it was aim to evaluate of the efficiency and raise knowledge about evidence-based pressure ulcer care provided education to the health employees whose working of the specific units.

**Material and Methods:** Prepared data collection form was used. The first three questions of the form composed of the title, education information and haw many years has made the proffesion. The remaining 10 questions of the form composed of the evidence based information of pressure ulcers care. Firstly, a training unit of the hospital employees were piloted. Group was administered questionnaire. Later, "Evidence-Based Medicine, Nursing, Practices" and "Evidence-Based Pressure Ulcers Care" issues have been provided education. After that, the same form was repeated. So that, reliability of the questions is ensured. This practice has been applied to health employees in this specific units. The research universe was composed of Nurse and the others whose working in the intensive care, surgery and internal medicine service from Tekirdağ 8 state hospital which depend on Association of Public Hospitals. The sample of the study was composed of 329 health employess in these units. Data was analyzed with descriptive statistical methods by SPSS 17 program. Comparison of data (before and after provided education), Anderson Darling Normality Test was used. The findings of the 95% confidence interval at the 5% significance level was evaluated.

**Results:** The percentage of correct responses after provided education of health employess, compared to before that has been found statistically significant. After the provided education to health employess has been shown to increase the level of knowledge of the "Evidence-Based Pressure Ulcer Care.

**Key Words:** Pressure Ulcer, Evidence-based Care, Education, Quality

## Kaynaklar

- Kocaman, G. (2003). Hemşirelikte Kanıta Dayalı Uygulama. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi.2,61-69
- Yurtsever, S. Altıok, M (2006). Kanıta Dayalı Uygulamalar ve Hemşirelik. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 20 (2) 159 – 166
- Sackett, D.L. Rosenberg, W.M.C. Gray, J. Haynes, R.B. Richardson, W.S. (1996). Evidence Based Medicine. what it is and what it isn't. BMJ. 312: 71-72.

- Stetler, C.B. Brunell, M. Giuliano, K.K. et al. (1998a). Evidence-Based Practice and the Role of Nursing Leadership. *JONA*, 28(7/8): 45-53.
- Youngblut, J.M. Brooten, D. (2001). Evidence-Based Nursing Practice: Why is it Important *AACN*, 12 (4): 468-476.
- Stetler, C.B. Morsi, D. Rucki, S. et al. (1998b). Utilization-Focused Integrative Reviews in a Nursing Service. *Applied Nursing Research*, 11 (4): 195-206.
- Muir, Gray, J.A. (1997). *Evidence-Based Healthcare*. Churchill Livingstone, Edinburgh.
- Joanna Briggs Institue (2003). [www.joannabrggis.edu.au/about.html](http://www.joannabrggis.edu.au/about.html)
- Pancorbo Hidalgo PL, Garcia Fernandez FP, Lopez Medina IM, Alvarez Nieto C. (2006). Risk Assessment Scales for Pressure Ulcer Prevention: A Systematic Review. *Journal of Advanced Nursing*, 54(1): 94-110.
- Lyder, C.H. (2003). Pressure Ulcer Prevention and Management. *JAMA*, 289(2): 223-226.
- Perry, A.G., Potter P.A. (2006). *Clinical Nursing Skills & Techniques*. 6th Ed., USA: Mosby, 431-461.
- Ay, F.A. (2011). *Yara ve Yara Bakımı. Sağlık Uygulamalarında Temel Kavramlar*. 1. Baskı, İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi : 266-311.
- Elkin, M.K., Perry, AG, Potter P.A.(2000) *Nursing Interventions & Clinical Skills*. 2nd Ed., USA: Mosby, 565-600.
- National Pressure Ulcer Advisory Panel. Pressure Ulcer Stages revised by NPUAP. February 2007. Erişim Tarihi: 03/02/2014
- National Pressure Ulcer Advisory Panel. Pressure Ulcer Prevention Points. May 1992.
- Best Practice (2008). Pressure Ulcer-Prevention of Pressure Releted Damage. Evidence Based İnforation Sheets For Health Professionals. Volume 12, Issue 2
- Moore, Z.E.H., Cowman, S. (2010). Risk Assessment Tools for the Prevention of Pressure Ulcers (Review). *Cochrane Library*, Issue 12
- Moore, Z.E.H., Cowman, S. (2012). Repositioning for Treating Pressure Ulcers (Review). *Cochrane Library*, Issue 9
- National Collaborating Centre for Nursing and Supportive Care (2003). The Use of Pressure-Relieving Devices (Beds, Mattresses And Overlays) For The Prevention of Pressure Ulcers in Primary and Secondary Care. London (UK): National Institute for Clinical Excellence (NICE); Oct. 126 p.
- Wound, Ostomy and Continence Nurses Society (WOCN) (2003). *Guideline For Prevention And Management Of Pressure Ulcers*. Glenview (IL): Wound, Ostomy, and Continence Nurses Society (WOCN); 2003. 52 p. (WOCN clinical practice guideline; no. 2). [141 references]

- Ayello, E.A., Sibbald, R.G. (2008). Preventing Pressure Ulcers And Skin Tears. In: Capezuti E, Zwicker D, Mezey M, Fulmer T, editor(s). Evidence-based geriatric nursing protocols for best practice. 3rd ed. New York (NY): Springer Publishing Company; Jan. p. 403-29. [91 references]
- National Guideline Clearinghouse (2011). Risk Assessment & Prevention of Pressure Ulcers [130 references]
- Langemo, D.K., Black, J. (2010). Pressure Ulcers in Individuals Receiving Palliative Care: A National Pressure Ulcer Advisory Panel White Paper. ADVANCES IN SKIN & WOUND CARE VOL. 23 NO. 2 National Pressure Ulcer Advisory Panel
- Young, T., Clark, M. (2008). Repositioning For Pressure Ulcer Prevention (Protocol). Cochrane Library, Issue 4
- Pedro, L., Francisco, P., Isabel, M., Alvarez, C. (2006). Risk Assessment Scales for Pressure Ulcer Prevention: A Systematic Review. Blackwell Publishing Ltd, Journal of Advanced Nursing
- McQueen, J., Gold, S., McLeannan, K., MacDiarman, M. (2008). Educational Interventions for Healthcare Professionals to Prevent Pressure Ulcers (Protocol). Cochrane Library Issue 4
- Jennings, B.M., Loan, L.A. (2001). Misconceptions Among Nurses About Evidence-based Practice. J Nurs Scholarship, 33 (2): 121-127.
- Jennings, B.M. (2000). Evidence-Based Practice. The Road Best Traveled Research in Nursing & Health, 23:343-345.
- Decubitus ulcer information and wound stages. Available from: [http://www.expertlaw.com/library/malpractice/decubites\\_ulcers.html](http://www.expertlaw.com/library/malpractice/decubites_ulcers.html)
- Rhondali, W., Nguyen, L.M.T., Peck, M., Vallet, F., Daneault, S., Filbet, F. (2014). Description of a Teaching Method for Research Education for Palliative Care Healthcare Professionals Palliative and Supportive Care, Cambridge University Press page 1 of 6
- Ülger, H., Deniz, T., Saygun, M., Çiftçi, N., Karakuş, A., Kandış, H. (2013). Ambulans Personeline Verilen Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi. TAF Prev Med Bull; 12(2):151-156

# Evde Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Ağız Dış Sağlığının Değerlendirilmesi

Türkey KARAKOÇ<sup>1</sup>  
Ramazan SANDIKCI<sup>2</sup>  
Nurettin ŞAHİN<sup>3</sup>  
Fatma TUTAR<sup>4</sup>  
Gülğün DUMAN<sup>5</sup>  
Şenay AKMANOĞLU<sup>6</sup>

## Özet

**Giriş:** Evde bakım hizmetleri sağlık sistemleri içerisindeki yerini her geçen gün daha da genişletmektedir. Evde bakım hastanın evinde sağlık profesyonelleri tarafından sağlanan sağlık hizmeti veya desteğini ifade etmektedir. 2011 yılında ülkemizde kamusal düzeyde evde sağlık hizmeti verilmesi fiili olarak başlatılmıştır. Bu çalışma ile Buldan ilçesinde evde sağlık hizmetleri alan hastalarda ağız sağlığı durumu ve tedavi ihtiyaçlarını tanımlamak amaçlanmıştır.

**Metod:** Buldan/Denizli İl Sağlık Müdürlüğü Evde Sağlık Hizmeti Koordinasyon Merkezi'ne kayıtlı 149 kişi bulunmaktaydı. İki diş hekimimiz olması sebebiyle çalışma grubu 62 hasta olarak belirlendi. İki hastamıza, diğer sağlık problemleri nedeniyle ağız muayenesi yapılamadı.

**Sonuçlar:** Çoğu hasta oral hijyen ve profesyonel diş bakımı hizmetlerini nadiren almıştı. Hastaların yüksek oranda ağız dış sağlığı problemi % 52(n:31) olduğunu ve %27'sinin (n:16) ağız hijyenin kötü olduğunu saptadık.

**Tartışma:** Sonuçlar çoğu hastanın diş sağlığının kötü olduğunu ve bu hastaların oldukça yüksek düzeyde diş sağlığı hizmet programlarına ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Evde bakım, Sağlık Hizmeti, Ağız dış sağlığı.

1 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, dtturkeybas@yahoo.com, 0537 686 09 39

2 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, dtrsandikci@hotmail.com, 0532 252 38 71

3 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, "nurettin10@hotmail.com, 0536 299 57 86

4 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, ft.denizli@hotmail.com, 0505 213 59 08

5 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, "gulgunduman1@hotmail.com, 0505 891 26 49

6 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, @hotmail.com, 0533 338 02 27

## Abstract

**Background:** Home care services enlarge every passing day inside health care systems. Home care is health care or supportive care provided in the patient's home by healthcare professionals. The actual delivery of public healthcare in the home was initiated in our country in 2011. The aim of this study was to determine the oral health status and treatment needs of patients who use home health services and home care provided in Buldan.

**Methods:** 149 people were registered in the Denizli/Buldan Province Directorate of Health Service Coordination Center for Home Care. The sample for the study was selected 62 patient because of we had two dental examiners. Two of our patients could not be dental examination because of other medical problems.

**Results:** Most required assistance with oral hygiene and professional dental care was rarely utilized. Patients had high rates of dental problems with 52% (n:31) and 27% (n:16) with poor oral hygiene.

**Conclusions:** The results illustrated poor dental health of most patients and showed extremely high demand for the dental health services programmes for these patients.

**Key Words:** Home care, Health service, Oral health.

## Kaynaklar

Çatak, Bianali-Kılınç, Ahmet Selçuk- Sütü, Sevinç- Sofuoğlu, Afife Erkan – Aslan, Dilek (2012), Burdur'da Evde Sağlık Hizmeti Alan Yaşlı Hastaların Profili ve Evde Verilen Sağlık Hizmetleri, Türkiye Halk Sağlığı Dergisi,10(1):13-21.

Bahar, Güven- Bahar, Aynur- Savaş, A.Haluk (2009), yaşlılık ve Yaşlılara Sunulan Sosyal Hizmetler, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt M,Sayı 12, Sayfa 85-98.

<http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> ( Erişim tarihi: 14.04.2014)

Doğan, Güçüz Bahar ve Gökalp, Saadet (2008), Türkiye'de Diş Çürüğü Durumu ve Tedavi Gereksinimi 2004, Hacettepe Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, Cilt 32, Sayı:2,Sayfa 45-57

Saydam G, Oktay Y, Möller I. Türkiye'de Ağız Diş Sağlığı Durum Analizi, Tür-Ağız Sağ. 001 (DSÖ) Seçil Ofset. İstanbul, 1990

Fadıloğlu, Çiçek (1992), Yaşlılıkta Psikososyal Sorunlar, Ege Üniversitesi Yüksekokulu Dergisi, Cilt 42 No.2, sayfa 63-73.

Sağlık Bakanlığınca Sunulan Evde Sağlık Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönerge. <http://www.tkhk.gov.tr/Eklenti/30,evde-saglik-hizmetleri-hakkinda-yonerge.pdf?0>



- Yörük, Selda-Çalışkan, Türkan- Gündoğdu, Hüseyin (2013), Balıkesir Devlet Hastanesi Evde Bakım Hizmet Biriminden Hizmet Alan 65 yaş ve Üzeri Yaşlı Bireylerin Bakım Alma Nedenleri Ve Sağlanan Hizmetlerin Belirlenmesi, Balıkesir Sağlık Bilgi Dergisi Cilt1(1), Sayfa 12-15.
- Subaşı, Nüket ve Öztekin, Zafer (2006), Türkiyede karşılanamayan Bir Gereksinim: Evde Bakım Hizmetleri, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, Cilt 5, Sayı 1, Sayfa 19-31
- Çatak, Binali- Sütlü, Sevinç- Kılınç, Ahmet Selçuk- Sarıoğlu, Okan (2011), 'Bir Aile Hekimine Kayıtlı 65 Yaş ve Üzeri Nüfusta Sağlık Hizmet Kullanımı, Kronik Hastalık Sıklığı ve Bağımlılık Durumu', Akad Geriatri, Cilt 3, Sayfa 94-88.
- Keskinoğlu, Pembe- Pıçakçiefte, Metin- Giray, Hatice- Bilgiç, Nurcan-Uçku, Reyhan-Tunca, Zeliha (2006), 'Yaşlılarda Depresif Belirtiler ve Risk Etmenleri', Genel Tıp Dergisi, Cilt16, Sayı 1, Sayfa:21-6.
- Gökarp, Saadet- Güciz Doğan, Bahar- Tekçiçek, Meryem-Berberoğlu, Atilla-Ünlüer, Şengül (2007), 'Erişkin Hastalarda Ağız Diş Sağlığı Profili Türkiye 2004', Hacettepe Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, Cilt 31,Sayı 4, Sayfa 11-18.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Akılcı İnhaler İlaç Kullanımının Solunum Sistemi İlaç Maliyetine Etkisi

Hamdi TOPÇU<sup>1</sup>  
Şenay AKMANOĞLU<sup>2</sup>  
Ayşe DEDE<sup>3</sup>  
Halime BALKANLI<sup>4</sup>  
Uğur ÇOMAK<sup>5</sup>

## Özet

Hızlı ve yüksek etkinlik ve düşük yan etki ile inhaler tedavi astım ve kronik obstrüktif akciğer hastalığında (KOAH) en uygun tedavi olarak kabul edilmektedir. İnhaler tedavinin başarısı hastalara doğru kullanım teknikleri hakkında eğitim verilmesine yani inhaler ilaçların akılcı kullanılmasına bağlıdır.

**Çalışmanın Amacı:** Göğüs Hastalıkları hastanesinde yatan hastalara inhaler cihaz kullanımı eğitimi vererek, hastaların kullanım becerisini arttırmak, akılcı ilaç kullanımını sağlamak ve akılcı ilaç kullanımının solunum sistemi ilaç maliyetine etkisini incelemektir.

**Yöntem:** Çalışma 2012 ve 2013 yılları arasında Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesinde yatan Astım ve KOAH hastaları ile yapılmıştır. Hastaların inhaler cihaz kullanma becerileri “İnhaler kullanımı eğitim ve değerlendirme formu” ile saptanmıştır. İnhaler eğitim hemşiresi tarafından yatan hastaların hastaneye ilk yatışlarındaki bilgi düzeyleri ve ilaçları kullanmaya başladıktan sonraki süreçte taburcu olurkenki bilgi düzeyleri değerlendirilmiştir. İnhaler eğitim hemşiresi tarafından hastaların ilaçlarını uygun şekilde, uygun dozda ve uygun zamanda almaları sağlanmıştır. Başarı düzeyleri 0'dan 10'a derecelendirilmiştir.

**Bulgular:** 2012 yılı bilgi düzeyleri 4,1'den; 2013 yılında 3,7'den 10'a yükselmiştir. İnhaler ilaçların akılcı kullanımı sağlanarak, 2012 yılında 256.769 TL olan

- 1 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, hamdit@mynet.com, 0542, 421 75 35
- 2 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, lab.rec81@hotmail.com, 0533 338 02 27
- 3 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, aysedede@gmail.com, 0532 512 68 49
- 4 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, hbalkanli@mynet.com, 0542 215 71 46
- 5 Denizli Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi, buldaneczane@hotmail.com, 0554 430 54 67

solunum sistemi ilaç maliyetimiz; 2013 yılında 192.793 TL düşmüştür.

Sonuç: Hastalarımıza inhaler ilaç kullanımını konusunda verdiğimiz eğitim ile akılcı ilaç kullanımını sağlanmış, ilaç maliyetinde azalma gerçekleşmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yatan hasta, akılcı ilaç kullanımı, ilaç maliyeti.

## Abstract

**Introduction:** Because of rapid and high efficiency and low side effects, inhalers are known as the most suitable therapies in asthma and chronic obstructive pulmonary disease (COPD). The success of inhaler therapy depends on patient education about the use of inhaler devices which advances rational drug use.

**Objective:** To improve the ability of inpatients' use of inhaler and provide rational use of inhalers by educating them. By the way to be able to determine the effects of rational drug use on respiratory system drugs cost.

**Design:** This study was performed on asthma and COPD patients treated in The Buldan Chest Diseases Hospital in 2012 and 2013. We detected patients' inhaler using skills by using an "Inhaler use training and assessment form". An inhaler training nurse evaluated patients' level of knowledge on the first admission and after they began to use the drugs and before they discharged from the hospital. Inhaler training nurse provided patients to take their medicine properly at appropriate dose and time. Success levels were graduated from 0 to 10.

**Results:** Success levels improved from 4,1 to 10 in 2012; from 3,7 to 10 in 2013. By the rational use of drugs, respiratory drugs costs were detected as 256.769 in 2012 and 192.793 in 2013. By years it's seen a reduction in cost.

**Conclusions:** By educating patients about inhaler use, rational drug use was improved and respiratory drugs costs were reduced.

**Key Words:** Inpatient, rational drug use, drug cost.

## Kaynaklar

Özçelikay, Gülbin (2001), "Akılcı İlaç Kullanımı Üzerinde Bir Pilot Çalışma", Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi, 30(2), sayfa:9-18

Abacıoğlu, Nurettin (2005), "Akılcı (Rasyonel) İlaç Kullanımı", Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi, Cilt 5, Sayı 4.

Demirtaş, Erol- Soylu, Mehmet-Soylu, Murat-Ödevci, Nevruz (2013), Akılcı İlaç Uygulamalarında Sağlık Çalışanlarının Farkındalık Düzeyleri, IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, Cilt1, Sayfa 553-570.

- Eşkazan, Esat (1999), Akılcı İlaç Kullanımı, Akılcı İlaç Kullanımı Sempozyumu, 14 Ocak 1999, İstanbul, s: 9-20.
- Aydın, Burç ve Gelal Ayşe (2012), Akılcı İlaç Kullanımı: Yaygınlaştırılması ve tıp Eğitiminin Rolü, DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 26, Sayı 1, Sayfa 57-63.
- TÜİK, Türkiye İstatistik Yıllığı (2010), Ankara.
- Türk Toraks Derneği Sağlık Politikaları Çalışma Grubu Akılcı İlaç Kullanımında Solunum İlaçları Çalıştay Raporu, 2012
- Ari, Arzu- Hess, Dean- Myers, Timothy R.- Rau, Joseph L. (2012), Solunum Tedavileri Uygulayanlar İçin, Aerosol Tedavi Cihazları Rehberi 2. Baskı.
- Mirici, Arzu- Meral, Mehmet- Akgün, Metin- Sağlam, Leyla- İnandı, Tacettin (2001), İnhalasyon tekniklerine hasta uyumunu etkileyen faktörler, Solunum Hastalıkları, sayı 12, sayfa 13-21.
- Hacıevliyagil, Süleyman Savaş- Arıkan, Özlem Özgür- Günen, Hakan (2005), Hastaların İnhaler İlaçları Kullanma Becerileri, Hacettepe Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi Dergisi, Cilt 25 / Sayı 2, sayfa 51-60
- Dinmezel, Semra- Özdemir, Tülay- Ögüş, Candan- Çilli, Aykut (2003), Hemşire Eğitiminin Hastaların İnhalasyon Cihazlarını Kullanmalarını Üzerine Etkileri, Akciğer Arşivi, 4(2), 89-94.
- ([http://www.ieis.org.tr/asp\\_sayfalar/index.asp?sayfa=220&menuk=12](http://www.ieis.org.tr/asp_sayfalar/index.asp?sayfa=220&menuk=12))

---



**V. Uluslararası  
Sağlıkta Performans ve Kalite  
Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi Personellerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesi

Tülin FİLİK<sup>1</sup>  
Demet ÜNALAN<sup>2</sup>  
Özcan ÖZYURT<sup>3</sup>  
Hatice UYSAL<sup>4</sup>  
Murat BORLU<sup>5</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışmada; Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Materyal-metod:** Tanımlayıcı tipteki bu çalışmada; Nisan - Mayıs 2014 tarihleri arasında, Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan 322 hemşire, 85 teknisyen/tekniker, 119 sekreter ve 174 destek personelini olmak üzere toplam 700 çalışana anket uygulanmıştır. Sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını belirlemek amacıyla Mowday, Steers ve Porter (1979) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde, iki grubun karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda student t testi, ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında varyans analizi kullanılmıştır. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$  kabul edilmiştir.

**Bulgular:** Çalışmamızda, cinsiyetle örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Erkek çalışanların örgütsel bağlılık puan ortalaması anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ile örgütsel bağlılık puan ortalamaları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Lise mezunlarının örgütsel bağlılık puan ortalamaları önlisans ve lisans mezunlarının puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin örgütsel bağlılık puan ortalamaları

- 1 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzman, Müdür Yrd. tulinfilik@hotmail.com. GSM:533 352 65 46
- 2 Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar SHYO, Doç.Dr. unalandemet@gmail.com.
- 3 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzman, Başmüdür ozyurt@erciyes.edu.tr.
- 4 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Başhemşire Yrd. huysal@erciyes.edu.tr.
- 5 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Prof.Dr. Başhekim Yrd. muratborlu@erciyes.edu.tr.

diğer meslek gruplarına göre anlamlı düzeyde düşük bulunmuştur. Yaş ve meslekte çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

Sonuç ve öneriler: Erkek çalışanların, lise mezunlarının örgütsel bağlılık puan ortalamaları yüksek, hemşirelerin ise düşük bulunmuştur. Yaş ve meslekte çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ortaya konmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel bağlılık, hastane, sağlık çalışanı

## Abstract

**Aim:** In this study; it is aimed to determine the organizational loyalty levels of the staff working at Erciyes University Health Implementation and Research Centre.

**Material-method:** In this descriptive type study; between April and May 2014 ,a questionnaire is applied to 322 nurses, 85 technician/technicer , 119 secretaries and 174 supporting staff which makes total 700 staff who are all working at Erciyes University Health Implementation and Research Centre. To determine the organizational loyalty levels of these health employees , 'organizational loyalty scale' developed by Mowday, Steers and Porter( 1979) is used. In statistical analysis of the datas 'student t test ' is used for the comparison of two independent groups and , 'variance analysis' is used for the comparison of more than two groups.The significance level is accepted as  $p < 0.05$  in the assesments.

**Findings:** In our study we found that there is a significant relation between sex and organizational loyalty. It is found that the average score of organizational loyalty of male staff is significantly high.We also found that there is a significant relation between education level and average score of organizational loyalty .The average score of organizational levels of high school graduates is significantly higher than the average organizational level scores of associate and undergraduate graduates.It has been seen that the average organizational loyalty level scores of nurses have been the lowest when compared with other health employees.A positive significant relation is found between organizational loyalty and age and working period of the staff( $p < 0.05$ ).

**Result and suggestions:** Average organizational loyalty scores of male staff and high school graduates are found high, whereas nurses' are low. A positive significant relation is found between organizational loyalty and age and working period of the staff.

**Key Words:** Organizational loyalty, hospital, health employee



## Kaynaklar

- Allen N.J., Meyer J.P., (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of occupational and organizational psychology*, 63:1-8.
- Arbak, Yasemin – Kesken, Jülide. (2005) "Örgütsel Bağlılık Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Gelişim İçin Davranışsal Yaklaşım" Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları Yayın No:09, 1.Baskı, İzmir, 138
- Bayram, Levent, (2005). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: "Örgütsel Bağlılık", *Sayıştay Dergisi*, 59:128.
- Benligiray, Serap – Sönmez, Harun, (2011), *Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Diğer Bağlılık Formları Arasındaki İlişki: Örgüte Bağlılık, İşe Bağlılık ve Aileye Bağlılık*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 28-40.
- Boylu, Yasin – Pelit, Elbeyli – Güçer, Evren (2007), "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma" *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44:65.
- Cengiz, Aytül A. (2001); *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir' de Sağlık Personeli Üzerine Bir Uygulama*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Coşkuner Selda – Yertutan, Canan, (2009), "Kurum Ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi" *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27:1-18.
- Demirel, Yavuz, (2009) "Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım" *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8:115-132.
- Duygulu, Sergül - Abaan, Süheyla (2007), "Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi" *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*,61-73.
- Duygulu, Sergül- Korkmaz, Fatoş (2008), *Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri* C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 12:9-20.
- Gündoğan, Tamer, (2009), "Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması" *Uzmanlık Yeterlilik Tezi Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü* Ankara.
- Güneş İlkay – Bayraktaroğlu, Serkan - Özen Kutanis, Rana, (2009), "Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14:481-497.
- İşcan, Ö.Faruk - Naktiyok Alıhan, (2004), "Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59:181-201.

Mowday R.T., Steers R.M., Porter L.W., (1979), "The Measurement of Organizational Commitment", Journal of Vocational Behavior, 14:224-247.

Örücü, Edip – Kılıç, Recep - Şimşir Sinem (2010), "Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma" Akademik Fener Dergisi, 13:12.

Sevinç, İsmail – Şahin, Ali, (2012), Kamu Çalışanlarının Örgütsel Bağlılığı: Karşılaştırmalı Bir Çalışma. Maliye Dergisi,162: 279.

Yazıcıoğlu, İrfan - Topaloğlu, I.Gökçe, (2009), Örgütsel Adalet ve Bağlılık İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. İşletme Araştırmaları Dergisi, 1:3-16.

# Sağlık Ar-Ge Faaliyetlerinin Sağlık Hizmetlerine Yansıması

Dr. Nejla CAN GÜLER<sup>1</sup>

## Özet

Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge) faaliyetleri yapıldığı sektörde gelişmeyi sağlayan önemli bir alandır. Ar-Ge faaliyetlerinin yürütülmesi için sistemin girdi faktörleri arasında; bilgi ve altyapının yanı sıra, Ar-Ge harcamalarının GSMH içindeki payı, Ar-Ge faaliyetlerinde çalışan araştırmacı personel sayısı ve bunun iktisaden faal nüfusa oranı önemli parametrelerdir. Bu girdi faktörleri ile işlemeye başlayan sistemden, çıktı olarak; yeni mamul, yarı mamul, endüstriyel hizmet, eğitim, patent ve bilimsel yayınlar elde edilmektedir.

Türkiye'de sağlık sektöründe Ar-Ge faaliyetleri, Sağlık Bakanlığı, üniversitelere bağlı tıp fakülteleri, Araştırma Enstitüleri ile TÜBİTAK olmak üzere, kamu, üniversite ve ticari kesim tarafından yürütülmektedir. Sağlık Ar-Ge harcamalarının sektörel dağılımında, %60'lık payla yükseköğretim kesimi ilk sırada yer almakta, %10'luk payla kamu kesimi ikinci sırada ve %3'lük payla ticari kesim üçüncü sırada yer almaktadır. Sağlık Ar-Ge faaliyetlerinde çalışan araştırmacı insan gücünün %30'u yükseköğretim kesiminde istihdam edilmektedir.

Ar-Ge faaliyetleri sağlıkta kalite indikatörleri arasında yer almamakla birlikte, ar-ge çıktıları sağlıkta kalite faaliyetleri için vazgeçilmez bir girdidir. Günümüzde kalkınmanın itici faktörlerinden biri ve belki de en önemlisi sayılan ar-ge faaliyetlerine gelişmiş ülkeler büyük önem vermekte ve GSMH içinde bu faaliyetlere önemli pay ayırmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırmak ve kalitenin sürdürülebilirliği için sağlık alanında gelişimin sağlanması gerekmektedir. Bununda temel girdisinden biri ar-ge faaliyetleridir.

Bu çalışmanın temel amacı; araştırma-geliştirme faaliyetlerinin önemini ortaya koymak, ülkemizde sağlık sektöründe araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin durumunu belirlemek ve ar-ge faaliyetlerinin sağlık hizmetlerine etkisinin önemine dikkat çekmektir.

<sup>1</sup> Sağlık Bakanlığı Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü, Ar-Ge Birimi, nejlacan@yahoo.com, 03125856915

**Anahtar Kelimeler:** Ar-Ge, teknolojik gelişme, sağlıkta Ar-Ge, sağlık hizmetlerinde kalite

## Abstract

Research and Development (R&D) activities are an important area for providing development in that sectors. Among the factors used by a system for carrying out research and development activities, share of research and development expenses in gross national product (GNP) in addition to knowledge & infrastructure, the number of people working in these activities and the proportion of it in the economically active population are important parameters. New products, semi-products, industrial services and scientific publications, training and patent are obtained as an output from the system running by these input factors above mentioned.

Research and development activities within the health sector of Turkey are carried out by Ministry of Health, Research Centre, Medicine Faculties, TÜBİTAK and other public university, and commercial institutions. Regarding distribution of health research and development expenses for all sectors, higher education institutions holds the first place by 60%, public service holds the second place by 10% and the commercial sector has the third place with a share of 3%. In R&D expenses for health, 30% of the researchers are employed in the higher education institutions.

Although R&D activities don't take place between the indicators of health quality, outcomes of R&D activities are indispensable inputs for the quality activities in health. Nowadays, one of the driving factors of development and is regarded as perhaps the most important R&D activities are given great importance by the developed countries and a these activities are given significant share of GDP is allocated to. .

To improve the quality of health services and to the sustainability of quality health care ensuring development in the health field is required. One of the main input in this is R&D activities.

The main objective of this study is to emphasize the importance of research and development activities; to determine the current situation of research and development activities in the health sector in our country and to draw attention to the importance of the effect of R&D activities to the health care services.

**Key Words:** Research and development (R&D), technological development, R&D in health, quality in health services

## Kaynaklar

- BECKLER, D.Z. (1980), Bilimsel ve Teknik Çalışmaların Ölçülmesi: Frascati Manual El Kitabı, TÜBİTAK Yayınları, Ankara.
- CAN, Nejla (2000), Türkiye’de Sağlık Sektöründe (Tıp Bilimleri) Araştırma-Geliştirme (AR-GE) Faaliyetlerinin Gelişimi ve Bunların Bilim Politikası Açısından Değerlendirilmesi (Basılmamış Doktora Tezi).
- Commission Of The EU (1990), Third Framework Programme For Community Research and Technological Development (1990-1994).
- Commission Of The EU (1992), COST European Co-operation in the field of Scientific and Technical Research.
- Council Of The EU (1982), Council Decision of R&D Programme on Medical and Public Health Research 1982-1986, Council Decision O.J. no: L 248, 24/08/82 p:12, 82/616/EEC.
- Council Of The EU (1992b), Council Decision of R&D Programme on Medicine and Health Research with Turkey, Council Decision O.J. no: L 054, 28/02/92 p: 57.
- Devlet İstatistik Enstitüsü (1997), Araştırma ve Geliştirme İstatistikleri 1990-1995 Raporu.
- Devlet İstatistik Enstitüsü (1995-2002), Ar-Ge Haber Bültenleri.
- Devlet Planlama Teşkilâtı, Yıllık Programları.
- Devlet Planlama Teşkilâtı, Beş Yıllık Kalkınma Planları.
- GÜLEÇ, Kemal (1996), “Bilgi Toplumu, Bilim ve Teknoloji Politikası ve Üniversite-Sanayi İşbirliği”, İŞVEREN, XXXIV, Sayı: 11, Ağustos: 9-12.
- İKV (1989), Avrupa Topluluğu’nun Araştırma ve Teknolojik Gelişme Alanındaki 1990-1994 Dönemi Üçüncü Çerçeve Programı Projelerinin Tanıtılması, İKV:96.
- İKV (1990), “Topluluk Ar-Ge Projelerinden Yararlanmak” İktisadi Kalkınma Vakfı Dergisi, 82/Ağustos, s: 17-26.
- İstanbul Sanayi Odası (1995), Avrupa Birliği ile Gümrük Birliği Sürecinde Ar-Ge Politikaları.
- OECD (1998/I), Main Science and Technology Indicators.
- OECD (1998/II), Main Science and Technology Indicators.
- OECD (1999/I), Main Science and Technology Indicators.
- OECD (2002), Frascati Kılavuzu Araştırma ve Deneysel Geliştirme Taramaları İçin Önerilen Standart Uygulama.
- OECD (2012/II), Main Science and Technology Indicators.

Sağlık Bakanlığı (2014), Kalite İndikatörleri ve SİYÖS, Ankara.

Sağlık Bakanlığı, Sağlık İstatistikleri, (çeşitli sayıları).

SARGUTAN, Erdal (1996), Türk Bilim ve Teknoloji Politikasının Bir Unsuru Olarak Sağlık İdaresinde Teknik ve Teknoloji Politikaları, Sağlık Yayınları.

TÜBİTAK (1996), Avrupa Birliği Araştırma-Geliştirme Programları.

TÜİK (2012), Ar-Ge Bülteni.

TÜRKCAN, Ergun (1981), Teknolojinin Ekonomi Politikası, AİTİA Yayın no:151.

TÜRKCAN, Ergun (1996), "Türkiye'de Bilim Politikasının İlk Yirmi Yılı", Bilim ve Teknoloji, sayı 343, Haziran: 98-99.

# Sağlık Kuruluşlarında Çevre Mevzuatı Kapsamında Uygulamalar

Reşat KÖK<sup>1</sup>  
Tülay TOSUN KÖK<sup>2</sup>  
Ahmet ÖZYALÇIN<sup>3</sup>

## Özet

Avrupa Birliği uyum sürecinde Türkiye'yi en çok zorlayan alanların başında çevre konuları ve atık yönetimi gelmektedir. Avrupa Birliği uyumlaştırma sürecinde çevre ile ilgili mevzuatın uyumlaştırılması ve uygulanması çalışmaları kapsamında Çevre Kanunu ve ilgili yönetmelikler revize edilerek çevre mevzuatımız oluşturulmuştur. Ülkemizde son yıllarda sağlık kuruluşlarında, kaliteli hizmet ve çevre duyarlılığı ile birlikte çevre koruma bilinci de oluşmaya başlamıştır. Sağlık kuruluşlarında başta tıbbi atıklar olmak üzere birçok atık üretilmekte ve atıklar iyi yönetilmedikleri takdirde çevre ve insan sağlığı açısından risk oluşturmaktadırlar. Sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıklar; tıbbi atıklar, evsel atıklar, ambalaj ve kâğıt atıkları gibi geri dönüştürülebilir-geri kazanılabilir atıklar, kimyasal atıklar, farmasotik atıklar ve radyoaktif atıklar gibi birçok atık türünü ihtiva etmektedir. Ancak sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıklar kavramı ile tıbbi atıklar kavramı birbirine karıştırılabilmektedir. Tıbbi atıklar sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıkların sadece bir parçasını oluşturmakla birlikte en fazla maliyet oluşturan atık türüdür. Atıkların çevreye zarar vermeyecek şekilde lisanslı firmalar tarafından bertarafının sağlanması sağlık kuruluşlarına ek maliyetler getirmekte ve atık bertaraf maliyeti sağlık kuruluşlarına olumsuz olarak yansımaktadır. Sağlık kuruluşlarında çevre mevzuatı kapsamında atık yönetimi çalışmalarının uzmanlaşmış kadrolarla ve kurumsal olarak doğru yönetilmesiyle atık bertaraf maliyetleri azaltılabilir ve çevreye dost sağlık kuruluşu sayısı da artırılabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Atık yönetimi, Çevre mevzuatı, hastane atıkları

## Abstract

Waste management and environmental issues are the most difficult areas that forces

1 Çevre Mühendisi, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kokresat@hotmail.com , 0 506 4247454

2 Hemşire, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, tulaytosunkok@hotmail.com

3 Dr, Kayseri İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Tıbbi Hizmetler Başkanı, ahmetkeah@gmail.com

Turkey at harmonization with European Union. At harmonization with European Union our existing Environment law and its binding instructions related with it have been revised according to the needs of harmonization and our new legislation have been formed. In health organizations of our country with the help of quality oriented service and environment sense, a sensitiveness to protect environment has also started in recent years. Lots of medical and different types of wastes are produced in health organizations and if these mentioned wastes are not treated well, they may create a risk for environment and human health. Wastes that can be related to health organizations are as following; renewable and recyclable wastes like medical wastes, domestic wastes, paper wastes and package wastes besides these chemical wastes, pharmasotic wastes and radio active wastes are also can be added to the wastes of health organizations. However, two concepts, wastes that are related to health organizations and medical wastes sometimes can be confused with each other. Medical wastes are just a part of wastes related to health organizations, but we should also note that it creates the most cost to health organizations when compared with other waste types. To eliminate these mentioned wastes with the help of licenced private companies create an additional cost fort he health organizations and this mentioned elimination cost has negative effect on health organizations. Coherent with environmental legislation health organizations can decrease their elimination costs by recruiting specialists on such issues and managing the process professionally. By doing such management, environmentally friendly health organizations numbers can be increased.

**Key Words:** Waste Management, Environmental legislation, hospital wastes

## Kaynaklar

Çevre Kanunu (11.08.1983 – 18132 RG)

Çevre Denetimi Yönetmeliği (21.11.2008 – 27061 RG)

Çevre Kanununca Alınması Gereken İzin Ve Lisanslar Hakkında Yönetmelik (29.04.2009 – 27214 RG)

Çevre Görevlisi, Çevre Yönetim Birimi Ve Çevre Danışmanlık Firmaları Hakkında Yönetmelik (06.05.2014 – 28992 RG)

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik (05.07.2008 – 26927)

Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14.03.1991 – 20814 RG)

Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği (24.08.2011 – 28035 RG)

Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (22.07.2005 – 25883 RG)

Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14.03.2005 – 25755 RG)

Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği (19.04.2005 – 25791 RG)

Atık Pil Ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği (31.08.2004 – 25569 RG)



# Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi Personellerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesi

Tülin FİLİK<sup>1</sup>  
Demet ÜNALAN<sup>2</sup>  
Özcan ÖZYURT<sup>3</sup>  
Hatice UYSAL<sup>4</sup>  
Murat BORLU<sup>5</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışmada; Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Materyal-metod:** Tanımlayıcı tipteki bu çalışmada; Nisan - Mayıs 2014 tarihleri arasında, Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan 322 hemşire, 85 teknisyen/tekniker, 119 sekreter ve 174 destek personelini olmak üzere toplam 700 çalışana anket uygulanmıştır. Sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını belirlemek amacıyla Mowday, Steers ve Porter (1979) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde, iki grubun karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda student t testi, ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında varyans analizi kullanılmıştır. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$  kabul edilmiştir.

**Bulgular:** Çalışmamızda, cinsiyetle örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Erkek çalışanların örgütsel bağlılık puan ortalaması anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ile örgütsel bağlılık puan ortalamaları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Lise mezunlarının örgütsel bağlılık puan ortalamaları önlisans ve lisans mezunlarının puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin örgütsel bağlılık puan ortalamaları

- 1 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzman, Müdür Yrd. tulinfilik@hotmail.com. GSM:533 352 65 46
- 2 Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar SHYO, Doç.Dr. unalandemet@gmail.com.
- 3 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzman, Başmüdür ozyurt@erciyes.edu.tr.
- 4 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Başhemşire Yrd. huysal@erciyes.edu.tr.
- 5 Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Prof.Dr. Başhekim Yrd. muratborlu@erciyes.edu.tr.

diğer meslek gruplarına göre anlamlı düzeyde düşük bulunmuştur. Yaş ve meslekte çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p<0.05$ ).

Sonuç ve öneriler: Erkek çalışanların, lise mezunlarının örgütsel bağlılık puan ortalamaları yüksek, hemşirelerin ise düşük bulunmuştur. Yaş ve meslekte çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ortaya konmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel bağlılık, hastane, sağlık çalışanı

## Abstract

**Aim:** In this study; it is aimed to determine the organizational loyalty levels of the staff working at Erciyes University Health Implementation and Research Centre.

**Material-method:** In this descriptive type study; between April and May 2014 ,a questionnaire is applied to 322 nurses, 85 technician/technicer , 119 secretaries and 174 supporting staff which makes total 700 staff who are all working at Erciyes University Health Implementation and Research Centre. To determine the organizational loyalty levels of these health employees , 'organizational loyalty scale' developed by Mowday, Steers and Porter( 1979) is used. In statistical analysis of the datas 'student t test ' is used for the comparison of two independent groups and , 'variance analysis' is used for the comparison of more than two groups.The significance level is accepted as  $p<0.05$  in the assesments.

**Findings:** In our study we found that there is a significant relation between sex and organizational loyalty. It is found that the average score of organizational loyalty of male staff is significantly high.We also found that there is a significant relation between education level and average score of organizational loyalty .The average score of organizational levels of high school graduates is significantly higher than the average organizational level scores of associate and undergraduate graduates.It has been seen that the average organizational loyalty level scores of nurses have been the lowest when compared with other health employees.A positive significant relation is found between organizational loyalty and age and working period of the staff( $p<0.05$ ).

**Result and suggestions:** Average organizational loyalty scores of male staff and high school graduates are found high, whereas nurses' are low. A positive significant relation is found between organizational loyalty and age and working period of the staff.

**Key Words:** Organizational loyalty, hospital, health employee

## Kaynaklar

- Allen N.J., Meyer J.P., (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of occupational and organizational psychology*, 63:1-8.
- Arbak, Yasemin – Kesken, Jülide. (2005) "Örgütsel Bağlılık Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Gelişim İçin Davranışsal Yaklaşım" Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları Yayın No:09, 1.Baskı, İzmir, 138
- Bayram, Levent, (2005). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: "Örgütsel Bağlılık", *Sayıştay Dergisi*, 59:128.
- Benligiray, Serap – Sönmez, Harun, (2011), Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Diğer Bağlılık Formları Arasındaki İlişki: Örgüte Bağlılık, İşe Bağlılık ve Aileye Bağlılık. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 28-40.
- Boylu, Yasin – Pelit, Elbeyli – Güçer, Evren (2007), "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma" *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44:65.
- Cengiz, Aytül A. (2001); Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir' de Sağlık Personeli Üzerine Bir Uygulama, *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Coşkuner Selda – Yertutan, Canan, (2009), "Kurum Ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi" *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27:1-18.
- Demirel, Yavuz, (2009) "Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım" *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8:115-132.
- Duygulu, Sergül - Abaan, Süheyla (2007), "Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi" *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*,61-73.
- Duygulu, Sergül- Korkmaz, Fatoş (2008), Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12:9-20.
- Gündoğan, Tamer, (2009), "Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması" *Uzmanlık Yeterlilik Tezi Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü Ankara*.
- Güneş İlkay – Bayraktaroğlu, Serkan - Özen Kutanis, Rana, (2009), "Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14:481-497.
- İşcan, Ö.Faruk - Naktiyok Alıhan, (2004), "Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59:181-201.

Mowday R.T., Steers R.M., Porter L.W., (1979), "The Measurement of Organizational Commitment", Journal of Vocational Behavior, 14:224-247.

Örücü, Edip – Kılıç, Recep - Şimşir Sinem (2010), "Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma" Akademik Fener Dergisi, 13:12.

Sevinç, İsmail – Şahin, Ali, (2012), Kamu Çalışanlarının Örgütsel Bağlılığı: Karşılaştırmalı Bir Çalışma. Maliye Dergisi,162: 279.

Yazıcıoğlu, İrfan - Topaloğlu, I.Gökçe, (2009), Örgütsel Adalet ve Bağlılık İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. İşletme Araştırmaları Dergisi, 1:3-16.

# Sağlık Kuruluşlarında Çevre Mevzuatı Kapsamında Uygulamalar

Reşat KÖK<sup>1</sup>  
Tülay TOSUN KÖK<sup>2</sup>  
Ahmet ÖZYALÇIN<sup>3</sup>

## Özet

Avrupa Birliği uyum sürecinde Türkiye'yi en çok zorlayan alanların başında çevre konuları ve atık yönetimi gelmektedir. Avrupa Birliği uyumlaştırma sürecinde çevre ile ilgili mevzuatın uyumlaştırılması ve uygulanması çalışmaları kapsamında Çevre Kanunu ve ilgili yönetmelikler revize edilerek çevre mevzuatımız oluşturulmuştur. Ülkemizde son yıllarda sağlık kuruluşlarında, kaliteli hizmet ve çevre duyarlılığı ile birlikte çevre koruma bilinci de oluşmaya başlamıştır. Sağlık kuruluşlarında başta tıbbi atıklar olmak üzere birçok atık üretilmekte ve atıklar iyi yönetilmedikleri takdirde çevre ve insan sağlığı açısından risk oluşturmaktadırlar. Sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıklar; tıbbi atıklar, evsel atıklar, ambalaj ve kâğıt atıkları gibi geri dönüştürülebilir-geri kazanılabilir atıklar, kimyasal atıklar, farmasotik atıklar ve radyoaktif atıklar gibi birçok atık türünü ihtiva etmektedir. Ancak sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıklar kavramı ile tıbbi atıklar kavramı birbirine karıştırılabilmektedir. Tıbbi atıklar sağlık kuruluşlarından kaynaklanan atıkların sadece bir parçasını oluşturmakla birlikte en fazla maliyet oluşturan atık türüdür. Atıkların çevreye zarar vermeyecek şekilde lisanslı firmalar tarafından bertarafının sağlanması sağlık kuruluşlarına ek maliyetler getirmekte ve atık bertaraf maliyeti sağlık kuruluşlarına olumsuz olarak yansımaktadır. Sağlık kuruluşlarında çevre mevzuatı kapsamında atık yönetimi çalışmalarının uzmanlaşmış kadrolarla ve kurumsal olarak doğru yönetilmesiyle atık bertaraf maliyetleri azaltılabilir ve çevreye dost sağlık kuruluşu sayısı da artırılabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Atık yönetimi, Çevre mevzuatı, hastane atıkları

## Abstract

Waste management and environmental issues are the most difficult areas that forces

1 Çevre Mühendisi, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kokresat@hotmail.com , 0 506 4247454

2 Hemşire, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, tulaytosunkok@hotmail.com

3 Dr, Kayseri İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Tıbbi Hizmetler Başkanı, ahmetkeah@gmail.com

Turkey at harmonization with European Union. At harmonization with European Union our existing Environment law and its binding instructions related with it have been revised according to the needs of harmonization and our new legislation have been formed. In health organizations of our country with the help of quality oriented service and environment sense, a sensitiveness to protect environment has also started in recent years. Lots of medical and different types of wastes are produced in health organizations and if these mentioned wastes are not treated well, they may create a risk for environment and human health. Wastes that can be related to health organizations are as following; renewable and recyclable wastes like medical wastes, domestic wastes, paper wastes and package wastes besides these chemical wastes, pharomasotic wastes and radio active wastes are also can be added to the wastes of health organizations. However, two concepts, wastes that are related to health organizations and medical wastes sometimes can be confused with each other. Medical wastes are just a part of wastes related to health organizations, but we should also note that it creates the most cost to health organizations when compared with other waste types. To eliminate these mentioned wastes with the help of licenced private companies create an additional cost for the health organizations and this mentioned elimination cost has negative effect on health organizations. Coherent with environmental legislation health organizations can decrease their elimination costs by recruiting specialists on such issues and managing the process professionally. By doing such management, environmentally friendly health organizations numbers can be increased.

**Key Words:** Waste Management, Environmental legislation, hospital wastes

## Kaynaklar

Çevre Kanunu (11.08.1983 – 18132 RG)

Çevre Denetimi Yönetmeliği (21.11.2008 – 27061 RG)

Çevre Kanununca Alınması Gereken İzin Ve Lisanslar Hakkında Yönetmelik (29.04.2009 – 27214 RG)

Çevre Görevlisi, Çevre Yönetim Birimi Ve Çevre Danışmanlık Firmaları Hakkında Yönetmelik (06.05.2014 – 28992 RG)

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik (05.07.2008 – 26927)

Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14.03.1991 – 20814 RG)

Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği (24.08.2011 – 28035 RG)

Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (22.07.2005 – 25883 RG)

Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14.03.2005 – 25755 RG)

Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği (19.04.2005 – 25791 RG)

Atık Pil Ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği (31.08.2004 – 25569 RG)

# Sağlık Kurumlarında Afet Yönetim Sürecinde İnsan Kaynaklarının Entegrasyonu Ve Fonksiyonu Adana Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nde Bir Alan Araştırması

Aylin GÜLTEKİN KARADAĞ<sup>1</sup>

Ebru VAR<sup>2</sup>

Rahşan GÖKÇE<sup>3</sup>

Prof. Dr. Akın MARŞAP<sup>4</sup>

## Özet

Sağlık kurumlarında afet yönetim sisteminin işleyişi sürecinde insan kaynağının etkin ve verimli kullanılacak biçimde entegrasyonu giderek önem kazanmaktadır. Hastane çalışanlarının bu alanda uygulanan temel yöntemleri bilerek uygulayabilen, aynı zamanda görev aldığı birim bünyesinde görevli mevcut elemanlara konunun gerektirdiği eğitimi verebilen, görev alacağı birimi sevk ve idare edebilme yetisine sahip uzman elemanların yetiştirilerek hazırlanması öne çıkar. Bu çalışmada sağlık çalışanlarına; hastanenin afet durumlarında hazır hale getirilmesine yönelik eğitim ve hazırlıklar, afet yönetim sisteminin işleyişi, afet durumunda karşılaşılan sorunlar ve çözümler, sağlıkta afet yönetiminden elde edilen deneyimlerle ilgili sorulara alınan cevaplarla hazırlanan, nicel bir araştırma yapılmıştır. Bu bildiri, Adana Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi çalışanlarına, sağlık kurumlarında afet yönetim sürecinde sağlıkta kalite ve bilgiyi eyleme dönüştürmede İnsan Kaynaklarının entegrasyonu ve fonksiyonu, hastanede acil durum yönetimi konularına değinilerek elde edilen özgün deneyimler paylaşılacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlıkta afet yönetimi, kurumsal acil durum yönetimi, İnsan Kaynakları eğitimi.

1 Adana Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi/Adana, aylinkaradag@hotmail.com, 05052657980

2 Adana Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi/Adana, ebruvar01@myynet.com , 05056280531

3 Adana Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi/Adana, rahsangokce@gmail.com ,05057516963

4 İstanbul Aydın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İstanbul, akinmarsap@hotmail.com, 05324468891

## Abstract

In health institutes, the effective and productive usage of human resource integration in the process of disaster management system is gradually becoming important. It has been come to the fore that the hospital personnel knowing how to perform the main methods applied in this field, at the same time, giving the necessary training for the present personel within the job unity and preparing the expert personnel talented with administrative ability for the unity being assigned. In this study, for the health employee making ready the training and preparation aimed at the disaster situation of the hospital, the functioning of disaster management system the problems and their solutions faced during disaster of the experience gained during disaster management in health the questions with the answers about the experience prepared a quantitative study has been done. In this notice, Adana Gynaecology and Child Diseases Hospital Personel the disaster management process the practising the knowledge and quality in health during disaster management in health institue and human resource integration and function , original experience gained by emergency management in hospital will be shared.

**Key Words :** disaster management in health, institutional emergency management, human resource traing

## Kaynaklar

- Akdur, Recep (2000) Afetler ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri, Ankara üniversitesi basımevi, Ankara
- Akdur, Recep (2005) Afetlere Karşı Sağlık Hizmetleri Senaryoları Yazma “Deprem Örneği” Ünsal Yayınları Ankara,
- Atabey, Eşref (2000) “Deprem” MTA Yayınları, Ankara, ss:15-38.
- Başkurt, S ve Karadağ, N (2001) “Balıkesir İl ve İlçelerinde Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerin Olağanüstü olaylara Karşı Hazırlık Durumlarının İncelenmesi”, Modern Hastane Yönetimi Dergisi, Cilt:5, Sayı:1, Ocak-Şubat, ss:14-18
- Coombs, Timothy W., “Teaching the Crisis Management/Communication Course”, Public Relations Review, Vol. 27, Iss. 1. Spring 2001. ss.89-101.
- Ersoy Şükrü (2013), 2013 Afet Raporu “Dünya ve Türkiye”, [http://www.yildiz.edu.tr/images/images/2013%20AFET%20RAPORU\\_v2.pdf](http://www.yildiz.edu.tr/images/images/2013%20AFET%20RAPORU_v2.pdf)
- Fowlor, J (1996) Olağan üstü durumlara hazırlık Planları, Olağan üstü durumlarda Sağlık Hizmetleri, Sağlık Çalışanının El Kitabı (içinde), Ed:Amato Z ve Elçi ÖÇ, Türk Tabipler Birliği-Avrupa Birliği, Açılım Yayıncılık, İzmir,ss:48-51.



Gökçe O., Özden Ş., Demir A., Türkiye’de Afetlerin Mekansal ve İstatistiksel Dağılımı, Afet Bilgileri Envanteri, 2008.

Goldsmith, Barton, “Leadership in Crisis: Best Practice From People Who’ve Been There”,

Ne smith EG (2006) “Defining ‘disasters’ With İmlications For Nursing Scholarship And Practice”, Disaster Manage Response, 4, ss: 59-63.

Sanders AJ (2004) “Teaching Disaster Nursing by Utilizing The Jennings Disaster Nursing Management Model”, Nurse Education in Practise, 4, ss:69-76.

Uzun Şenay, Oflaz Fahriye, Arslan Fatma (2000) “Afet ve Sahra Koşullarında Hemşirelik Hizmetleri”,

<http://www.ttb.org.tr/kutuphane/depremrpr2009.pdf/>.

<http://www.acilveilkuyardim.com/acilbakim/triaj.htm>

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Engellilerde Ağız Ve Diş Sağlığında Klinik Eczacılık Uygulamaları

Uzm. Ecz. Hakkı ÖZÇELTİK<sup>1</sup>

Dt.A. Akif ÖTER<sup>2</sup>

Dt. Aylin ÖZÇELTİK<sup>3</sup>

Dt. Jülide KÖMÜR<sup>4</sup>

Dr. Mesut KARTAL<sup>5</sup>

Hem. Sevil Bağcıoğlu MALATYA<sup>6</sup>

## Özet

Eczanelerimizde, çalıştığımız kliniklerde, mesleğimizi sürdürdüğümüz her noktada karşılaştığımız daha da önemlisi birer adayı olduğumuz engelli hasta gruplarında farmasötik bakım bizim sosyal sorumluluk önceliğimiz olmalıdır. Bu noktadan hareketle bedensel sağlıkta başlangıç noktası olan ağız ve diş sağlığında klinik eczacılık uygulamalarına hasta ve yakınlarının eğitimlerine yönelik uygulamalar aktarılmaya çalışılmıştır. Tedavinin Hekim desteği vazgeçilmez bir unsur olduğu unutulmadan tüm meslektaşlarımızın sosyal sorumluluk bilincinde bu hastalarımıza duyacağı ilgi sağlıklı gelecek ve mutlu gülümsemeler sağlayacaktır

**Anahtar Kelimeler:** Ağız ve Diş Sağlığı, Klinik Eczacılık, Engelli Hasta Grupları

## Abstract

Pharmaceuticalcare must be our social responsibility priority in disabled patient group sween counter in pharmacy, in clinical we work and at each point in which we maintain profession. Starting from this point, applications intended for patient sand their relatives have be en attempted to be transferred to clinical pharmacy applications in oral and dental health as the starting point at phsical health . Their terestall colleagues will give to these patients in social responsibility conscious

1 Uşak Devlet Hastanesi, hozceltik@gmail.com, 0276 224 0000

2 Uşak Ağız Diş Sağlığı Merkezi, samsun.adsm@gmail.com , 0276 213 11 11

3 Uşak Ağız Diş Sağlığı Merkezi, aylinozceltik@gmail.com , 0276 213 11 11

4 Uşak Ağız Diş Sağlığı Merkezi, julidekomur@gmail.com , 0276 213 11 11

5 Uşak Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği , genelsks@gmail.com , 0276 216 70 08

6 Uşak Devlet Hastanesi, sevil-malatya-03@hotmail.com, 0276 224 0000

with out forgetting phsician support which is indispensable element intreatment will provide healthy future and happy smile.

**Key Words:** Oral and Dental Health, clinical Pharmacy, Disabled Patient Groups

## **Kaynaklar**

WHO

[http://www.who.int/medicines/publications/druginformation/issues/DrugInformation2014\\_Vol28-1/en/](http://www.who.int/medicines/publications/druginformation/issues/DrugInformation2014_Vol28-1/en/)

WHO

[http://www.who.int/iris/bitstream/10665/112729/1/WHO\\_TRS\\_985\\_eng.pdf?ua=1](http://www.who.int/iris/bitstream/10665/112729/1/WHO_TRS_985_eng.pdf?ua=1)

WHO

[http://www.who.int/hrh/resources/HRH\\_data-online\\_version\\_survey\\_use\\_sources.pdf?ua=1](http://www.who.int/hrh/resources/HRH_data-online_version_survey_use_sources.pdf?ua=1)

Medscape Pharmacist

Klinik Eczacılık Derneği

Rx Media Pharma Prof. Dr. Levent ÜSTÜNES

# İzmir İl Ambulans Servisi Hizmetlerinde Yeşil-Kırmızı Reçeteye Tabi İlaçların Yönetimi

Filiz KOYUKAN<sup>1</sup>  
Esen UYSAL<sup>2</sup>  
Fadime KUL<sup>3</sup>  
İbrahim TUĞLU<sup>4</sup>  
Turhan SOFUOĞLU<sup>5</sup>  
Ali ÇAKIR<sup>6</sup>  
Bediha TÜRKYILMAZ<sup>7</sup>

## Özet

İzmir İl Ambulans Servisi İstasyonlarında personelin çalışması mobil ve dinamiktir. Bu yüzden yeşil-kırmızı reçeteye tabi ilaçların güvenliği çok önem taşımaktadır. Çalışanlar nöbete başladığında narkotik ilaçları kontrollü bir şekilde devir teslim ettiklerinden dolayı narkotik ilaçlar ayrı, kilitli, sabit bir dolapta saklanmalıdır ve kayıtlar düzenli ve eksiksiz olmalıdır. İzmir İl Ambulans Servisi istasyonlarındaki narkotik ilaçların güvenliğini sağlamak için Sağlık Hizmet Kalite Standartlarına yönelik dokümanlar oluşturulmuş, çalışanlara eğitimler verilmiş, istasyonlara sabit, kilitli dolaplar yaptırılmıştır. İstasyon değerlendirmelerinde kayıtlar ve narkotik ilaçlar kontrol edilmiştir.

Bu çalışmaların sonucunda yeşil kırmızı reçeteli ilaçların güvenli kullanımı ve depolanması sağlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İlaç Güvenliği, Yeşil kırmızı reçeteli ilaçlar, Sağlık Hizmet Kalite Standartları, İzmir İl Ambulans Servisi

- 1 İzmir İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Kalite Yönetim Direktörü,
- 2 İzmir İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Kalite Yönetim Birimi, esen65@gmail.com
- 3 İzmir İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Kalite Yönetim Birimi, att\_japon@hotmail.com
- 4 İzmir İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Başhekim, drtuglu@gmail.com
- 5 İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, Sağlık Müdür Yardımcısı, turhans112@yahoo.com
- 6 İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, Sağlık Müdür Yardımcısı, alicakir76@hotmail.com
- 7 İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, Sağlık Müdürü, drbedia35@gmail.com

**Abstract:**

Working environment of the staff at İzmir Province Ambulance Services Stations is dynamic and mobile. And that's why the safe use of Green-Red prescription medicines is very important. At each shift change the narcotic drugs are being handover in a controlled manner, so that these narcotic drugs have to be kept separately and locked in dedicated cabinets and that the related records have to be regular and complete. To ensure the safe use of narcotic medicines at İzmir Province Ambulance Services Stations, documentation regarding Health Services Quality Standarts were composed, staff were trained and locked cabinets were fixed to the stations. The records and narcotic medicines were checked during the evaluation of the stations. As a result of these studies the medicine safety for green-red prescription drugs has been ensured.

**Key Words:** Medicine Safety , Green-Red prescription drugs, Health Service Quality Standards İzmir Province Ambulance Services

**Kaynaklar**

Philips, David P (2002), Morbidity and Mortality from Medical Errors: an Increasingly Serious Public Health Problem, Annual Review of Public Health, v. 23, May, pp.135-150)

SHGM Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı(2012), SKS ve İlaç Güvenliği <http://www.kalitekontrol.org/tky-uygulamalarında-kullanılan-teknikler.html>(20.02.2010)

Aydın Bilge “Tebliğin yayınlanması en önemli itici güç olacaktır.”. Sağlık Yönetimi ve Eğitimi Dergisi Yıl:2 Sayı:17 Ağustos 2009 S.17

Resmi Gazete (2000), 24046 Sayılı Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği, 11.05.2000

Resmi Gazete (2014), 29007 Sayılı Sağlık Bakanlığı Personeli İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik, 22.05.2014

# Osmaniye Devlet Hastanesinde Kan Transfüzyonu Sürecinde Kullanılan Dökümanların Doğru Kullanım Oranlarının İncelenmesi

Nevin CEYLAN<sup>1</sup>  
Ahu Fatma BESNEK<sup>2</sup>

## Özet

**Çalışmanın Amacı:** Osmaniye Devlet Hastanesi'nde kan transfüzyonu istek ve izlem sürecindeki dökümanların doğru ve eksiksiz kullanım oranlarının ölçülmesi için yapılmıştır.

**Yöntem:** Bu çalışmada Osmaniye Devlet Hastanesi'nde en sık transfüzyon yapılan Genel Yoğun Bakım, Dahiliye ve Ortopedi kliniklerinde kullanılan 2014 Ocak ve Nisan aylarına ait Kan bileşeni istek ve Kan ve Kan bileşeni Transfer ve Transfüzyon formları SHKS ölçütünde incelenerek, doğru ve eksiksiz kullanım analizi yapılmıştır.

**Bulgular:** Kan Bileşeni İstek Formu doğru ve eksiksiz kullanım oranı Ocak ayında %53, Nisan ayı %79,2'dir. Kan ve Kan bileşeni Transfer ve Transfüzyon Formunun Transfüzyon Tıbbi Hizmetleri tarafından kullanılan bölümlerinin doğru ve eksiksiz kullanım oranı Ocak ayında %44, Nisan ayında ise %91,7, klinikler tarafından kullanılan bölümlerinin doğru ve eksiksiz kullanım oranı Ocak ayında %80,4, Nisan ayında ise %89,8'dir.

Sonuç olarak SHKS kapsamında transfüzyon sürecinin yönetimi, ortaya çıkardığı sonuçları açısından hasta güvenliğinde hayati öneme sahip kritik bir standarttır. Bu nedenle transfüzyon yönetim sürecinin her adımı özenle yerine getirilmeli, transfüzyon sürecinde kullanılan dökümanlar doğru ve eksiksiz kullanılmalıdır. Transfüzyon gereksinimi olan hastanın güvenliği klinisyenler ve kan bankası çalışanları arasındaki işbirliği ve etkili iletişime bağlıdır. Bu süreçte yer alan tüm

1 Osmaniye Devlet Hastanesi, nevinceylan@hotmail.com, 05077555957

2 Osmaniye Devlet Hastanesi, ahufatma\_bozkurt@hotmail.com, 0507383404

sağlık personelinin dökümanların doğru kullanılmasının önemi konusunda eğitilmesi, bilgi ve bilinç düzeyinin artırılması, işbirliği ve etkili iletişimi sağlayacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** SHKS, Hasta Güvenliği, Transfüzyon Süreci, Döküman

## Abstract

**Purpose of the Study:** This study has been realized to measure the accurate and complete usage rates of the documents during the blood transfusion request and observation process at Osmaniye Public Hospital.

**Method:** In this study, the Blood component request and Blood and Blood component Transfer and Transfusion forms of January and April 2014 used in General Intensive Care, Internal Medicine and Orthopedics clinics where the most transfusion transaction is realized at Osmaniye Public Hospital were reviewed with SHKS criteria and an accurate and complete usage analysis was realized.

**Findings:** Blood Component Request From accurate and complete usage rate for January is 53% and for April, it is 79,2%. Blood and Blood component Accurate and complete rate of the parts of the Transfer and Transfusion Form used by Transfusion Medical Services is 44% for January and 91,7% for April and the accurate and complete usage rates of the parts used by the clinics is 80,4% for January and 89,8% for April.

As the result, the management of transfusion process in scope of SHKS is a critical standard bearing vital importance for patient safety in terms of its results. For this reason, every step of transfusion management process should be duly and carefully carried out and the documents used in the transfusion process should be used accurately and completely. The safety of the patient with the necessity of transfusion depends on the cooperation and efficient communication between the clinicians and blood bank employees. The training of all health personnel taking part in this process with regard to the importance of accurate usage of the documents and increasing their levels of knowledge and consciousness shall enable cooperation and efficient communication.

**Key Words:** SHKS, Patient Safety, Transfusion Process, Document

## Kaynaklar

Akalin, Erdal (2007), Klinik Araştırmalar ve Hasta Güvenliği. <http://www.akademika.org/iku-dergisi/pdf>, (04.04.2012).



- Atterbury C, Wilkinson J (2000), Blood transfusion. Nursing Standard, 14; 34, 47-52.
- Altıntaş, Fatış (2005) Kan ve Kan Bileşenlerinin Genel Özellikleri, Yoğun Bakım Derneği Dergisi Cilt:3 Sayı:2
- Bulut, T (1998). Cerrahi Kanama ve Transfüzyon, Genel Cerrahi. İstanbul, Nobel Tıp Basımevi, 77-91.
- Celkan, T (2007), Kan ve kan ürünlerinin kullanımı ve sorunlar. XIII. TPOG
- Dewit, S.C. (1999). Essentials of Medical-Surgical Nursing, Fourth Edition, W.B.Saunders Company, Philadelphia, 127-129.
- Hillman, RS, Kenneth, AA. (2002): Blood Component Therapy. In: Hematology in Clinical Practice . 3rd ed, 407-416.
- İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastane Transfüzyon Komitesi, Kanın Klinik Kullanımı El Kitabı, İstanbul, (2005).
- Short, R (2006). Poor cecks for bedside lood transfusion put patients at risk. British Medical Journal, 332; 7551, 1171.
- Sağlık Bakanlığı, (2011), Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete, Sayı: 27897. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/> (12.10.2012).
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2011) Ulusal Kan ve Kan Ürünleri Rehberi, Türkiye Kan Merkezleri ve Transfüzyon Derneği, İstanbul, 2011
- Öğce, Filiz (2008) Kan Tranfüzyonunda Hemşirenin Dikkat Etmesi Gerekenler (Important Points in Blood Transfusion For Nurse) Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi (2008) Cilt:24 Sayı:1 (101-112)
- Torpy, JM (2004). Blood transfusion.JAMA patient page. JAMA, 292; 13, 1646.
- Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği, Kan ve Kan Ürünleri Uygulama Kılavuzu, Mart 2006
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Kan ve Kan Ürünleri Kanunu, 26510 sayılı Resmi Gazete, 02.05.2007
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Kan ve Kan Ürünleri Yönetmeliği, 27074 sayılı Resmi Gazete, 04.12.2008.
- [http://www.thd.org.tr/thdData/userfiles/file/HEM\\_DES\\_2007\\_16.pdf](http://www.thd.org.tr/thdData/userfiles/file/HEM_DES_2007_16.pdf)
- <http://lokman.cu.edu.tr/anestezi/reanimasyonnot/kan.htm>
- [www.ozelhastaneler.org.tr/HYPERLINK](http://www.ozelhastaneler.org.tr/HYPERLINK) “<http://www.ozelhastaneler.org.tr/kan-transfuzyonu-icin-pratik-bilgiler>”kanHYPERLINK “<http://www.ozelhastaneler.org.tr/kan-transfuzyonu-icin-pratik-bilgiler>”-transfuzyonu-icin-pratik-bilgiler uzmdr. [httpHYPERLINK “http://www.tard.org.tr/kilavuz/6.pdf”://www.tard.org.tr/kilavuz/6.pdf](http://www.tard.org.tr/kilavuz/6.pdf)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Türkiye’de Kronik Yara Bakım Merkezlerinin Özellikli Birim Statüsünde Değerlendirilerek, Ruhsatlandırılması

Fatih DOĞAN<sup>1</sup>  
Nevin SELÇUK<sup>2</sup>

## Özet

Kronik yara, normal şartlarda iyileşemeyen veya çok geç iyileşen yaralar olarak tanımlanır. Kronik yaralar, büyük ve önemli bir problemdir. Normal iyileşme döngüsü bozuk olan bu hastalarda, birçok ana hastalığın mevcut olması ve bu hastalıkların yönetimi için farklı uzmanlık dallarının tedavi sürecine dahil edilmesinin gerekmesi nedeniyle, iyileşmeyen yaraları olan hastalar tıp disiplinleri arasında kalmış ve zorluklar yaşayan hastalardır.

Bu tür hastaların tedavisi uzun, meşakkatli, sabır ve anlayış isteyen multidisipliner yaklaşım gerektirir. İyileşmeyen yarası olan hastalar, mevcut ana hastalıklarının değerlendirilebileceği ve tedavisini düzenlenebileceği ilgili branş hekimlerine, yara bakımını yönetecek plastik cerraha, yarasının enfeksiyondan uzak tutulacağı izole bir alana, yoğun ve eğitimli hemşirelik bakım hizmeti ve yarasının bakım eğitimini alacağı özellikli birimlere ihtiyaç duyarlar.

Günümüzde birey, aile ve toplumların sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasında düşük maliyet ile yüksek kaliteli hizmete ulaşma anlayışı ön planda tutularak, ülkemiz sağlık sisteminde tanı ve tedavi hizmetlerinin tümleşik olduğu merkezlerin kurulması artık zorunluluk haline gelmiştir. Dünyada her geçen gün farkındalığın arttığı fakat ülkemizde ilk örnek olarak tam teşekküllü, Kronik Yara Bakım Merkezinin Adıyaman İlimizde açmış olmanın haklı gururunu yaşıyoruz. Sağlık hizmetinin kalitesi, özel birimlerin sayısı ve verdiği hizmet ile ölçülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** kronik yara, sağlık hizmeti, özel birimler, plastik cerrah, multidisipliner yaklaşım

1 Osmaniye Devlet Hastanesi, nevinnceylan@hotmail.com, 05077555957

2 Osmaniye Devlet Hastanesi, ahufatma\_bozkurt@hotmail.com, 0507383404

## Abstract

Chronic wounds can not heal normally or too late is defined as healing wounds. Chronic wounds are a large and important problems. Normal recovery cycle with damaged in these patients, many of the main disease is present, and this disease for the management of different disciplines in the treatment process of inclusion is required to be wound healing in patients with medical disciplines stuck between and who are experiencing difficulties are patients.

This kind of treatment of patients with a long, arduous, patience and understanding will require a multidisciplinary approach wanting. Wound healing in patients with current major diseases can be evaluated and treatment can be regulated, the relevant branch physicians, wound care, will manage the plastic surgeon, the wound from infection would keep in an isolated area, intensive and skilled nursing care and wound care education receivable featured units they need.

Nowadays, individuals, families and communities to meet the health needs of low-cost access to high quality services, keeping in the forefront of understanding, diagnosis and treatment services in our country's health system is an integrated establishment of centers has now become a necessity. Increased awareness in the world every day, but our country as the first example of a fully-fledged, Chronic Wound Care Center is proud to be logged in Adiyaman our province are experiencing. The quality of health services, special units and the services is measured by the number of.

**Key Words:** chronic wounds, health services, special units, plastic Surgeon, multidisciplinary approach

## Kaynaklar

Tyrrell W. Orthotic intervention in patients with diabetic foot ulceration. J Wound Care. 1999 Nov;8(10):530-2.

Torreguitart MV. Rev Ferm 2011;34(5):25-30.

Boulton AJ, et al. Diabetes care 2008;31(8):1679-85.

Van Acker K. Diabetes Res Clin Pract 2000;50(2):87-95.

European Pressure Ulcer Advisory Panel 2002.

E. Kaltenthaler, M.D. Withfield, S.J. Walters et al. UK, USA and Canada: how do their pressure ulcer prevalence and incidence data compare? Journal of Wound Care, Vol. 10, Iss. 1, 01 Jan 2001, pp 530 - 535

- Pappas PJ, Lal BK, Cerveira JJ, Padberg FT Jr, Duran WN. Causes of severe chronic venous insufficiency. *Semin Vasc Surg.* 2005 Mar;18(1):30-5.
- Kurt N. Yara tedavisinin tarihçesi. Akut ve kronik yara bakımı. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi, 2003.
- Köşlü A. Yara iyileşmesinde tarihsel gelişim. Çelebi C, Erdem (editörler). İstanbul: Tüm Yönleriyle Yara İyileşmesi. Ankara: Dermatopatoloji Derneği Yayınları.
- Sipos P, Grory H, Hagymasi K, Ondrejka P, Blozavics A. Special wound healing methods used in ancient egypt and the mythological background. *World Journal of Surgery.* Erişim tarihi: 11.10.2007. Erişim Adresi: <http://www.springerling.com/khx0kmbqtk1y5-eu8/fulltekst.html>
- Tai Fu LK. The origins of surgery: 1. from prehistory to renaissance. *Ann Coll Surgery* 1999.
- Forrest RD. Early history of wound treatment. *Journal of the Royal Society of Medicine* 1982; 75.
- A Review of the evidence for the use of topical antimicrobial agents in wound care. Erişim Tarihi: 11.10.2007. Erişim Adresi: [www.worldwidwounds](http://www.worldwidwounds)
- Wollina U, Karte K, Herold C, Looks A. Biosurgery in wound healing-the renaissance of maggot therapy. *European Academy of Dermatology and Venereology* 2000; 14: 285-9.
- Parnes A, Lagan KM. Larval therapy in wound management: A Review. *International Journal of Clinical Practice* 2007; 61: 488-93.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşirelerin Gznden Teknolojik Yenilikler

Bihter BAŞKAN<sup>1</sup>

Tlin YILDIZ<sup>2</sup>

Ebru NLER<sup>2</sup>

## zet

Sağlık hizmetlerinde teknolojilerin kullanımı hemşirelik mesleğini geliştirmesi ve hemşirelik bakımının kalitesini arttırması açısından önemlidir. Bu alışma, sağlık bakım teknolojilerini kullanan hemşirelerin teknolojik yeniliklere bakış açılarını belirlemek amacıyla planlandı. Araştırma sonucunda, hemşirelerin büyük bir çoğunluğu, yeni teknolojilerin hasta güvenliğini ve bakımın kalitesini geliştirdiğini, ayrıca kolay ve hızlı gözlem yapmayı sağladığını ancak bu teknolojilerin kullanımı ile ilgili yetersizlikler yaşadıklarını ve teknolojik alandaki gelişmeleri yeterince izleyemedikleri belirlendi. Yeni teknolojilerin kullanımı ve seçimi konusunda hemşirelerin aktif rol almalarına, değişimleri ve yenilikleri anında izleyebilmelerine önem verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık bakım teknolojileri, hemşireler, teknolojik yenilikler

## Abstract

Using new technologies in health care services is important to improve nursing and quality of care. We planned this research to determine aspects of nurse about new technologies. We determined nurses have positive aspects about new technologies and they can compete with stress and anxiety related with new technologies. Most of our sampling in for med that they believed new technologies can cause improvement for patient safety and quality of care, and also can allow easier and more quick observations.

**Key Words:** Health care technologies, nurses, technological innovations

1 Yüksek Lisans ğrencisi, Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı

2 Yard.Do.Dr., Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı

## Kaynaklar

- Aksoy, Aysen N (2010),”Sağlık Bakım Teknolojileri ve Hemşirelik”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Sayı 28, Kasım.
- Kısa, Burçin ve Kaya, Hülya (2006),”Hemşire Öğretim Elemanlarının Teknolojiye İlişkin Tutumları”, The Turkish Online Journal of Education Technology, Vol. 5, No.2, April, Article 11, pp77-83.
- Çelik, Sevim (2011),”Cerrahi Bakımda Bilgi Güncelleme”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, sayfa 61-65.
- Morriss, Frank H.-Abramowitz, Paul W.-Carmen L.-Wallis, Anne B (2009),”Nurses Dont Hate Change”, Health Care Quarterly, sp.12, August, pp:135-140.
- Akcan, A.-Keser, İ.-Sucu, G.-Saka, O. (2008),”Hemşirelik Bilişimi Dersi Alan Öğrencilerin Hemşirelik Bilişimine İlişkin Görüşleri”, Tıp Bilişimi Derneği Kongresi, 15-18 Kasım, Antalya, sayfa 78-82.
- Wong, Michael ve Getinas, Lillie - Groah, Linda (2013),”Patient, Safety Science and Technology Summit ,(22.05.2013)
- <http://www.woman.thenest.com/technology-changed-way-nurses-job-8833.html>
- Umar Çakır, Dilek (2014)”Teknolojinin Hemşireliğe Etkisi”, Ameliyathane Hemşireliği Sempozyumu, 10 Ocak.
- Sökmen, Ali H ve Sezdi, Mana (2013),”Sağlık Kuruluşlarındaki Tıbbi Cihaz Sorun ve Kazalarının Araştırılması”, 4. Uluslar arası Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi, Aralık, sayfa 1.
- Hamer, Susan ve Cipriano, Pamela (2013),” Involving Nurses in Developing New Technology”, Nursing Times, Vol.109, No.47, November, pp18-19.
- Groves, Robert H.-Holcomb, Barry W.-Smith Marshall L. (2008),” İntensive Care Telemedicine; Evaluating a Model for Proactive Remote Monitoring and Intervention in the Critical Setting, Current Principles and Practices of Telemedicine and a Health, Vol.131, February, pp131-146.
- Greenwood, Beth (2010),”How Technology Has Changed the Way Nurses Do Their Job”
- <http://www.thenest.com/Technology-Has-Changed-the-Way-Nurses-Do-Their-Job.html>
- Cope Powell, G.-Nelson, Audrey L.-Patterson, Emily S.(2008), “Patient Care Technology and Safety”, An Evidence- Based Handbook for Nurses, April, Chapter 50.
- Fairchild Schlachta, L.-Elfrink, V.-Deickman, A.(2008),”Patient Safety, Telenursing and Telehealth”, An Evidence- Based Handbook for Nurses, April, Chapter 48.



- Seçginli, Selda ve Erdoğan, Semra (2012),”Bilişim Yoluyla Global Sağlıkın Geliştirilmesi”, 11.Uluslararası Hemşirelik Bilişimi Kongresi, 23-27 Haziran, Montreal-Kanada.
- Swayze, Sonia C. ve Zengin, Suzanne E. (2011),”Promoting Safe Use of Medical Devices”, The Online Journal of Issues in Nursing, Vol.17, No.1, Ekim.
- Wood, Debra (2013),”How Technologies Helping Nurses Build Patient Engagement”,  
<http://www.nursezone.com/Nursing-News-Events/How-Technologies-Helping-Nurses-Build-Patient-Engagement.html>
- Aştı Atabek, Türkinaz (2003),”Bakım Teknolojisinde Yenilikler”, 2. Uluslararası-9.Ulusal Hemşirelik Kongresi, Eylül, Antalya.
- Biçim, Sibel ve Göçmen, Gülay(2010),”Yeni Teknolojilerin Hemşirelik Bakımında Verimli Kullanılması”  
<http://www.acibademhemsirelik.com/Bilimsel-Calismalar-Detay.asp?Id-149>
- Uysal, Hilal ve Enç, Nuray(2005),”Hemşirelerin İndirect Arteriyel Kan Basıncı Ölçümüne İlişkin Teorik ve Uygulamaya Yönelik Bilgilerinin Değerlendirilmesi”, Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, sayfa 47-61.
- Güleç, S.-Toygar, E.-Yeni, Ç.-Dalmış, A Kifaye-Yazgan, M.(2009),”Hastanelerde Kullanılan Tıbbi Cihaz Kalibrasyonu ve Hasta Güvenliği”, 1.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı, Cilt 2, 19-21 Mart, Antalya, sayfa 152-165.
- Sargutan, Erdal A.(2005),”Sağlık Teknolojisi Yönetimi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 8, Sayı 1, sayfa 113-144.
- Rosenkoetter Marlene M.-Bowcutt, M.-Khasanshina, E.-Chemecky Cynthia C.-Wall, J.(2008),”Perceptions of the Impact of Smart Pumps on Nurses Care Provided”, Journal of the Association for Vascular Access, Vol 13, No 2, pp 60-69.
- Pans, W.-Sermeus, W.-Nieweg Roos MB.-Krijnen Wim P.-Cees Puander Schans(2012),”Do Knowledge, Knowledge Sources and Reasoning Skills Affect the Accuracy of Nursing Diagnoses?”, Biomed Central Nursing, Vol 11, August, pp 1-13.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Sağlık Hizmeti Ve evre Güvenliği

Figen BİLGİ<sup>1</sup>  
ağlar BULUT<sup>2</sup>

## zet

Herkes sağlıklı ve dengeli bir evrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, evre sağlığını korumak ve çevrenin kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi arttırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir.

İşte; Anayasanın 56. Maddesiyle devlete yüklenen bu ödevleri yerine getirmek amacıyla 2872 sayılı evre Kanunu çıkarılmış ve bu kanunda da çevreye etkileri olabilecek tasarıların gerçekleşmesinde çevresel etki değerlendirmesi yöntemine tabi tutulması öngörülmüştür. Böylece, tasarıların uygulanması sırasında çevrede oluşabilecek olumsuz etkilerin giderilmesi ve evre koşullarına en uygun şekilde gerçekleşmesini amaçlamıştır. Sağlık kuruluşlarının faaliyeti sırasında ortaya çıkan atıkların evre üzerinde olumsuz etkiler yaptığı görülmüştür.

Fatih Devlet Hastane olarak faaliyetlerimizden kaynaklanan evre sorunlarını nemliyor, risk olarak algılıyor, zm yolları arıyoruz.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, evre, atık

## Abstract

Everybody has the right to live in a healthy and stable environment. To develop environment , to keep then vironment heal thy and to prevent the environment become dirty is the responsibility of the people and the government. In order to make every body live physically and psychologically healthy, and to carryout cooperation by extending saving and efficiency, the state plans the health in stitutions by it self and organizes their services. The government carryout this task by making use of the healt hand social institutions and by checking them.

1 Trabzon Fatih Devlet Hastanesi, figenbilgi@gmail.com,( 5306925646 )

2 Trabzon Fatih Devlet Hastanesi, cglrbulut@gmail.com , (505 858 16 36)

Therefore; to accomplish the tasks given to the government by the 56th article of the constitution, 2872 numbered environment act was founded and in that act it was predicted that, in carrying out the plans that might have effects to the environment, has to be subjected to environmental effect assessment method. By this way, it is aimed that when applying the projects, then negative effects is to be eliminated and that asks to be done appropriately to the environmental conditions. It was seen that the waste which appeared during the activity of the health institutions, has some negative effects on environment.

As Fatih State Hospital, we care the problems made by your activities, consider them as risks and search for solutions. Health service and environmental safety

**Key Words:** Healthy, environment, waste

## Kaynaklar

- Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik, R.G. Tarih:05.07.2008, No:26927
- Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, R.G. Tarih:14.03.2005, No:25755
- Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, R.G. Tarih:22.07.2005, No:25883
- Ambalaj Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, R.G. Tarih:24.08.2011, No:28035
- Çevre Denetimi Yönetmeliği R.G 16.08.2011, No:28027
- Safe Management of Wastes From Health-Care Activities, World Health Organization (WHO), 1999
- Güvenli Tıbbi Atık Yönetimi, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü, Atık Yönetimi Dairesi Başkanlığı, Nisan 2013
- Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği, R.G. Tarih:19.04.2005, No:25791
- Türkiye'de Atık Yönetimi; www.sayıstay.gov.tr
- I. Ulusal Sağlık Kuruluşları Çevre Yönetimi Sempozyumu 29-30 Kasım 2012
- Tehlikeli Atık Yönetimi Prof.Dr.Dildar Konukoğlu (sayfa 35)
- II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Çevre Yönetimi Sempozyumu 22-23 Mayıs 2014
- Atık Yönetiminde Sağlık Bakanlığı Yaklaşımı Hüseyin İlter (sayfa 30)
- II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Çevre Yönetimi Sempozyumu 22-23 Mayıs 2014
- Hastane Atık Sularının Yönetimi Gülsüm Yılmaz, Yasemin Kaya, İlda Vergili, Z.Beril Gönder, Gül Özhan, Berna Özberk Çelik, Serdar Mehmet Altunkum, Yaşar Bağdatlı 2014 (sayfa 140)

Akbolat M., Işık O., Dede C., Mesut Ç.2011, Sağlık alışanlarının tıbbi atık bilgi düzeylerinin değerlendirilmesi, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Cilt – 2 Sayı

Ege H.2009, Adana ili tıbbi atık yönetimi sorunlar ve çözüm nerileri, Adana

Henry J. G., Heinke G.W., 1996. Environmental Science and Engineering, Second Edition, 778 Pp,

LERNER, B.J.,1997. Prevention of Dioxin Formation in medical waste incineration,yıllık 90. toplantı ve sunum, Kanada, 8-13 Haziran 1997, sayfa; 97.

WHO, 1999. Safe Management of Wastes from Health-careActivities, Dünya Sağlık rgt, Cenevre

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Edirne Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Sürecinin Değerlendirilmesi, Hastanede Staj Yapan Edirne Anadolu Sağlık Meslek Lisesi Öğrencilerinin Kalite Algısının Ölçülmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Çalışma

Sevgi AKSU<sup>1</sup>  
Ezgi GÜRE ÇITAK<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışma; Edirne Devlet Hastanesinin Kalite Yönetim Sürecini sahada çalışan stajyerlere ne kadar yansıttığını ve bu stajyerlerin kalite algılarını değerlendirerek kalite sürecinin neresinde olduklarını tespit etmek, elde edilen veriler ışığında hizmet içi eğitim programı hazırlamak, eğitimin etkinliğini ölçmek ve sürece yönelik iyileştirme çalışmalarını planlamak amacıyla yapılmıştır. Uygulama Edirne Devlet Hastanesinde staj yapan 41 sağlık meslek lisesi son sınıf öğrencisine 39 sorudan oluşan ön-son test, hizmet içi eğitim ve eğitimin değerlendirilmesiyle yapılmıştır. Ön testte stajyerlerin demografik özelliklerinin yanı sıra; hastanede uygulanan kalite standartlarını nasıl algıladıklarını, kurumun bu süreci ne kadar sahaya yansıttığını, Sağlıkta Kalite Standartlarında (SKS) var olan, kurumsal kalite yönetimini, hasta-çalışan güvenliği ve indikatör yönetimi ile ilgili sorularını içermektedir. Sorular Hizmet Kalite Standartları 1.(HKS) okulu sorularından oluşturulmuştur. Ön testten sonra öğrenciler 1 aylık süreç de hizmet içi eğitime tabi tutularak son test uygulanmış ayrıca hizmet içi eğitimin değerlendirilmesi için likert ölçeği kullanılmıştır. Böylece verilen eğitimin verimliliği son testten ayrı olarak da değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler yapılırken istatistiki yöntemlere başvurulmuştur. Ön test sonucunda stajyerlerin başarı oranı %73 iken hizmet içi eğitimden sonra başarı oranları %94 bulunmuştur. Bu sonuç da uygulama alanlarında öğrencilere yönelik hizmet içi eğitimlerin gerekliliğini, kurumda yapılan çalışmaların stajyerler tarafından algılandığı, sisteme ilişkin

1 Edirne Kamu Hastaneler Birliği, Fatma Sevgi.Aksu@saglik.gov.tr, 02842268245

2 Edirne Devlet Hastanesi, ezgicitak22@gmail.com, 02842145510

görsel uygulamaların daha çok akılda kaldığı, Edirne Devlet Hastanesi'nin bu süreç de başarılı olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Edirne Devlet Hastanesi, Kurum Kalite Yönetim Süreci, Edirne Anadolu Sağlık Meslek Lisesi Öğrencileri, Hizmet İçi Eğitimler

## Abstract

This study has been conducted to evaluate the reflection rate of Quality Management Process by Edirne Public Hospital on the interns, who work at the field, therefore determining where exactly the interns are at the quality process; and to prepare an in-service education program in under the light of data acquired, to measure the efficiency of education and to plan the amendments about the process. The implementation was conducted by asking 39 questions of pre and after test to 41 health vocational high school students who are interns, to evaluate the in-service education. In the pre-test, the questions are about the demographic characteristics of the interns, how they perceive the quality standards applied at the hospital, how further the institution reflected this process to the field and the questions about institutional quality management, patient-employee safety and indicator management which are in SKS. Questions are created from HKS1. School questions. After the pre-test, the students were subjected to 1 one month in-service education. Then the final test was implemented and likert scale was used to evaluate the in-service education. By doing this, the productivity of the education provided was evaluated separately from the final test. Statistical methods were used for the evaluations. The success rate of the interns in the pre-test was 73 %, and after the in-service education this rate was raised to 94 %. This result indicates that in-service education for students in the implementation areas is necessary, that the works carried out in the institution are perceived by the interns, that the visual implementations about the system are more mind catching and that the Edirne Public Hospital is successful within this process.

**Key Words:** Edirne Public Hospital, Institution Quality Management Process, Students of Health Vocational High School, In-Service Educations

## Kaynaklar

Altınöz C.- Esen M.-Bilgin E.(1996) "Çalışanların Kalite Yönetimi Algıları": Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Uygulaması

Karçalıtınçaba E. - Kahyaoğlu E. (2007) Uludağ Üniversitesi Sağlık Kuruluşları Kalite İyileştirme Planı, Bursa



Pehlivan İ.(1998) Hizmet İçi Eğitim –Verimlilik İlişkisi

Taymaz H. (1981) Hizmet İçi Eğitim: Kavramlar, İlkeler, Yöntemler. AÜ Eğitim Fakültesi, yayın no:94, 198

Demirkıran F.-Türk G.- Denat Y. (2005). İlk Klinik Uygulama Öğrencilerin Mesleklerine İlişkin Görüşlerini Etkiler Mi? Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi Özel Sayısı

Çarıklı. Z.- Sayım F.(2002) Hastanelerdeki Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetim Sistemlerinde Maliyet Fayda, Maliyet Etkililik Analizi Göstergelerinin İncelenmesi

ICN (2014), Hemşireler Değişim İçin Bir Güç: Sağlık İçin Hayati Bir Kaynak

WHO(2006), The World Health Report 2006 - working together for health

Eroğul M.- Altan I.- Altın İ. Ünlüce Z. - (2013) 4.Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi 3. Ulusal Sağlıkta Kalite Ve Güvenlik Ödülleri Yayını Sağlık Meslek Lisesi öğrencilerine HKS eğitimi verilerek hasta ve çalışan güvenliği konusunda farkındalık oluşturma (s.121-143)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşirelik Hizmetlerindeki Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi (Didim Devlet Hastanesi Örneği)

Şerife EGE<sup>1</sup>

## Özet

Günümüz dünyasında her alanda olduğu gibi sağlık hizmet sunumunda da rekabet hızla artmaktadır. Sağlık kurum ve kuruluşlarının hizmet almak için başvuran farklı yapı ve beklentideki müşterileri memnun etmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinde memnuniyet araştırmaları, hastaların memnuniyet düzeylerini bilmek, hizmeti sunanlardan ve kurumdan beklentilerini belirleyebilmek, hastaların öneri ve şikayetlerini değerlendirerek, hizmet kalitesini arttırmaya çalışarak, iyileştirme çalışmalarının devamlılığını sağlamak, hastaların demografik özelliklerinin ve sağlık hizmetinin tüm bileşenlerinin (teknolojik, fiziki, personel donanımı gibi) hasta memnuniyetine etkilerini araştırmak amacıyla yapılmaktadır. Hizmetlerden memnun olan kişiler, doktor ve diğer sağlık meslek mensuplarını tavsiye ve isteklerine dikkatle uyarlar. Sağlık hizmetinden memnun kalan birey, ihtiyaç halinde tekrar aynı sağlık kurumunu tercih eder. Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan en önemli unsur olup, hizmet almak için kuruma gelen kişilerin ilk başvurularından ayrılışlarına kadar olan bütün hizmetleri içine alan ayrıntılı değerlendirmeleri kapsmalıdır. Ancak bu şekilde kaliteyi artırma çabaları ve var olan Kaynakların doğru kullanılmasına karar vermek için güvenilir sonuçlar elde edilebilir.

Araştırmada hemşirelik bakımında ve hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin ne düzeyde oldukları sorgulanmıştır. Çalışmaya katılan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Bakım Kavramı, Hemşirelik Bakımı

## Abstract

In today's World, as in all areas of competition the provision of health services is increasing rapidly. Health institutions and organizations applying for services to satisfy customers in different structures and expectations are required. Health

<sup>1</sup> Didim Devlet Hastanesi, serifeege09@gmail.com

Services satisfaction surveys, patient satisfaction measure, patient expectations, suggestions and feedback to learning, the quality of all service processes to ensure continuous improvement of socio-demographic and treatment process variables related to patient satisfaction on to investigate the effects are made. People who are satisfied with the services, doctors and other health care professionals adapt their advice and wishes. Individuals who are satisfied with the health services, medical institutions prefer the same again if needed. Patient satisfaction which was used to evaluate the quality of services in health institutions is the most important element, the first applicant to receive services from the departure of persons from drying up the area into a detailed assesment should cover all services. Only in this way the effort to improve the quality and to decide on the correct use of existing resources, reliable results can be obtained. In this study, satisfaction with nursing services measuring with hospital care was to evaluate comparatively. Research in nursing care and nursing service have been questioned. Nursing care of patients participating in the study was found a high level of satisfaction.

**Key Words:** Patient Satisfaction, Concept of Care, Nursing Care

## Kaynaklar

- Altıok, Ö. H., Şengün, F., Üstün, B., “Bakım: Kavram Analizi”, DEUHYO Elektronik Dergisi, İzmir, 2011
- Aslan, S., Özata, M., “Poliklinik Hastalarının Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma” Konya Kamu Hastaneleri Örneği, Sağlık Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, 2005
- Atauzem, Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi, 2009 (<http://atauzem.atauni.edu.tr/uzemv1/programlar.aspx?program=1&sayfa=3>) 15/09/2013
- Biröl, L., Hemşirelik Süreci, İzmir, 2005
- Baston, S., Acuner, T., Yılmaz G., “Hastane İşletmelerinde Hasta Beklentileri Araştırması” Sağlık ve Hastane Yönetimi İkinci Ulusal Kongresi Bildirileri Kitabı, Ankara, 2005
- Çoban, G. İ., Kaşıkçı, M., “Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları”, İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi, İstanbul, 2008
- Devebakan, N., Yağcı, K., “Sağlık İşletmelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılmasında SERVQUAL Yöntemi”, Sağlık Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, 2005
- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G., Kesici, T., Kırmızıgül, Ş., Üzel, S., Kubat, C., “Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi dergisi, Kayseri, 2008

- Ercan, İ., Ediz, B., Kan, İ., “Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut İçin Hizmet Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek”, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Bursa, 2004
- Esatoğlu, A.E., Ersoy, K., “Hasta tatmininin Ölçülmesi”, Çoruh M., Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1997
- Karaman Özlü, Z., “Erzurum İlinde Farklı Hastanelerdeki Cerrahi Kliniklerde Yatmış Olan hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, Atatürk Üniversitesi S.B.E. Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2006
- Kavuncubaşı, Ş., Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2000
- Kalaycı, Ş., SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, 2008
- Okumuş, H., Akçay, H., Karayurt, Ö., Demircan, G., “Bir Kalite Güvenlik Programı Ölçütü: Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi”, Uluslar Arası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı, İzmir, 1993
- Oklay Bozkaya, A., Hasta Beklentileri ve Bu Beklentiler Açısından Hasta Hekim görüşmesinin Sonuçları, Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Aydın, 2008
- Özgen H., “Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili Bir Değerlendirme”, Toplum ve Hekim Dergisi, Ankara, 1995
- Özmen, D., “Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Beklentilerinin Saptanması”, II. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri Kitabı, İzmir, 1999
- Özdamar, K., Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Eskişehir, 2004
- Sünter, A.T., Cambaz, S., Tunçel, E. K., Çetinoğlu, E. Ç., Peşken Y., “Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin değerlendirilmesi”, 9. Halk Sağlığı Günleri Bildiri Özel Kitabı, Ankara, 2005
- Tengilimoğlu, D., “Ankara’da Bir Üniversite Hastanesinde Hasta Memnuniyetinin Ölçülmesi”, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1996
- Türköz, Y.T., Aksoy, A., Perçin, A. P., “Hasta Tatmininin sosyo-demografik değişkenler ve Tedaviye Özgün Değişkenler Yönünden İncelenmesi” (Ed) M. Çoruh, “Sağlık Yönetiminde Devamlı Kalite İyileştirme” Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1998
- Türk Dil Kurumu, Türkçe Sözlük, Türk Tarih Kurumu Basımevi, Ankara, 1983
- Yılmaz, M., “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü Hasta Memnuniyeti”, C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, Manisa, 2001

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Çalışan Güvenliği Açısından Ameliyathane Çalışanlarında Anestezi Gazlara Maruziyet Ve Etkileri: Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine Bağlı Hastaneler Örneği

Hasan EVİRGEN<sup>1</sup>  
Emrullah İNCESU<sup>2</sup>

## Özet

Sağlık personeli için büyük risk oluşturan ajanlardan biri de anesteziye kullanılan anestezi gazlarıdır. Anesteziye nitroz oksit, halotan, enfluran, izofluran, sevofluran ve desfluran gibi inhalasyon anesteziyelerinin kullanımı sırasında, hastanın ekspiratuar havası ile atılma veya anestezi sistemlerinden oluşabilen sızıntı gibi nedenlerle, ameliyathanelerin atık anestezi gazlarla kontaminasyonu kaçınılmazdır. Ameliyathane çalışanları özellikle de anestezi personeli bu atık anestezi gazlara maruz kalmaktadır.

**Amaç:** Bu araştırma, Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı hastanelerin Ameliyathanelerinde çalışan anesteziyoloji ve reanimasyon uzmanları, anestezi tekniker/teknisyenlerinin anestezi gazlara maruziyeti ve etkilenme durumlarını tespit etme, çalışan güvenliği açısından alınacak önlemleri ve önerileri sunmak amacıyla yapıldı.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırmaya Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı hastanelerin ameliyathanelerinde çalışan anesteziyoloji ve reanimasyon uzmanları, anestezi tekniker/teknisyenleri dâhil edildi. Araştırmada veriler; araştırmacılar tarafından literatür taraması yapıldıktan sonra; Ameliyathanelerde çalışan anesteziyoloji ve reanimasyon uzmanları, anestezi tekniker/teknisyenlerine uygulanmak üzere; sosyo-demografik bilgilerin elde edilmesine yönelik bilgi formu ve anestezi gazlara maruziyeti ve etkilenme durumlarını tespit etmeye yönelik anket formu ile 01.04.2014-31.05.2014 tarihleri arasında toplandı. Veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak ve SPSS 16,0 (Statistical Package for Social

1 Uzman, Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği, evirgen42@gmail.com

2 A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

Sciences) paket programında değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (aritmetik ortalama, standart sapma) kullanarak değerlendirme yapıldı.

**Bulgular:** Çalışmaya katılan Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı hastanelerin ameliyathanelerinde çalışan anesteziyoloji ve reanimasyon uzmanları, anestezi tekniker/teknisyenlerinin 50,8%'i erkek, % 52,5'i 40-31 yaş aralığında, 81,9% 'u evli, 61%'i anestezi teknisyeni/teknikeri, %49,2'sinin ön lisans mezunu olduğu belirlendi. Çalışanların çalışma ortamı havalandırması ile ilgili %45,2 hayır, %44,1 kısmen yeterli olmadığını belirtti. Anestezi Teknisyenleri Derneği (ANTEKDER) "sadece kız çocuğumuz oluyor" ifadesini kullanmaktadır fakat çalışmaya katılanların %43,5'inin erkek çocuğuna sahip olduğu, anestezi gazlara maruziyetten dolayı %89,3 ü erken emeklilik istediği ve son 1 ayda hayatın yaşamaya değer olmadığı şeklinde ya da ölmeyi arzulayanların oranı % 19,2 olarak tespit edildi.

**Sonuç:** Konya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı hastanelerin ameliyathanelerinde çalışan anesteziyoloji ve reanimasyon uzmanları ve anestezi tekniker/teknisyenleri üzerinde yapılan bu çalışmada, anestezi gazlarının çalışanlar üzerinde risk ve tehlike oluşturduğu tespit edildi. Çalışan güvenliğini sağlamada ameliyathanelerin fiziki ve teknolojik alt yapılarının anestezi gaz kullanımına göre düzenlenmesi gerektiği sonucuna varıldı.

**Anahtar Kelimeler:** Anestezi Gazlara Maruziyet, Çalışan Güvenliği, Ameliyathane,

## Abstract

Health personnel at greater risk for one of the agents used in anesthesia anesthetic gases. Anesthesia with nitrous oxide, halothane, enflurane, isoflurane, sevoflurane and desflurane inhalational anesthetics such as the use, during the patient's expiratory air with the disposal or anesthesia system which may consist of leakage reasons, such as operating the waste anesthetic gases and contamination is inevitable. Anesthesia in the operating room staff, especially staff are chronically exposed to this waste anesthetic gases.

**Objective:** This research, Konya Public Hospitals Association of the General Secretariat of hospitals operating theaters working in the Department of Anesthesiology and Reanimation specialist, anesthesia technicians / technicians, anesthetic gases and exposure to be affected to detect, employees in terms of safety measures and recommendations in order to offer is made.

**Materials and Methods:** Materials and Methods: The study Konya hospitals affiliated with the General Secretariat of Association of Public Hospitals



anesthesiology and intensive care specialists working in the operating room, anesthesia technicians / technicians were included. The research data; After review of the literature by the researcher; Anesthesiology and intensive care specialists working in the operating room, anesthesia technician / technician to apply to; socio-demographic information form for obtaining information and exposure to anesthetic gases and to identify the affected cases with a questionnaire was collected between 01.04.2014-31.05.2014. The data transferred to the computer and SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Sciences) package program descriptive statistical methods (mean, standard deviation) were evaluated using.

**Findings:** Participated in the study Konya Public Hospitals Association of the General Secretariat of hospitals operating working in anesthesiology and intensive care specialists, anesthesia technicians / technicians 50.8% male and 52.5% of the 31-40 age range, 81.9% were married, 61 anesthesia technician / technologist, 49.2% were determined to be the associate degree graduates. Working environment of the employees with ventilation 45.2% no, 44.1% said that the partly sufficient. Anesthesia Technicians Association (ANTEKDER) "The only baby girls going" uses the term, but the study participants, 43.5% of boys owned, anesthetic gases from exposure due 89,3% asked for early retirement and the last 1 month of life worth living is not either in the form in 19.2% of those who wish to die was detected.

**Results:** Konya, the Secretary General of Association of Public Hospitals affiliated hospital of anesthesiology and intensive care specialists working in the operating room and anesthesia technicians / technicians performed on In this study, the risk of anesthetic gases on workers and the threat was detected. Ensuring the safety of employees in the operating room anesthetic gas use of the physical and technological infrastructure is required by the regulations.

**Key Words:** Exposure To Anesthetic Gases, Employee Safety, Operating Room

## Kaynaklar

- Anestezi Çalışanlarında Mesleki Risk Değerlendirme Çalışma Komisyonu (2014), Anestezi Çalışanlarında Mesleki Risk Değerlendirme Raporu. Türk Tabipleri Birliği Sağlık Çalışanlarının Sağlığı Çalışma Grubu, Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği, Türkiye Psikiyatri Derneği, Adli Tıp Uzmanları Derneği, Anestezi Teknisyen ve Teknikerleri Derneği , İstanbul Tabip Odası
- Arrowsmith V (2005). Preventing cross-infection. Baillie L. Eds. Developing Practical Nursing Skills. London: Hodder Arnold, 61- 113.
- Bilgin H (2003). Atık anestezik gazlar ve çevre. Anestezi Dergisi, 11 (1):1-9.

- Buring JE, Hennekens CH, Mayrent SL, Rosner B, Colton T, Hennekens CH. (1985) Health experiences of operating room personnel. *Anesthesiology*, 62 (3): 325-30.
- Can ÖS, Ökten F (2004). Operasyon odasında çalışma riskleri. *Türkiye Klinikleri Anestezi Reanimasyon Dergisi*, 2: 103-112.
- Eti A.F., Kan Ö.Z., (2011) ,Güvenli Ameliyathane Ortamı; Biyolojik, Kimyasal, Fiziksel ve Psikososyal Riskler, Etkileri ve Önlemler Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt:4,Sayı:1.
- Eti Aslan F (2007). Ameliyathanede enfeksiyon kontrolü. Yavuz M, Özbayır T, Korkmaz FD, Kaymakçı Ş. Eds. *Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongre Kitabı*. İzmir: Meta Basım, 127-132.
- Ferstandig LL.( 1978), Trace concentrations of anaesthetic gases. a critical review of their disease potential. *Anesth Analg*; 57: 328-45.
- Feussner H (2003). The operating room of the future: A view from Europe. *Seminars in Laparoscopic Surgery*, 10(3): 149-156.
- Fisun V., Ayşe A. D., Şükran F., Seval Ç., Sebahat D.T., Resul P.(2012), Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma Ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler, Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi
- Karabıyık L, Şardaş S, Polat U, Kocabas NA, Karakaya AE.( 2001), Comparison of genotoxicity of sevoflurane and isoflurane in human lymphocytes studied in vivo using the comet assay. *Mutat Res*, 492 (1-2):99-107.
- Kharasch ED. (1996),Metabolism and toxicity of the new anesthetic agents. *Acta Anesthesiol Bel* , 47 (1):7-14.
- Lazer RB.( 1978), Myeloneuropaty after prolonged exposure to nitrous oxide. *Lancet*, 8: 1227-30.
- Mehlman CT, DiPasquale TG. (1997),Radiation exposure to the orthopaedic surgical team during fluoroscopy: "how far away is far enough?". *J Orthop Trauma* 11: 392-8. [CrossRef ]
- Nicolette LH (2007). *Infection prevention and control in the perioperative settings*. Rothrock JC, Mc Ewen DR. Eds. *Alexander" s Care of the Patient in Surgery*. China: Mosby Elsevier, 44-99.
- Occupational disease among operating room personnel(1974): A National Study. Report of an Ad Hoc Committee on the effect of trace anesthetics on the health of operating room personnel, American Society of Anesthesiologists. *Anesthesiology*, 41 (4): 321-40.
- Öğün CÖ, Çuhruk H (2001). Ameliyathane ortamının ameliyathane personelinin sağlığı üzerine etkileri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri*, 93-83 :21.

- Öztin Ögün ve Ark.,( 2001), Ameliyathane Ortamının Ameliyathane Personelinin Sağlığı Üzerine Etkileri, T Klin J Med Sci, 21
- Sitarek K, Wesolowski W, Kucharska M, Celichowski G. (2000),Concentrations of anaesthetic gases in hospital operating theatre. Int J Occup Med Environ Health; 13:61- 6.
- Sönmez M, Yavuz M (2009). Ameliyathanede personel güvenliği. Yavuz M, Özbayır T, Korkmaz FD, Kaymakçı Ş. Eds. 6.Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongre Kitabı. İzmir: Meta Basım, 255-257.
- Spence AA, Knill-Jones RP.( 1978), Is there a health hazard in anaesthetic practice? Br J Anaesth; 50(7): 713-9.
- Suruda A.( 1997), Health effects of anesthetic gases. Occup Med,12: 627-34.
- Şardaş S, Cuhruk H, Karakaya AE, Atakurt Y.( 1992), Sister chromatid exchanges in operating room personnel Mutat Res, 20-117:(2) 279.
- Wiesner G, Hoerauf K, Schroegendorfer K, et al.( 2001), Highlevel, but not low-level, occupational exposure to inhaled anesthetics is associated with genotoxicity in the micronucleus assay. Anesth Analg; 92 (1):118-22.
- www.tuik.gov.tr (2009), Haber Bülteni, Ölüm Nedeni İstatistikleri., Sayı 179, 6 Eylül 2011

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastalarda Hasta Güvenliği Kùltürü Oluşturulması Üzerine Bir Uygulama

Hasan EVIRGEN<sup>1</sup>  
Mesut SODAN<sup>2</sup>  
Ayşe DAĞCI<sup>3</sup>  
Emrullah İNCESU<sup>4</sup>  
Mehmet YORULMAZ<sup>5</sup>

## Özet

Ülkemizde hasta güvenliğinin sağlanması ile ilgili çalışmalar artmaktadır. Bu çalışmada Hastalarda hasta güvenliği kùltürü oluşturarak meydana gelebilecek olumsuz hataların önlenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmadaki araştırmanın temel sorusu, kamu hastanesinde hasta güvenliği kùltürünün hangi boyutlarda gerçekteşmiş olduğu ve hastaların hasta güvenliğine yönelik tutumlarının ne olduğunu, bu konuda bilin düzeylerini ve eğitimden sonraki algılamalarını ortaya koymaktır. Buna bağlı olarak hasta güvenliği kùltüründe rol oynayan faktörlerin önem düzeylerinin belirlenip, hastane yönetimlerinin güvenlik kùltürü politikalarını belirlemelerinde dikkat edecekleri hususları saptamalarına yardımcı olmaktır. Bu çalışma Konya Beyhekim Devlet Hastanesi, Konya Beyşehir Devlet hastanesi ve Tokat Niksar Devlet Hastanesinde gerçekteştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini kamu hastanesinde yatan 6–7-8 Temmuz 2011 tarihlerinde yatan servis hastaları oluşturmaktadır. Hasta güvenliği üzerine 6 sorulu ön test ve son test uygulanmıştır. Hasta güvenliği kùltürü ile ilgili eğitim verilmiştir. Eğitim sonucu hasta güvenliği kùltürü oluşmasına yönelik bilinç düzeyi oluşmuştur. Literatürde yapılan çalışmalar çalışan personelin hasta güvenliği kùltürü konusunda bilinçlenmesi, dikkat etmesi ve gerekli tedbirleri alması araştırılmıştır. Fakat hastalar açasından bu tür araştırmalar yapılmamıştır. Bu konuya dikkat çekmeye çalıştık.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği kùltürü, tıbbi hata, hasta

- 1 Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 2 Konya Beyşehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 3 Tokat Niksar Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 4 Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 5 Konya İl Sağlık Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğü

## Abstract

Studies on the provision of patient safety in our country is increasing. Patients in this study by creating a culture of patient safety in order to prevent errors that may occur in the negative. In this study, the basic question of research, public hospital patient safety culture in patient safety and patient attitudes towards what size is what happened, know that this issue is to determine the levels and perceptions of education to the next. Accordingly, the levels of important factors that play a role in the culture of patient safety identified, hospital administrations is to help organizations identify issues they will note that the nomination of the policies of safety culture. This study Beyhekim Konya State Hospital, Konya Beysehir State Hospital, Tokat Niksar State Hospital and was held at the State Hospital. The sample of public hospital inpatient service patients hospitalized between July 2011 is 6-7-8. Patient safety is applied on the 6-item pre-test and post-test. Were given training about the culture of patient safety. Education level of consciousness occurred as a result of the formation of patient safety culture. Staff awareness of patient safety studies in the literature, culture, pay attention and take the necessary measures were investigated. But this kind of research in terms of patients have been performed. Tried to draw attention to this matter.

**Key Words:** Patient Safety culture, medical errors, patient

## Kaynaklar

- COOPER M.D., (2000), "Towards a model of safety culture", Safety Science 36, 111-136.
- SINGER, S. J., TUCKER, A. L., (2005), "Creating a Culture of Safety in Hospitals", AcademyHealth. Meeting 22.
- DURUN S.,(2010)," Hasta Güvenliği Kùltürü Üzerine Bir Uygulama"Sosyal Bilimler dergisi, Cilt 8,Sayı:1,s.1-2
- AKALIN E.H., (2004a), "Medikasyon Hataları", ANKEM Dergisi, No:18, s.10-11
- AKALIN E.H., (2005), "Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği", Yoğun Bakım Dergisi 5(3), s.141-146.
- BUDAK, M., (2008), "Hasta Güvenliği Kùltürü", Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kùltürü Dergisi. Sayı.7
- Yıldırım, Özlem ve Saral Çelik, Çağlayan (2005), "İ.T.Ü Sağlık Kurumları Yönetimi Sertifika Programı" [http://www.ufukcebeci.com/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/jci\\_sunum.pdf](http://www.ufukcebeci.com/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/jci_sunum.pdf) (11.10.2008).
- Zorlutuna, Yaman, (2008), "Sağlık Kurumlarında Hasta Güvenliği" [http://www.saglikyonetimikongresi.org/OnlineWebEditor/userfiles/SYK\\_Sunumlar/YZ-SKHG.pdf](http://www.saglikyonetimikongresi.org/OnlineWebEditor/userfiles/SYK_Sunumlar/YZ-SKHG.pdf) (11.10.2008).
- GÜVEN, Rabia (2007), "Dezenfeksiyon ve Sterilizasyon Uygulamalarında Hasta Güvenliği Kavramı", 5. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi, 4-8 Nisan, Antalya, sayfa 411-422

# Sağlık Kurumlarında Akreditasyon Süreçleri

Yeliz LEBLEBİCİ<sup>1</sup>  
Uzm. Dr. Memet Taşkın EGİCİ<sup>2</sup>  
Esma GİRGIN<sup>3</sup>

## Özet

Bildiride yöntem olarak, literatür taraması yapılmış ve kuramsal bir çerçeve hazırlanmıştır. Hastanelerde akreditasyon başlığı altında akreditasyonun tanımı, gelişimi, önemi, amacı, faydaları, akreditasyon prosedürünün başlatılması, oluşturulması, belirlenmesi hakkında bilgi verilmiştir. Ülkemizdeki ve diğer ülkelerdeki sağlık kuruluşlarını akredite eden kuruluş olan JCI ve “JCI Uluslararası Akreditasyon Standartları” hakkında bilgi verilmiş ve belirtilen standartların yerine getirilebilmesi için etkin insan kaynağı yönetiminin önemi, takım çalışması ile oluşturulan komitelerin akreditasyondaki etkisi vurgulanmıştır. Türkiye Sağlıkta Akreditasyon Sistemi (ISQue) çalışmaları hakkında kısa bilgilendirme yapılmış ve akredite olmak isteyen bir sağlık kuruluşunun akreditasyon sürecinde hangi yolları izlemesi ve neler yapması gerektiği ile hangi kriterlere göre akredite olacağı konusunda yol haritası çizilmesi hedeflenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Akreditasyon, Kalite Belgelendirme Çalışmaları, Etkin İnsan Kaynakları Yönetimi

## Abstract

In this proclamation, a review of the literature has been done and thus a theoretical framework has been prepared. Under the title of Hospital accreditation, the definition of the accreditation, development, importance, purpose, benefits, the introduction of accreditation procedures, creation, identifying information of all is given. The information about health care facilities accrediting organization, in our country and in other countries, the JCI and “JCI International Accreditation Standards” is presented and the importance of effective human resources management for the fulfillment of specified standards and last, the effect of committees which are the result of team work is emphasized. A short brief is done

1 Şişli Hamidiye Etfal EAH, yeliz.leblebici@gmail.com , 0212 373 5000

2 Şişli Hamidiye Etfal EAH, Aile Hekimliği Kliniği Başasistanı, taskin.egici@beyoglubirlik.gov.tr, 0212 386 1330

3 İstanbul Beyoğlu KHB Genel Sekreterliği, esma.girgin@beyoglubirlik.gov.tr, 0212 386 1330

about Turkish Health Accreditation System (ISQua) framework and it is intended to identify which path to follow, what needs to be done, what criteria are needed to be accredited and which way to follow in the accreditation process.

**Key Words:** Accreditation, Quality Certification Studies, Effective Human Resources Management

## Kaynaklar

- Akyurt, Nuran (2007), "Hastanelerde Akreditasyon Standartları: İstanbul'daki Özel Hastanelerin Radyoloji Yöneticilerinin Standartları Ne Ölçüde Yerine Getirildiği Konusundaki Görüşlerine İlişkin Bir Araştırma", Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karabulut, Fatih (2009), "Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Akreditasyon ISO/IEC 15189:2003 Uygulaması", Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Toplam Kalite Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Mutlu, Selşın (2009), "Sağlıkta Akreditasyon Süreci ve İnsan Kaynaklarının Rolü", Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Danışmanlığı Anabilim Dalı, Ankara.
- Özdil, Nesrin (2010), "JCI Akreditasyonu Olan özel Hastanelerde Personel Temini Ve Uygulaması", Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Paksoy, Mahmut ( 2002), "Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi", İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul
- Yıldırım, Bahar Zeybek (2011), "Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon", Yayınlanmış Yüksek Lisans Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta.
- Esatoğlu, Afsun Ezel (2006) , "Hastanelerde Kalite, Hasta Güvenliği, Bilgi Sistemi,İsgören Eğitimi ve Akreditasyon Güvencesi", Hastane ve Yasam Dergisi, Yıl 2, Sayı 5, Sayfa 50-55.
- Shaw, Charles ( 1998) "Hospital accreditation in Europe", World Hospitals and Health Services, 34 (1);, pp. 15-20.
- Ertufan, Hakan (2004) "Hastanelerde Akreditasyon Gerekliliklerinin Yönetim Süreçlerinde Uygulanması", II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Pamukkale/Denizli, Mart 2004.



Fruth, Robert (2005)“Enfeksiyon Önlenmesi ve Kontrolü (EÖK)”, Microsoft PowerPoint Sunumu, JCI Yöneticilik Konferansı, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, 17-19 Kasım

Pasternak, Derick (2005) “Bilgi Yönetimi (BY), Microsoft PowerPoint Sunumu”, “Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı ”,Antalya,17-19 Kasım 2005.

Uluslararası Birleşik Komisyon (JCI), (2003), Hastaneler İçin Akreditasyon Standartları, Joint Commision International Publications, ABD. tr.jointcommissioninternational.org

[http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/kongre/kongre\\_2011](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/kongre/kongre_2011)).

[http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=46&newsCat=1&newsID\\_2014](http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=46&newsCat=1&newsID_2014)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Pamukkale Üniversitesi Hastanelerinde Kurumsal Yapılanan Randevu Sisteminin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi

Nuri ŞAŞMAZ<sup>1</sup>  
Zehra KÜNARCI<sup>2</sup>  
Cennet SARICA<sup>2</sup>  
Ozan KARACA<sup>2</sup>  
Ayşe CANAN<sup>2</sup>  
Sıdıka GÜNEREN<sup>2</sup>  
Hasret KARADENİZ<sup>2</sup>  
Şerife AKALIN<sup>3</sup>  
H.İsmail SARI<sup>4</sup>

## Özet

Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde randevu sisteminin uygulanmasında, hastanın muayene olmasının önündeki engellerin kaldırılarak ve hasta bekleme süresinin azaltılarak poliklinik sürecinde verimliliğin ve hasta memnuniyetinin artırılması amaçlanmıştır.

Hastane Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden randevu sistemi alt yapı çalışmalarına 25.09.2012 tarihinde başlanmış ve randevu sistemi kuralları oluşturulmuştur. İlk 01.11.2012 tarihinden itibaren randevu sistemi aşama aşama uygulanarak 17.02.2014 tarihine kadar tüm bölümler dahil edilmiştir

Randevu sistemi için Toad for Oracle 9.7.2. veri tabanının kullanıldığı Hastane Bilgi Yönetim Sistemi yazılımı kullanılmıştır. Yazılım üzerinde bölüm bazlı randevu planları oluşturulmuştur. ASP.NET dili ile hazırlanmış SQL veri tabanı kullanılmış hastane web sitesi ile hastane bilgi yönetim sistemi bağlantısı kurulmuştur.

Anabilim dalı randevu saatleri ve randevu değişiklikleri Kalite Yönetim Birimi

- 1 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Hastane Müdürlüğü, Denizli (Kalite Yönetim Birimi'nden sorumlu hastane müdürü)
- 2 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kalite Yönetim Birimi, Denizli
- 3 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji AD, Denizli (Kalite Yönetim Direktör Yardımcısı)
- 4 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Hematoloji BD, Denizli (Kalite Yönetim Direktörü)

tarafından alınmakta, bilgi işlem birimi ile hastane bilgi yönetim sisteminde randevu planları oluşturulmaktadır. Ayrıca anabilim dallarına yıllık olarak randevu planlarını değiştirip değiştirmeyecekleri, randevulu hasta sayıları artırıp artırmayacakları hakkında görüşleri alınmaktadır.

Randevu sisteminde uygulamaya pilot bölümler seçilerek başlanmıştır. Pilot uygulama sırasında tespit edilen uygunsuzluklar giderilmiş ve aşama aşama anabilim dallarının karar ve randevu planlarına göre tüm bölümlerde uygulamaya geçilmiştir. Bölümlerde asistan sayısının azlığı, hastaların öğretim üyelerine danışılması sebebiyle randevu saatine uyulamayacağı düşüncesiyle randevu sisteminin tüm bölümlerde uygulamaya başlamasında süre uzamıştır.

Hastaların randevu sistemindeki memnuniyeti ölçmek için telefonla ve online olarak randevu almış 100 hasta telefonla aranarak anket yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Randevu, randevu planı, hasta memnuniyeti

## Abstract

The Pamukkale University's Central for Healthcare Research and Application has for purposes to implement an Appointment System scheme, to increase the clinic's efficiency and to improve the level of satisfaction among patients by removing all the barriers concerning the patient examination and by decreasing the patients waiting time.

The infrastructure work of the Appointment System scheme on the Hospital Information System started on 25th September 2012 and the appointment scheduling rules were established. Between 1st November 2012 and 17th February 2014, the Appointment System scheme has been applied in each Department of the Hospital.

For the online appointment system, the data base of Toad for Oracle 9.7.2 and software of The Hospital Information System were used. This web based application allows users to store appointments in web. The ASP.NET programming language and the date base of SQL have permitted a connection between the Hospital website and the Hospital Information System.

The Administration of Quality Supervision managed the appointment scheduling and the changes concerning the time of appointment in each division and create an appointment planner for the Information Processing Unit and the Hospital Information System. Also, The Administration of Quality Supervision are asked about if they are going to change the appointment scheduling, or not, and if they are going to increase the number of patients who get an appointment, or not.

Firstly, the use of the Appointment System has started by conducting a pilot study among some departments. During this pilot study, the whole weaknesses and errors were detected and put right, and step by step the application of Appointment System has started to put into practice in the other departments according to their decision and appointment schedule. The small number of assistants in each departments and the fact that the patients consulted the Professors lead to think that the appointment time won't be respected and that's why the application of Appointment System has been postponed.

In order to evaluate the level of satisfaction among patients, a telephone survey was conducted. 100 patients who get an appointment on the phone and 100 patients who get an appointment online have been questioned.

**Key Words:** Appointment, Schedule an appointment, Patient Satisfaction

## Kaynaklar

<http://www.derszamani.net/internetten-randevu-nasil-alinir-hastane-randevusu.html>  
(05.05.2014)

<http://www.medimagazin.com.tr/medimagazin/tr-sikayetler-sira-bekleme-uzerine-yogunlasiyor-676-277-2750.html>(02.06.2014)

(<http://www.renkliweb.com/saglik/saglik-bilgisi/mhrs nin-amaclari-ve-faydalari-nelerdir.html#ixzz33T7jqCAS>(02.06.2014)

<http://www.nedirnedemek.com/randevu-nedir-randevu-ne-demek>(06.05.2014)

<http://www.renkliweb.com/saglik/saglik-bilgisi/mhrs nin-amaclari-ve-faydalari-nelerdir.html#ixzz33T7jqCAS>(02.06.2014)

Bostan, Sedat(2006), "Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti Sunumu", [www.haksay.org/files/sedat05.doc](http://www.haksay.org/files/sedat05.doc), (02.07.2014)

Özer, Ali-Çakıl, Enver(2007), "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler" Tıp Araştırmaları Dergisi, Cilt3 No:5 sayfa 140-143

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Bir Üniversite Hastanesinde Sağlık Çalışanlarının El Hijyenine Uyumunun Değerlendirilmesi

Şerife AKALIN<sup>1</sup>  
Ayşe CANAN<sup>2</sup>  
Zehra KÜNARCI<sup>2</sup>  
Ozan KARACA<sup>2</sup>  
Cennet SARICA<sup>2</sup>  
Sıdıka GÜNEREN<sup>2</sup>  
Hasret KARADENİZ<sup>2</sup>  
Hemşirelik Hizmetleri<sup>3</sup>  
Nuri ŞAŞMAZ<sup>4</sup>  
H.İsmail SARI<sup>5</sup>

## Özet

Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde sağlık çalışanlarının el hijyenine uyumlarının değerlendirilmesi amaçlandı.

01.01.2013 ile 31.12.2013 tarihleri arasında, Yoğun bakım üniteleri, Kemik İliği Ünitesi, Organ Nakli ve Transplantasyon Ünitesi, Hematoloji, Çocuk Hematoloji ve Üroloji Klinikleri'nde gözlemler yapıldı.

Dört ayrı dönemde, toplam 1024 sağlık çalışanının 2890 el hijyeni fırsatları gözlemlendi. Veriler 5 endikasyon el hijyeni gözlem formuna kayıt edildi ve Microsoft Excel 2007 kullanılarak analiz edildi. Genel el hijyeni uyum ortalaması %72 olarak bulundu. Tüm dönemlerde hekimlerin uyumu en düşüktü (%29-55.7). Hemşirelerin uyumu %72.3-82.9 ve diğer sağlık çalışanlarının uyumu ise %54.8-

1 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji AD, Denizli (Kalite Yönetim Direktör yardımcısı), akalirse@hotmail.com, 4440728-6200.

2 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kalite Yönetim Birimi, Denizli, kaliteyonetim@pau.edu.tr, 4440728-4820.

3 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yılda 4 kez (3 ayda bir) 8 kişi tarafından yoğun bakımların tamamına, kliniklerin %10'nuna 5 endikasyon gözlemleri yapılmıştır.

4 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Hastane Müdürlüğü, Denizli (Kalite Yönetim Birimi'nden sorumlu hastane müdürü), nurisasmaz@gmail.com, 4440728-6224.

5 Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Hematoloji BD, Denizli (Kalite Yönetim Direktörü), hisari@gmail.com, 4440728-6200.

73.4 arasında değişiklik gösterdi. Vücut sıvıları ile temas sonrası bile uyum %42.9-82.6 arasında olduğu görüldü.

El hijyenine uyum genel olarak beklenenin daha altındaydı. Tüm dönemlerde hekimlerin el hijyenine uyumunun diğer çalışanlara göre daha düşük oranlarda kaldığı gözlemlendi. Tıp fakültelerinde asistan doktor sayılarının ve hemşire sayılarının yetersiz olması, bunun yanı sıra hastanelerin büyüyüp iş yükünün artması da uyumu güçleştirmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** El hijyeni, uyum, gözlem, sağlık alışanları

## Abstract

We aimed to evaluate hand hygiene compliance of health care workers in Pamukkale University of Health Research and Application Center.

Between 01.01.2013 and 31.12.2013, Observations was performed in Intensive Care Units, Bone Marrow Unit, Organ Donation and Transplantation Unit, Hematology, Pediatric Hematology and Urology Clinics.

In four different periods, 2890 hand hygiene opportunitie of 1024 health workers were observed. Data were recorded in five indications for hand hygiene observation forms and analyzed using Microsoft Excel 2007 . Overall average hand hygiene compliance was found to be 72 % . in all periods, compliance of physicians was lowest (%29-55.7). Compliance of nurses 72.3-82.9%, compliance of other health workers 54.8-73.4% were found. Even after contact with body fluids of compliance was 42.9-82.6 % .

Hand hygiene compliance was below than generally expected. In all periods, hand hygiene compliance of physicians rates remained lower than those of other healthcare workers were observed. Hand hygiene compliance of healthcare workers, reduction of the number of assistant doctors in medical schools and the inadequate number of nurses, as well as hospitals grow and the increased workload, is difficult.

**Key Words:** Hand hygiene, compliance, observation, healthcare workers



## Kaynaklar

- Boyce JM, Pittet D. Guideline for Hand Hygiene in Health-Care Settings: recommendations of the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee and the HICPAC/SHEA/APIC/IDSA Hand Hygiene Task Force. *Infect Control Hosp Epidemiol* 2002;23:3-40.
- Klevens RM, Edwards JR, Richards CL Jr, et al. Estimating healthcare-associated infections and deaths in U.S. hospitals, 2002. *Public Health Rep* 2007;122(2):160-6.
- Sax H, Allegranzi B, Uckay I, et al: 'My five moments for hand hygiene': a usercentered design approach to understand, train, monitor and report hand hygiene. *J Hosp Infect* 2007; 67(1):9-21.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü(2012), SKS Işığında Sağlıkta Kalite, C.2, T.C. Sağlık Bakanlığı, Ankara. ([http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular\\_2011/2011/09\\_temmuz\\_2012/sks2.pdf](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/09_temmuz_2012/sks2.pdf))
- WHO: WHO Guidelines on hand hygiene in health care: a summary. In *First Global Patient Safety Challenge Clean Care is Safer Care*. Geneva: World Health Organization; 2009. (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK144013/>).
- World Health Organization. *Guide to implementation of the WHO Multimodal Hand Hygiene Improvement Strategy*. 2009. ([http://www.who.int/gpsc/5may/Guide\\_to\\_Implementation.pdf](http://www.who.int/gpsc/5may/Guide_to_Implementation.pdf)).
- Yokoe DS, Classen D. Improving patient safety through infection control. *Infect Control Hosp Epidemiol* 2008;29(1):3-11.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Kamu Ve Özel Sağlık Meslek Liselerinde Sağlıkta Kalite Eğitim Düzeyi

Elif HASEKEN<sup>1</sup>  
Metin ATİK<sup>2</sup>  
Recep GÖZEL<sup>3</sup>  
Arda BORLU<sup>4</sup>  
Ahmet ÖKSÜZKAYA<sup>5</sup>

## Özet

Ülkemizde Sağlık alanında en çok gündemde olan konulardan birisi sağlık sisteminde nitelikli ve kaliteli hizmet sunumudur. Sağlık Bakanlığının, sağlıkta kaliteli hizmet sunumu konusunda ciddi çalışmaları vardır. Bu çalışmaların maksimum düzeyde etkin olabilmesi için sağlık eğitim sisteminde kaliteli hizmet sunumunun yeri ve öneminin irdelenmesi büyük önem arz etmektedir. Kalite eğitiminin sağlık insan gücü yetiştiren okullarımızda verilmeye başlanması sürecin en önemli parçasıdır.

Bu çalışmanın amacı; Kayseri il merkezinde bulunan Kamu ve Özel Sağlık Meslek Liselerinde (SML) sağlıkta kalite eğitiminin okullardaki algısını ölçmek ve bu konuda eğitime olan ihtiyacın seviyesini belirlemektir.

Bu çalışma kapsamında Kamu ve Özel SML’deki yönetici ve öğretmenlerden 140 gönüllü eğitime anket uygulanmıştır. Sonuçlar bilgisayar ortamında değerlendirilmiş olup; istatistiksel analizlerde “ki- kare testi” ve “yüzdeler hesaplaması” yapılmış, “ $p < 0,05$ ” anlamlı kabul edilmiştir.

Eğitmcilerin % 69,3’ünün Sağlık Bakanlığının yapmış olduğu kalite çalışmaları konusunda bilgi sahibi olmadığı, % 89,3’ü SML’de kalite eğitime yer verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Yüksek lisans mezunları SML’de sağlıkta kalite uygulamalarıyla ilgili yeterli düzeyde bilgi verilmediğini belirtmişler, eğitimcilerin öğrenim durumlarına göre anlamlı bir fark bulunmuştur.

- 
- 1 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, [hasekendemir@hotmail.com](mailto:hasekendemir@hotmail.com), 0505 385 34 66
  - 2 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, [atikmetin@gmail.com](mailto:atikmetin@gmail.com), 0 536 666 32 19
  - 3 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, [rcpgzl@gmail.com](mailto:rcpgzl@gmail.com), 0 542 3596639
  - 4 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, [ardaborlu@gmail.com](mailto:ardaborlu@gmail.com), 0505 484 51 07
  - 5 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, [drosuzkaya@gmail.com](mailto:drosuzkaya@gmail.com), 0 532 257 94 49

Sonuç olarak, kalite eğitiminin; sağlık insan gücü yetiştiren okullarda ayrı bir ders olarak verilmesi, kaliteyle ilgili kurs, seminer, kongre v.b. konularda faaliyetlerin artırılması gerektiği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite Eğitimi, Kalite Çalışmaları, Sağlık İnsan Gücü

## Abstract

The quality of services in the health sector is one of the most discussed issues in our country. The Ministry of Health carries out some serious works about improving the quality health services. In order for these works to be effective, the quality health services should be given utmost importance in the health education system. Quality education should especially be given where we raise our medical staffs.

The aim of this study is to measure the perception of the quality education in health at the public and private vocational high schools (VHS) in central Kayseri and to determine the level of necessity of this education.

In this respect, 140 volunteers from the administrators and teacher of the public and private VHSs have been conducted a survey. The results have been evaluated by computers and in statistical analysis “chi-square test” and “percentage calculation” have been used, “ $p < 0.05$ ” was considered significant.

69.3% of the participants weren't aware of the quality works of the Ministry of Health and 89.3% of them were in favor of a quality education at VHSs. The master degree participants have indicated that the information about the quality applications in health was not enough. The education level of the participants made a difference in this survey.

As a result, it is considered that the quality education should be given in the schools that raise medical staff and quality-related courses, seminars, conferences, etc. should be increased.

**Key Words:** Quality education, Quality works, Medical Staff

## Kaynaklar

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Toplam Kalite (2011), Ders Modülü Ankara, [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/modul.../347CH0021.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul.../347CH0021.pdf)(15.05.2014)

Kölük, Nihat - Diliz, İrfan – Kartal, Cafer S. (2003), “Kalite Güvencesi ve Standartları”, [koluk@atlas.net.tr](mailto:koluk@atlas.net.tr).

Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü (2011), “Sağlıkta İnsan Kaynakları 2023 Vizyonu”, Ankara,

[http://ekutuphane.tusak.gov.tr/kitaplar/saglikta\\_insan\\_Kaynaklari\\_2023\\_vizyonu.pdf](http://ekutuphane.tusak.gov.tr/kitaplar/saglikta_insan_Kaynaklari_2023_vizyonu.pdf)  
(12.05.2014)

Uludağ, Fevzi (2003), “Okul Kalite Sistemi Modeli” Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 4, sayfa 69-82.

Demirel Etöz, Songül (2008), ”Sağlık Hizmetlerinde Kalite Belgelendirme Sistemleri ve Akreditasyon Yüksek Lisans Tezi” <http://eprints.sdu.edu.tr/461/1/TS00613.pdf>  
(16.05.2014)

Murat Yüksel, Murat, “Toplam Kalite Yönetimi”, sayfa:18,

[http://www.bumatek.boun.edu.tr/orgnizasyon/download/TKY\\_www.bumatek.boun.edu.tr.pdf](http://www.bumatek.boun.edu.tr/orgnizasyon/download/TKY_www.bumatek.boun.edu.tr.pdf)

T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, “Türkiye’de Sağlık Eğitimi ve Sağlık İnsan gücü Durum Raporu”, (2010), Ankara, Uyum Ajans, YÖK Yayın No: 2010 / 1 ISBN: 978-975-7912-37-8 [www.yok.gov.tr/turkiyede\\_saglik\\_egitimi.pdf](http://www.yok.gov.tr/turkiyede_saglik_egitimi.pdf)

Selısın Mutlu, Selısın (2009), “Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Danımanlığı Anabilim Dalı Sağlıkta Akreditasyon Süreci ve İnsan Kaynaklarının Rolü Dönem Projesi”,

<http://www.acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/4114/4592.pdf>.

Greiner, Ann ( 2001), “HealthProfessionsEducation: A Bridge toQuality.Institute of Medicine (U.S.). Committee on theHealthProfessionsEducationSummit.”,

TheNationalAcademiesPress.Washington, DC.2001 Healthprofessionseducation: a bridgetoqualityucsf.edu alanından [PDF] A Greiner... - 2003 – books.google.com,

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi Ve İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

Zeliha ERMİŞ<sup>1</sup>  
Vildan KESGİN<sup>2</sup>  
Saliye AYIK<sup>3</sup>  
İdris KURTULUŞ<sup>4</sup>

## Özet

İş yaşam kalitesi, işteki yaşamla ilgili olarak; memnuniyet seviyesi, motivasyon, kişisel tecrübe gibi kavramları ifade etmektedir. Bu araştırma hemşirelerin iş yaşam kalitesini ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekteşirmiştir.

Araştırma İstanbul ilinde iki Eğitim ve Araştırma Hastanesinde toplam 364 hemşire ile gerçekteşirilmiştir. Araştırmada 35 sorudan oluşan “Hemşirelik İş Yaşam Kalitesi Ölçęi” kullanılmıştır. Çalışmaya katılan Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi Ölçęi toplam puanları dağılımları incelendiğinde, % 6,1’inin düşük iş yaşam kalitesi; %36,5’inin orta düzeyde iş yaşam kalitesine; %49,7’sinin iyi düzeyde iş yaşama kalitesine ve % 7,7’sinin ise yüksek düzeyde iş yaşam kalitesine sahip olduğu görölmüştür.

Çalışma sonucunda Hemşirelik iş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin demografik özellikler çalışma koşulları ve sosyalleşme alanında kurumları tarafından alanları ile ilgili kongre, panel veya seminerlere katılımlarının artırılması sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Hemşirelik, İş Yaşam Kalitesi

## Abstract

About the life on work is experience the concepts of the work life quality a like satisfaction level, motivaiton, personal experiance. This research subject has been done for nurses’ work life quality and effectivity factors to work life quality.

- 1 TKHK İstanbul İli Fatih Genel Sekreterliği, zzeliha33@gmail.com, 05077967679
- 2 TKHK İstanbul İli Fatih Genel Sekreterliği, vkesgin@gmail.com,05055616813
- 3 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, saliye.ayk@gmail.com, 05054422357
- 4 TKHK İstanbul İli Fatih Genel Sekreterliği, idriskurtulus@gmail.com,

This research had done total 364 nurses in two Training and Research Hospital in Istanbul city. On the Research has used a questionnaire that total 35 question for “Nursing Work Life quality Scale”. Participant of nurses’ total quality scale points distribution as below; % 6,1 is low work life quality, %36,5 is moderate work life quality, %49,7 is good work life quality and %7,7 is higher work life quality has been surveyed.

End of this research has been found to conclusion that demographic factors to effect work life quality, social network and their institution’s panels and seminars participation numbers must be increase .

**Key Words:** Quality, Nursing, Working Life Quality.

## Kaynaklar

- Aba, Gökhan (2009), “İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya,.
- Beh L, Rose (2007) RC. Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations. PIJ; 46:30-5.
- Cürcanı1, Mehtap- Tan, Mehtap-Özdelikara Afıtap (2010), “Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, TAF Preventive Medicine Bulletin, Cilt 9,No.5, Sayfa:487-492
- Çatak, Tuba (2013), Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. N. Bahçecik)
- Çakırcalı, E. (2000). “Hasta Bakımı ve Tedavisinde Temel İlke ve Uygulamalar” İzmir Güven- Nobel Tıp Kitapevleri, İzmir.
- Dikmetaş, Elif (2006), “Hastane Personelinin çalışma iş yaşam kalitesine yönelik bir araştırma”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 15, No.2, sayfa 169-182
- Erdem, Mustafa (2008), Öğretmenlere göre Kamu ve Özel Liselerde iş yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara (Danışman: Prof. Dr. A. Balcı)
- Erdem, Barış ve Kaya, İsmail.(2013), “Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İş görenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, No.35, sayfa 135-150
- Kaçmaz, Nazmiye (2005), “Tükenmişlik sendromu”, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, No:68 sayfa 29-32.



- Kavlu, İnci ve Pınar, Rukiye (2009), "Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi", *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, Cilt 29, No.6, sayfa 1543-1555.
- Kılıç, Recep ve Keklik, Belma (2012), "Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi Ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Cilt 19, No.2, sayfa 147-160
- Köknel, Özcan (1998). *Zorlanan İnsan*, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul
- Mollaoğlu, Mukadder- Kars Fertelli, Tülay -Özkan Tuncay, Fatma (2010), "Hastanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına ilişkin Algılarının Değerlendirilmesi", *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt 5, No.15, sayfa 1-29
- Muşlu, Cemil -Baltacı, Davut -Kutanis, Remzi-Kara, İsmail Hamdi (2012), "Birinci Basamak ve Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde Anksiyete, Depresyon ve Hayat Kalitesi", *Konuralp Tıp Dergisi*, Cilt 4, No.1, Sayfa 17-23
- Özgen Hüseyin, Azim Öztürk ve Azmi Yalçın (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Ankara.
- Özkalp, Kirel, (2001) Örgütsel davranış. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No : 149, Eskişehir.
- Parlar, Serap (2008), "Sağlık Çalışmalarında Göz Ardı Edilen Bir Durum. Sağlıklı Çalışma Ortamı", *TAF Preventive Medicine Bulletin*, Cilt 7, No.6, sayfa 547-554
- Rose RC, Beh LS, Uli J, Idris K. (2006);An analysis of quality of work life (QWL) and career- related variables. *American Journal of Applied Sciences* 3:2151-9.
- Serbest, Fatma ( 2000), "İş Yaşamı Niteliği", *Verimlilik Dergisi*, Milli Produktivite Merkezi Yayını, No.2, sayfa 27-40.
- Şirin, Meltem (2011), *Hemşirelikte İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması*. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Yüksek Lisans Tezi. Erzurum (Danışman: Yrd. Doç. Dr. S.Sökmen)
- Taşdan, Murat ve Erdem, Mustafa (2010), "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşamı Kalitesi İle Örgütsel Değer Algıları Arasındaki İlişki Düzeyi", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 7, No.2, sayfa 92-113
- Uğur, Esra ve Abaan, Süheyla (2008), "Hemşirelerin iş yaşamı kalitesi ve etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri", *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, Cilt 28, No.3, sayfa 297-310.
- Uzunkaya S. Hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin iş yaşam kaliteleriyle ilişkisi. *Halic Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2010, İstanbul.

- Ünsar, Serap-Akgün Kostak, Melahat-Kurt Seda-Erol, Özgül (2011), “Hemşirelerin Kendini Gerçekleştirme Düzeyleri ve Etkileyen Etmenler”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, Cilt 4 , No.1,sayfa 2-6
- Yıldırım, Arzu ve Hacıhasanoğlu, Rabia(2011), “Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Faktörler”, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi ,Cilt 2, No.2 sayfa 61-68
- Yüksel, İhsan (2004), “Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik istihdam Açısından incelenmesi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 5, No. 1, sayfa 47-58

# Sağlık Çalışanları Kalite Algılarının Değerlendirilmesi: Çorlu Devlet Hastanesi Örneği

Meryem Örtlek<sup>1</sup>  
Aygül Yanık<sup>2</sup>  
Ali Cengiz Kalkan<sup>3</sup>  
Sakine Topaloğlu<sup>4</sup>  
Ayten Kalaner<sup>5</sup>  
Adnan Baç<sup>6</sup>

## Özet

Araştırma, sağlık çalışanlarının kalite algı düzeylerini belirlemek ve kalite algısı üzerine sosyo-demografik özelliklerin etkilerini değerlendirmek amacıyla yapıldı. Araştırma, Çorlu Devlet Hastanesi'nde 2014 yılı Mayıs ayında yapılmış olup, tanımlayıcı ve çıkarımsal niteliktedir. Veriler anket yöntemi ile toplandı ve ankette beşli Likert ölçeği kullanıldı. Tesadüfi örnekleme yöntemiyle, 342 çalışandan oluşan araştırma evreninden örneklem seçildi ve eksiksiz yanıtlanan 214 anket değerlendirmeye alındı. Verilerin analizinde SPSS for Windows 15.0 paket programı kullanıldı. Yanılma olasılığı 0.05 seçildi. Çalışanların kalite algıları incelendiğinde; kurumsal kalite anlayışı ve kaliteye destekorta, kaliteye katılım, kaliteye güven ve genel kalite algısı yüksek düzeyde bulundu. Kalite algısı ile çalışanların cinsiyeti, unvanı, mesleki deneyimi ve Sağlıkta Kalite Standartları eğitimi arasında anlamlı farklılık bulundu. Sağlık çalışanlarının kalite algı düzeylerini sosyo-demografik özelliklerin etkilediği belirlendi. Araştırmanın benzer araştırmalara yön vereceği ve kurumsal sürekli kalite geliştirme konusunda sağlık yöneticilerinin kararlarına destek olacağı tahmin edilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite Algısı, Sağlık Çalışanı, Hastane, Kalite.

1 Çorlu Devlet Hastanesi, [meryem.kurtul@hotmail.com](mailto:meryem.kurtul@hotmail.com), 0530 1159099.

2 Kırklareli Üniversitesi, [aaygul.moon@gmail.com](mailto:aaygul.moon@gmail.com), 0288 2147086.

3 Çorlu Devlet Hastanesi, [alicengizkalkan@hotmail.com](mailto:alicengizkalkan@hotmail.com), 0532 5660600.

4 Çorlu Devlet Hastanesi, [sakinenator@gmail.com](mailto:sakinenator@gmail.com), 0532 2470881.

5 Çorlu Devlet Hastanesi, [aytenkalaner@msn.com](mailto:aytenkalaner@msn.com), 0506 2359677.

6 Çorlu Devlet Hastanesi, [bacadnan@hotmail.com](mailto:bacadnan@hotmail.com), 0541 3352223.

## Abstract

This study aimed to determine the levels of quality perception in health care personnel and to evaluate the effects of sociodemographic characteristics on quality perception. This descriptive and deductive study was conducted at the Corlu State Hospital in May 2014, and included the medical and nurse staff. Data was gathered via a 5 Likert-type questionnaire. A study sample of 342 employees was selected with the random sampling method and 214 questionnaires with no missing data were evaluated. The SPSS for Windows 15.0 software was used in order to analyze data. The error probability in statistical tests was accepted as  $\alpha=0.05$ . When we examined the quality perception of employees, we found that institutional quality approach and quality support was medium, participation in quality, reliance in quality and their general quality perception was high-level. Dimensions of quality perception showed significant differences according to employee's titles, gender, job experience and the standards quality in health education. It is identified that sociodemographic characteristics of health care personnel have an influence on the levels of quality perception. It is estimated that this research will contribute to the decisions of health managers on the continuous quality improvement and direct these similar studies.

**Key Words:** Quality Perception, Healthcare personnel, Hospital, Quality.

## Kaynaklar

- AL-ASSAF, Assaf, (2001), Health Care Quality: An International Perspective, (Ed.: A.F. Al-Assaf) World Health Organization SEARO, No:35, Regional Office for South-East Asia, New Delhi.
- Altınöz, Cenk. –Esen, Fevzi. –Bilgin Erdal. –Karçaaltınçaba Ethem. –Kahyaoğlu Bihter (2009),” Çalışanların Kalite Yönetimi Algıları”, Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri, 19-21 Mart, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı.
- Alpar, Reha, (2011), Güvenilirlik (sayfa:807-828), Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Detay Yayıncılık, Üçüncü Baskı, Ankara.
- Aslantekin, Filiz.-Göktaş, Bayram.-Uluşen, Mesude.-Erdem, Ramazan (2007),”Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:6, sayfa 55-71.
- Can, Ali (2008),” Örgüt Kültürünün Hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına Uygunluğunun Testine Yönelik Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:13, Sayı:3, Sayfa 293-307.
- Donabedian, Avedis (1992), “Kalite Güvencesi”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 1, No.1, sayfa 15-48.

- Donabedian, Avedis (1993), "Bakım kalitesi Ve Maliyeti Konularında Mesleki Sorumluluk", Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Dergisi, No,11, sayfa 99-112.
- Doğan, Songül ve Kaya, Sıdıka ((2004), "Aksaray'daki Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimi Konusundaki Algıları",Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Sayı:1, sayfa 65-83.
- Griffith, John R.-Soney, Vinold K.-Mahr, Ruth A. (1995), ReengineeringHealthCare: Building On CQI, Health Administration Pres, AnnArbor, Michigan.
- Gaur,S.Sonjaya.-Xu,Yingzi.,-Quazi,Ali & Nandi, Swathi (2011). Relational impactof service providers' interaction behaviorin health care, Managing Service Quality,Vol.21,No.1, pp.67-87.
- Hayran, Osman ve Sur, Haydar (1997), Hastane Yöneticiliği, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul.
- Lezzoni, Lisa (1993), "MonitoringQuality of Care: What Do NeedtoKnow?", MonitoringQuality of Care, Vol.:30, pp.112-114.
- James, Brent C.(1989), QualitymanagementForHealthCare Delivery, TheHospitalResearchandEducationalTrust Of theAmericanHospitalAssociation, 840 North Lake Shore Drive Chicago, Illinois 60611.
- Khamalah, Joseph N. AndLingaraj, B.P. (2002), "Study Of Quality Management In Small OrganizationsProvidingServices Directed At People"Journal Of Business AndEconomicsResearch, Vol. 1, No. 2, pp.61-68.
- Kavuncubaşı, Şahin ve Yıldırım, Selami (2012), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, 3.Baskı, Ankara.
- Kaya, Sıdıka (2005), Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite Geliştirme, Pelikan Yayınları, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Kalite Yönetimi Hizmetleri Şube Müdürlüğü (2005), Hastaneler İçin Kalite Yönetimi Uygulama Kılavuzu.
- Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı (2013), Sağlıkta Kalite Değerlendiricisi Eğitimi Ders Notları, Pozitif Matbaa, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı (2012), SKS İşığında Sağlıkta Kalite (1.Cilt), Pozitif Matbaa, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, (2011), Hizmet Kalite Standartları, Ankara.
- Tengilimoğlu, Dilaver.-Işık, Oğuz.-Akbolat, Mahmut (2011), Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Kitap Dağıtım A.Ş., 3. Baskı, Ankara.

- Tyssen, Reidar.-Palmer, Karen S.-Solberg, Ingunn B.-Voltmer, Edgar & Frank, Erica (2013), "Physicians' perceptions of quality of care, professional autonomy, and jobsatisfaction in Canada, Norway, and the United States", BMC Health Services Research, Vol.13, pp.516-526.
- Ulusoy, Hatice.- Biçer, Enis Baha.- Naldöken, Ümit (2011), "Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Görüşleri", Cumhuriyet Tıp Dergisi, Vol. 33, sayfa 17-25.
- Yanık, Aygöl (2000), Sağlık Bakım Hizmetlerinde Hasta Tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Hasta Tatmini Üzerine Bir Araştırma, İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi ve Organizasyon Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Yeşilada, Figen & Direktör, Ebru, (2010), "Healthcare service quality: A comparison of public and private hospitals" African Journal of Business Management, Vol.4(6), pp.962-971.
- <http://www.saglik-ekonomisi.com/sed/index.php/online-makaleler/159-saglikhizmetlerinde-kalite-temel-kavramlar-sorunlar-ve-coezuem-yollar> (15.04.2014).
- <http://www.saglik.gov.tr/KlinikKalite/belge/1-17673/kalite-algisinin-olculmesi--ve-klinik-kalitenin-tanimin-.html> (15.04.2014).

# Sağlık Tesislerindeki Kalite Uygulamaları Doğrultusunda Kurumlarında Yapılan Uygulamalar İle İlgili; Çalışan Personelin Bilgi, Algı Ve Düşünceleri

Emre EREN<sup>1</sup>  
Meltem YILMAZ<sup>2</sup>  
Şebnem BAĞRIYANIK<sup>3</sup>

## Özet

Bilim ve teknolojinin gelişmesi, kültür seviyesi ve insanlığa verilen önemin artması ile birlikte sağlık hizmetlerinin yüksek standartlarda verilmesi zorunlu hale gelmiştir. Günümüzde sağlık hizmetlerini iyileştirme çalışmaları sadece gelişmekte olan ülkelerin değil, gelişmiş ülkelerin de temel ve öncelikli gündem maddesi olmaya devam etmektedir. Ayrıca kaliteyi sağlama, onu sürekli güvence altında tutma ve kaliteyi geliştirme rastlantılarla değil sistemli çalışmalarla gerçekleşir. Bu düşünceyle yola çıkan Bakanlığımız, sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve hakkaniyete uygun bir şekilde; organize edilmesi, sunulması ve finansmanının sağlanması amacıyla Hizmet Sektörleri olan Hastanelerde Kalite Çalışmalarını sürdürmektedir.

Bu çalışmada çalışanların Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları doğrultusunda kurumlarında yapılan uygulamalar ile ilgili bilgi, algı ve görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak 33 sorudan oluşan anket soru seti kullanılmıştır. Çalışma 5- 23 Mayıs tarihleri arasında Yozgat Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı 11 sağlık tesisinde gerçekleştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Sağlık Hizmetleri Hastane, Kalite Uygulamaları, Sağlık Çalışanları

## Abstract

Offering health care with the highest standards to the public has become imperative

1 Yerköy Devlet Hastanesi, emreeren2002@hotmail.com, 05052592429

2 Yozgat KHB Genel Sekreterliği, meltem.yilmaz1@saglik.gov.tr, 05074379381

3 Yozgat Devlet Hastanesi, sebnem.bagriyanik@saglik.gov.tr, .05370220922

with the development of science and technology, cultural improvement and with the increased importance given to humanity. Today, health care improvement efforts continues to be a priority not only for developing countries, but also the developed ones. It is necessary to remember that providing quality, keeping it under continuous assurance and quality enhancement are results of systematic work rather than chance. With this in mind, our Ministry continues to work on delivering and funding effective, efficient, and justice in health services provided by the service providers, or hospitals.

In this study, participants answered 33 questions to explore their perceptions and opinions regarding the activities carried out in line with Ministry of Health's Quality Standards at health care facilities. The study was carried out between 5-23 May at the 11 health care facilities who are members of the Yozgat Public Hospitals Association

**Key Words:** Service quality, Health services, quality practices, healthcare employees.

## Kaynaklar

- ASLANTEKİN, Filiz, GÖKTAŞ, Bayram, ULUŞEN, Mesude, ERDEM, Ramazan (2007), "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği" Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2 (6): 55-71,
- DOĞAN, Songül, KAYA, Sıdıka (2004), "Aksaray'daki Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimi Konusundaki Algıları" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 7 (1): s.65-83
- Gökmen C. (2004). "Hastanelerde Kalite Yönetimini Yönetmek", Hastane Yaşam Dergisi Cilt 1/ Sayı 2
- AYAZ, Hatice, SOYKAN, Atilla (2002), "Toplam Kalite Yönetimi ve Sağlık Sektörü", Türkiye Klinikleri Psikiyatri, (3): s.19-26.
- Kavuncubaşı, Şahin ve Kısa, Adnan (2002) "Sağlık Kurumları Yönetimi", içinde, Kalite Kavramı, Nuray Uzkesici ( Ed.), Anadolu Üniversitesi Yayın, Eskişehir, sayfa: 225-323
- Tengilimoğlu, D., Akbolat, M., Işık, O., (2009) "Sağlık İşletmeleri Yönetimi", Nobel Yayın, sayfa:392
- Tengilimoğlu, D., Akbolat, M., Işık, O., (2009) "Sağlık İşletmeleri Yönetimi", Nobel Yayın, sayfa:393
- M.Atik ve Ark. (2013), "Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Hizmet Kalite Standartları Uygulamalarıyla İlgili Algısı (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastane Örneği). IV.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler. 1-3 Mayıs, Ankara.



# Kalite Yolunda Adım Adım Yalınlaşma: Bir Devlet Hastanesi Örneği

Özcan Selma<sup>1</sup>  
Tanrıöver Funda<sup>2</sup>  
Akın Bihter<sup>3</sup>  
Akın Selin<sup>4</sup>

## Özet

Yalın yönetim son zamanlarda birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de kaliteyi arttırmak için kullanılan bir yaklaşımdır. Yalın yönetimin temelinde israfi ortadan kaldırmak ve sürekli gelişmeyi sağlamak vardır. Çalışmada Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi'nde iş gücü, malzeme ve yönetim konularında yalınlaşmak hedeflenmiştir. Yardımcı sağlık personeli ve temizlik personelinin mevcut çalışma alanları gözden geçirilerek gereksiz personel istihdamını önleyecek şekilde düzenlemeler yapılmıştır. Yataklı servislerde kullanılan tedavi defterleri kullanımdan kaldırılmış, hemşire gözlem formları ihtiyaca cevap verecek şekilde revize edilerek kullanılmaya başlanmıştır. Bu şekilde mükerrer kayıtların önüne geçilerek zamandan ve iş gücünden tasarruf edilmiştir. Son kullanma tarihi yaklaşan ilaçlar için yeşil etiket uygulamasına başlanmış, yeşil etiket olan ilaçlar önce tüketilerek ilaç israfının önüne geçilmiştir. Aynı zamanda kliniklerde bütün ilaç ve malzemeler için özel dolap ve çekmeceler yapılmış, personelin ihtiyaç duyduğu malzemeye en fazla 30 saniye içinde ulaşması sağlanmıştır. Yapılan düzenlemeler ile kalite standartları çerçevesinde yalınlaşmak, hastanemizde hasta- çalışan güvenliği ve memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak amaçlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yalın yönetim, hastane, kalite

- 1 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi,
- 2 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi, fundatanriover@hotmail.com
- 3 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi, bihterakin@yahoo.com
- 4 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi, hemsireselin87@hotmail.com

## Abstract

Recently, Lean management is an approach which is used in the health sector to improve quality as many sector. There are eliminating wasting and ensuring continuous improvement on the basis of lean management. It is aimed at simplification on labor, materials and management issues in this study. Reorganizations have been made in the manner of avoiding unnecessary personnel-arrangements by reviewing current working area of allied health personnel and cleaning staff. Treatment Notebooks used in inpatient services have been removed and nurse observation forms have been started to used in the manner of fulfilling the needs. In this way, time and manpower savings have been provided by preventing duplicate records. The application of green label has been started for the drugs whose expiration date is approaching so that wastage of drugs has been prevented by consuming the green label drugs. At the same time, special cabinets and drawers have been placed for all drugs and materials in clinics so that health staff can reach materials which they need in a maximum of 30 seconds. It is aimed at simplification in accordance with quality standards and maximize the safety and satisfaction of our patients and hospital employee.

**Key Words:** Lean Management , hospital, quality

## Kaynaklar

Ahmed S, Manaf NH, Islam R (2013), Effects of Lean Six Sigma Application in Healthcare Services: A Literature Review, , 28(4):189-94

Birgün, S., Gülen KG., Özkan, K., (2006), Yalın Üretime Geçiş Sürecinde Değer Akışı Haritalama Tekniğinin Kullanılması İmalat Sektöründe Bir Uygulama, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi , Yıl: 5 Sayı: 9 s.47-59

Graban Mark (2011), Yalın Hastane, (çev.: Pınar Şengözer), Optimist Yayınları, İstanbul.

Hancı, Tolga (2004-II), "Yalın Düşünce Sistemi", İzmir Ticaret Odası. Araştırma ve Meslekleri Geliştirme Müdürlüğü Bülteni; s: 1-4

www.lean.org.tr, Erişim tarihi: 01.05.2014

# Bir Eğitim Araştırma Hastanesi'nde Kurulan Çözüm Hattı Uygulaması

Özlem KORKMAZ<sup>1</sup>  
Turgay BOZKURT<sup>2</sup>  
Dursun M.MEHTEL<sup>3</sup>  
Mustafa ŞEN<sup>4</sup>

## Özet

Literatür verileri sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer meslek gruplarına göre çok daha yüksek olduğuna işaret etmektedir.(Salminen, 1997:23) Öte yandan Türkiye'de yapılan çalışmalar da, sağlık hizmeti alanında şiddetin son yıllarda giderek yaygınlaştığı yönündedir.(Adaş ve Elbek, 2008:147) Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde sağlık çalışanlarına yapılan şiddetin önüne geçebilmek için, şiddet nedenlerini tespit etmek ve bu nedenlerin ortadan kaldırılmasını sağlamak amacıyla, kesitsel araştırma tipine uygun olarak 01-15 Nisan 2014 tarihleri arasında 2000 hasta/hasta yakınına, hasta ve sağlık çalışanları arasındaki tartışma nedenleri ile tartışmayı yaşayan hasta ve hasta yakınlarının sosyo-demografik özelliklerini içeren bir anket uygulanmıştır. Anketten çıkan sonuçlara göre 02 Mayıs 2014 tarihinden itibaren Çözüm Hattı projesi faaliyete geçirilmiştir. Çözüm Hattı için pilot bölge olarak polikliniklerin en yoğun olduğu 2 merkezi bölge seçilmiştir. Çözüm Hattı ile hastaların polikliniklerde yaşadığı ve karşılaştığı sorunların tartışmaya dönüşmeden anında çözülebilmesi için Çözüm Hattının kullanımının sağlanarak sorunun ortadan kaldırılması amaçlanmıştır. Böylece sağlık çalışanlarına uygulanan şiddetin önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Çözüm Hattı, Sağlık Çalışanı, Şiddet, Çalışan Hakları ve Güvenliği.

## Abstract

Data from the literature of health care workers exposed to violence risk to other

1 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, ozlem.korkmaz3@saglik.gov.tr

2 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, turgay.bozkurt@saglik.gov.tr

3 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, doktormehel@hotmail.com

4 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, doktorsen@hotmail.com

occupational groups is much higher than that indicated. (Salminen, 1997:23) On the other hand, Turkey studies, the health services in the area of violence in recent years increasingly common is that. (Adaş and Elbek, 2008 : 147) Samsun Education and research Hospital, health care workers, the violence in order to prevent violence causes to identify the cause and eliminate, to ensure cross-sectional study according to the type 1 to 15 April, 2014 Date of 2000 patients / caregivers, patient and why argue with discussions between health professionals and patients and their relatives living in a questionnaire including socio-demographic characteristics were applied. According to the results from the survey since May 2, 2014 Solutions Line project has been launched. Solution Line is the busiest outpatient clinics as a pilot area for the central region 2 is selected. Solutions Line of the patients lived in outpatient clinics and instantly turn into a discussion of the problems encountered can be solved by ensuring the use of Line Solutions aimed at the elimination of the problem. Thus, when applied to health care is aimed to prevent violence.

**Key Words:** Solutions Hotline, Health Care Workers, Violence, Safe Work Environment.

## Kaynaklar

- Salminen S. Violence in the workplaces in Finland. J Safety Res 1997; 3: 123-131
- Adaş EB, Elbek O. Hekimlere yönelik şiddet üzerine bir değerlendirme. Toplum ve Hekim 2008; 23: 147-160.
- Elbek O, Adaş, EB; Aydın Tabip Odası. Şiddetin Gölgesinde Hekimlik. TTB Aydın Tabip Odası Yayınları, Mayıs 2012.
- ÜNSAL, Artun (1996), "Genişletilmiş Bir Şiddet Tipolojisi", Cogito. sayı 6-7. Kış-Bahar. s.29-36.
- ERTEN, Yavuz ve ARDALI, Cahit (1996),"Saldırganlık Şiddet ve Terörün Psikososyal Yapıları", Cogito. Sayı 6-7. Kış-Bahar. s.143-164.
- ERGİL, Doğu (2001),"Şiddetin Kültürel Kökenleri", Bilim ve Teknik. Sayı 399. Şubat. s.40-41.
- Fernandes CM, Bouthillette F, Raboud JM, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. CMAJ 1999; 161: 1245-1248.

# Meslek Gruplarına Göre İşletme Çalışanlarının El Hijyeni Davranışlarının Araştırılması

Emine AKTAŞ<sup>1</sup>  
Mustafa GÜLENC<sup>2</sup>  
Mustafa FİDAN<sup>3</sup>  
M. İbrahim TUĞLU<sup>4</sup>

## Özet

Birçok meslek gruplarının çalışanları, insan sağlığı yönünden ağır sorumluluklar taşımaktadır. Bazı bulaşıcı hastalıkların ana nedeni, çalışanların dikkatsizliği ve bu konudaki bilgi yetersizliğidir. Kişisel hijyenin ilk adımı olarak bilinen el hijyeni, enfeksiyon hastalıklarının bulaşması ve kontrolünde öncelikli olarak kabul edilmektedir.

Bu çalışma ile; Manisa ili Salihli ilçesi Mesleki Eğitim Merkezine hijyen eğitimi için katılan meslek gruplarına göre işletme çalışanlarının, eğitim öncesi el hijyeni davranışlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Söz edilen okula başvuran 1600 işletme çalışanı, araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada verilerin toplanması için hazırlanan anket 6 Mayıs-2 Haziran 2014 tarihleri arasında uygulanmıştır. İşletme çalışanlarından 1000'i anket formunu doldurmuştur.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Araştırmanın bulgularında işletme çalışanları; yaş gruplarına göre 20-25 arası %10.2, 26-30 arası %11.8, 31-35 arası %15.3, 36-40 arası %25.2, 40 yaş ve üzeri %37.5, %30'nun kadın, %70'nin erkek; %43'ü ilköğretim, %23.1'i lise, %4'ü önlisans ve %4.9'u lisans mezunudur. Mesleklerine göre; %20'si kuaför, %20'si gıda işletmecisi, %20'si kiraathaneci, %20'si otel işletmecisi, %20'si manav işletmelerinde çalışmaktadır. Toplam çalışma sürelerine göre ise; 1-5 yıl arası

1 Hemşire, Manisa Salihli Devlet Hastanesi, [emineaktas\\_999@hotmail.com](mailto:emineaktas_999@hotmail.com), 0-505-6452232.

2 Uzm. Dr., Manisa Salihli Devlet Hastanesi, [mugulenc@hotmail.com](mailto:mugulenc@hotmail.com), 0-505-3987615.

3 Uzm., Bartın Üniversitesi, [mustafafidan86@hotmail.com](mailto:mustafafidan86@hotmail.com), 0-532-4257095.

4 Prof. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, [ibrahim.tuglu@cbu.edu.tr](mailto:ibrahim.tuglu@cbu.edu.tr), 0-533-3373821.

%8.6, 6-10 yıl arası %13.5, 11-15 yıl arası %46.3, 16-20 yıl arası %15.1, 20 ve üzeri %16.5 olduğu izlenmektedir. Çalışmada işletme çalışanlarının; yaş değişkeni, öğrenim durumu, çalışma süresi, meslek ve cinsiyet durumu değişkenleri ile el hijyeni davranışları algısı arasında anlamlı farklılıklar izlenmiştir.

Sonuç olarak; Meslek çalışanlarının el hijyeni davranışlarının yüksek olmadığı, bilgilerinin yetersiz olduğu, el hijyenini fazla önemsemedikleri ve el yıkama imkânları bulamadıkları anlaşılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** El Hijyeni, Meslek Grupları, El Hijyeni Davranış Düzeyi

## Abstract

Many Professional groups of employees, carries heavy responsibilities in terms of human health. Some of the main causes of infectious diseases, employee carelessness and lack of knowledge on this subject is. The first step is recognized as a priority.

With this study; Salihli district of Manisa Vocational Trainnig Centre for hygiene education by attending professional group of business worker' hand hyggiene behavior is aimed to determine .

Mentioned the 1600 employee of the business school applicants, research constitutes the universe. In the study, a questionnaire to collect data between 6 May-2 June 2014 was implemented. Property of the 1000 employees have completed the questionnaire.

The data obtained in this study using SPSS (Statistical Package of Social Sciences) for Windows 21.0 was analyzed using the program. The findings of the 95% confidence interval was evaluated at the 5% significance level.

Research findings from the employees; according to age group 20-25 10.2%, 26-30 11.8%, 31-35 15.3%, 36-40 25.2%, 40years and over 37,5%, 30 % of women and 70% of men ; 43% of primary school , 25% ilköğret I, 23.1% high school, 4 % associate and 4.9% graduated. According to their occupation; 20% hairdresser, 20% of thess operator, 20% hotel operatör, 20% have been working in the grocery store business. According to the total working time; 8.6% 1-5 years, 6-10 years 13.5%, 46.3% between 11-15 years,15.1% between 16-20 years, 16.5% are 20 and older are monitored. In the study of business employees; variable age, education level, working hours, occupation and gender status variables with statistically differences between the perception of hand hygiene behavior were observed.

As a result; Occupation of hand hygiene behavior of employees is nthe information is insulficient hand hygiene and washing facilities not find that much care is understood.

**Key Words:** Hand Hygiene, Occupational Groups, Hand Hygiene Behavior Level

## Kaynaklar

- Akın, Levent.- Özcebe, Hilal.- Güler, Çağatay (2001), “Kişisel Hijyen”, Adölesan Sağlığı ve Gelişimi Eğitici Eğitimi Rehberi, SB AÇSAP Genel Müdürlüğü Yayınevi, Ankara.
- Aznal, Sharifah ve Sulaiha, Syed (2007), “And Awareness In Medical Students Of Clinical Years”, [http://web.imu.edu.my/ejournal/approved/4.Original\\_Sharifah.pdf](http://web.imu.edu.my/ejournal/approved/4.Original_Sharifah.pdf) (11.05.2014).
- Carabin, Helene- Gyorkos, Theresa- Joseph, Lawrence (1999) “Effectiveness of a Training Program in Reducing İnfections in Toddlers Attending Day Care Centers”, *Epidemiology*, Vol. 10, No. 3, May, pp. 219-27.
- Curtis, Valerie (2000),”Domestic Hygiene and Diarrhoea”, *Pinpointing The Problem Tropical Medicine and International Health* vol.5, No 1, january pp 22–32
- Çetin, Enver Tali (1993), “Hastane Enfeksiyonlarının Önemi”, *Klinik Dergisi*, Cilt 6, No.3, sayfa 99.
- Dokuzoğuz, Başak (2003), “Hijyende ilk adım el yıkama”, *Actual Medicine*, Cilt16, No.18, sayfa 209-220.
- Görgülü, Selma (2000), “Hijyen ve Sağlığımız”, *Actual Medicine*, Cilt 28, No.3, sayfa 36-43.
- Green, Linecar- Selman, Carol- Radke, Vincent- Ripley, Dirc- Mack, James- Reimann, David- Stigger, Tammi-Motsinger, Michelle. and Bushnell, Lisa (2006), “Food worker hand washing practices:anobservation study”, *Journal of Food Protection*, Vol. 69, No 10, August, pp.2417-2423.
- Güler, Çağatay (2004), “Kişisel Hijyen”, *TSK Koruyucu Hekimlik Dergisi*, Cilt 3, No.6,sayfa 119-132.
- Hansen, Kristina Reid (2001). *Personal Hygiene and Food Safety*. [www.ianr.unl.edu](http://www.ianr.unl.edu). (10.05.2014).
- <http://www.who.int/features/factfiles/sanitation/facts/en/index.html>, (13.05.2014)
- Luby, Stephen- Agboatwalla Mubina- Billhimer Word,-Hoekstra Robert (2005), “Effect of Handwashing on Child Health” *A Randomised Controlled Trial Lancet*, Vol.366, No. 9481, July, pp. 225–33
- Master, Deanna- Hess Longe, SusanHess- Dickson, Heather (1997), “Scheduled Hand Washing in an Elementary School Population”, *Fam Med*, Vol. 29, No. 5, May, pp. 336–39.
- Ovacıklı, Canan (2005), “Endüstriyel Mutfaklarda Kişisel Hijyenin Önemi”, [www.forumgourmet.com](http://www.forumgourmet.com). 11.05.2014.

- Pragle, Aimee- Harding, Anna- Mack, James (2007), "Food Workers Perspectives on Handwashing Behaviors and Barriers in the Restaurant Environment", *Journal of Environmental Health*, Vol. 69, No. 6, February, pp. 27-32.
- Rabie, Tamer- Curtis, Valerie (2006), "Handwashing and Risk of Respiratory Infections: A Quantitative Systematic Review *Tropical Medicine*", *International Health*, Vol. 11, No.3, March, pp. 258-267.
- Ryan, Mak Angele- Christian, Roche Song- Wohlrabe, John (2001), "Handwashing and Respiratory Illness Among Young Adults in Military Training" *Am J Prev Med*, Vol.21, No. 3, August, pp. 79-83.
- Şimşek, Derya (2012), *ilköğretim Birinci Sınıf öğrencilerine Verilen Planlı El Yıkama Eğitiminin El Yıkama Davranışı Üzerine Etkisinin Belirlenmesi*, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Tayar, Mustafa (2004), "Gıda Endüstrisinde Hijyen Sanitasyon", [www.uludag.edu.tr.](http://www.uludag.edu.tr/)(08.05.2014)
- Turan, İlkay (2009), "Mutfak Personelinin El Hijyeni Bilgisi ve Uygulamalarının İncelenmesi", Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Ural, Deniz (2007), "Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 19, No. 103, sayfa 96
- Yavuz, Şahin (2000), *Özel ve Devlet Okullarında Kişisel Hijyen Alışkanlıkları*, Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi, Yayınlanmış Lisans Bitirme Tezi, İstanbul.
- Yetkin, Ayşen ve Yiğitbaş, Çağla (2008), "Sağlık Yüksek Okulu Birinci ve Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Bireysel Hijyen İle İlgili Alışkanlıklarının Karşılaştırılması", *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Cilt11, No.2, sayfa 72-84.
- White, Cindy- Kolble, Robin- Carlson, Rebecca- Lipson, Natasha- Dolan, Mike,-Ali, Yusuf- Cline Mojee (2003), "The Effect of Hand Hygiene on Illness Rate Among Students in University Residence Halls", *Am J Infect Control*, Vol.31, No. 6, October, pp. 364-70.



# Yoğun Bakımlarda Gelişen Enfeksiyonların Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Salihli Devlet Hastanesi Örneği

Emine AKTAŞ<sup>1</sup>  
Mustafa GÜLENC<sup>2</sup>  
Mustafa FİDAN<sup>3</sup>  
M. İbrahim TUĞLU<sup>4</sup>

## Özet

Hastane enfeksiyonları tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de hasta, sağlık personeli, toplum ve sağlık bütçesi açısından önemli bir sorun olarak karşımızda durmaktadır. Yoğun bakımdaki enfeksiyon oranı hasta bakımındaki kalitenin en önemli göstergesidir.

Bu araştırma ile Salihli İlçe Devlet Hastanesi 2012 ve 2013 yılı anestezi ve nöroloji yoğun bakımlarında gelişen enfeksiyonların; cinsiyet, yaş, yıl, yoğun bakım ve invaziv girişimler değişkenlerine göre farklılaşmasını belirlemek amacıyla planlanmıştır.

Söz edilen hastane yoğun bakımlarına yatışı yapılan 1463 hasta araştırmanın evrenini, enfeksiyon gelişen 88 hasta araştırmamızın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Araştırmanın bulgularında; hastaların, % 61.4'nün erkek, % 38.6'sının kadın, % 39.8'inin 64 yaş, % 60.2'sinin 65 yaş ve üstü, %62.5'unun 2012, %37.5'unun 2013 yılında, %34.1'inin nöroloji, %65.9'unun anestezi yoğun bakımda yattığı, %95.5'ine ÜSK, %34.1'ine entübasyon, %21.6'sına trekeostomi, %34.1'ine SVK uygulanmış,

1 Hemşire, Salihli Devlet Hastanesi, [emineaktas\\_999@hotmail.com](mailto:emineaktas_999@hotmail.com), 0-505-6452232.

2 Uzm. Dr. Salihli Devlet Hastanesi, [mugulenc@hotmail.com](mailto:mugulenc@hotmail.com), 0-505-3987615.

3 Arş. G., Bartın Üniversitesi, [mustafafidan86@hotmail.com](mailto:mustafafidan86@hotmail.com), 0-532-4257095.

4 Prof. Dr. Celal Bayar Üniversitesi, [ibrahim.tuglu@cbu.edu.tr](mailto:ibrahim.tuglu@cbu.edu.tr), 0-533-3373821.

%35.2'sinde KIÜSE, %48.9'unda Pnömoni, %9.1'inde CAE, %10.2'sinde YDE ve %9.1'inde KDE olduğu saptanmıştır.

Sonuç olarak; Çalışmada; yoğun bakım enfeksiyonları ile yaş, yıl, cinsiyet, yoğun bakım ve invaziv girişimler değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar izlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yoğun Bakımlar, Hastane Enfeksiyonları, Enfeksiyonların Kontrolü ve Önlenmesi

## Abstract

Hospital-oriented infections stand about against as an important problem that is in terms of patient, society and the health care budget and health staff in Turkey as well as all over the world. The intensive care's infection rate is an important indicator of quality in patient care.

With this research Salihli District State Hospital in 2012 and 2013 that infections in intensive care anesthesia and neurology; gender, age, year, intensive care and invades initiatives are planned to determine the differentiation according to the variables.

The population of the research constituted by the 1463 patients that they were in intensive care mentioning this hospital, 88 patients that developed the infection were constituted the study sample too.

The data obtained in this study using SPSS (Statistical Package of Social Sciences) for Windows 21.0 was analyzed using the program. The findings of the 95% confidence interval was evaluated at the 5% significance level.

At this study findings; patients, 61.4% nude male, 38.6% female, 39.8% in 64 years, 60.2% age 65 and above, 62.5% in 2012, 37.5% of flour in 2013, 34.1% of neurology, % 65.9 anesthesia lying in intensive care, where 95.5% USK, 34.1% of intubation, 21.6% tested trekeosto points, 34.1% SVK applied, 35.2% in the KIÜSE, 48.9% in pneumonia, and 9.1% in the CAE , 10.2% YDE and 9.1% were found to be KDE.

As a result; In this study; infections in intensive care and age, year, gender, intensive care and invasive procedures were observed significant differences between variables.

**Key Words:** Intensive Cares, Hospital infections, Measures and Control of Infections

## Kaynaklar

- Bakır, Mehmet (2003), “Yoğun Bakım Ünitesinde İnfeksiyon Kontrolü”, Yoğun Bakım Dergisi, Cilt 3, No.2, sayfa 102-117.
- Biberoğlu, Kadir (2003), “Yoğun Bakım İnfeksiyonları: Tanımlar, Epidemiyoloji ve Risk Faktörleri”, Yoğun Bakım Dergisi, Cilt 3, No.2, sayfa 73-80.
- Birol, Leman (2002). Hemşirelik Süreci, Etki Matbaacılık Yayıncılık Ltd. Şti., İzmir.
- Büyüköztürk, Şener (2007), Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı, PagemA Yayıncılık, Ankara.
- Çağlar, Kayser (2002), “Hastane enfeksiyonları”, Galenos Dergisi, Cilt 6, No. 74, sayfa 20 – 25.
- Çakırcalı, Emine (2000), Hasta Bakımı ve Tedavisinde Temel İlke ve Uygulamalar. Güven-Nobel Yayıncılık Tic.Ltd. Şti.,İzmir.
- Dyson, Martyn (1999), “Intensive Care Psychosis, Therapeutic Nurse Patient Relationship and the Influence of the Intensive Care Setting Analyses of Interrelating Factors”, Journal of Clinical Nursing, Cilt 8, No.9, sayfa 284-290.
- Görak, Gülay (1997), “Yoğun bakım ünitelerinde hastane enfeksiyonlarının önlenmesi” Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, Cilt 1, Sayı 27, sayfa 16 – 24.
- Gündeş, Sibel (2001), “Türkiyede enfeksiyon kontrol programları ve uygulamalar”, Aktüel Tıp Dergisi, Hastane Enfeksiyonları Özel Sayısı, Cilt 6. No. 5, sayfa 1-6.
- İlgün, Serap ve Ovayolu, Nilay (2005), “Yoğun Bakım Ünitelerinde Görülen Hastane Enfeksiyonları ve Alınması Gereken Önlemler”, Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, Cilt 1, No. 9, sayfa 14-19.
- Kaleli, İlknur (2003), ”Hastane enfeksiyonları, Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi, Cilt 8, No. 1, sayfa 6-12.
- Karadağ, Ayşe (2002), “Hastane Enfeksiyonlarının Önlenmesinde Evrensel Bir Önlem: El Yıkama” Gazi Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, Cilt 9, No. 2, sayfa 68 – 73.
- Karasar, Niyazi (2007), Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Özdamar, Kazım (2004), Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Öztuna, Derya ve Elhan Atilla Halil (2008), “Sağlık Araştırmalarında Kullanılan İlişki Katsayıları”, Türkiye Klinikleri J MedSci, Cilt 28, No. 1, sayfa 160-165.
- Naharcı, Handan (2008), “Adana’da Eğitim Araştırma Hastanelerinin Yoğun Bakım Hemşirelerinde Hastane Enfeksiyonları Bilgi Düzeyi”, Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 9, No. 3, sayfa 9-15.

- Ünver, Vesile (2003), “Yoğun Bakım Ünitesinde Hastası Olan Ailelerin Gereksinimlerinin Saptanması”, Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, Cilt 7, No.2, sayfa 22.
- Şahinoğlu, Haydar (1992), Yoğun Bakım Sorunları ve Tedavileri, Türkiye Klinikleri Yayınevi, Ankara.
- Uzunköy, Ali (2004), “Cerrahi İnfeksiyonlarında Ameliyathanenin Rolü, Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 1, No. 1, sayfa 38-45
- Yüceer, Sevilay ve Demir, Sevil Güler (2009), “Yoğun bakım Ünitesinde Nozokomiyal Enfeksiyonların Önlenmesi ve Hemşirelik Uygulamaları”, Dicle Tıp Dergisi, Cilt 36, No. 3, sayfa 226-233.

# Hastane Ergonomik Koşullarının Hemşirelerin Mesleki Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları Üzerine Etkisi

Tuğba GÜLER<sup>1</sup>  
Tülin YILDIZ<sup>2</sup>  
Ebru ÖNLER<sup>2</sup>  
Burcu YILDIZ<sup>1</sup>  
Gülbahar GÜLCİVAN<sup>1</sup>

## Özet

Bu çalışma hastane ergonomik koşullarının hemşirelerin mesleki kas iskelet sistemi rahatsızlıkları üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapıldı. Araştırma evrenini Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezindeki hemşireler oluşturdu. Örneklem seçimi yapılmayarak, evrenin tamamını oluşturan 60 hemşireye ulaşıldı. Veriler literatür doğrultusunda oluşturulan, 15 soru içeren anket formu ile toplandı ve SPSS 17 istatistik paket programı kullanılarak frekans ve yüzdelik dağılımı ile analiz edildi. Çalışmada ergonomik koşullar incelendiğinde dijital tansiyon aleti kullanıldığı (%70), çalışma ayakkabı/terliğinin ortopedik özellikte olduğu (%40), hasta yatağının yüksekliğinin ayarlanma durumu uygun bulunduğu (%75) ancak; kullanılan cihazlara kolay erişme (%50), hemşire deksinin (%50), tedavi hazırlamak için kullanılan tezgahın (36.7) ve tedavi arabasının (%45) rahat çalışabilmek açısından kısmen uygun olduğu belirlendi. Çalışmada hemşirelerin büyük çoğunluğunun dik duruş (%61.7), dik adım (%78.3), tam önde kavrama (%76.7), diz kırarak eğilme (%61.7), bel dik taşıma (%71.7) ve hastaya yaklaşarak hastayı çekme (%75) gibi doğru beden mekanikleri kullanırken, %61.7'sinin ise yanlış bir beden mekaniği olan eğik oturma pozisyonlarını kullandığı belirlendi. Hemşirelerin %63.3'ünün çalışma ortamından kaynaklanan herhangi bir kas iskelet sistemi rahatsızlığına sahip olduğu, bunların %73.3'ünün en çok alt ekstremitelerde ağrı yaşadıkları saptandı. Bu sonuçlar doğrultusunda; hastanelerde ergonomik düzenlemelerin

1 Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, guler\_tugba@yahoo.com.tr

2 Yard Doç.Dr., Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, tyildiz70@hotmail.com

yapılması, hemşirelere ergonomik riskler, uygun vücut mekanikleri konusunda eğitimlerin verilmesi önerildi.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane ergonomisi, mesleki kas iskelet sistemi hastalıkları, hemşirelik

## Abstract

Research was performed to evaluate effect of ergonomic conditions of hospital on occupational musculoskeletal disorders of nurses. The study was carried out 60 nurses of Namık Kemal Health Practice and Research Centre. Datas were collected by using a questionnaire which include 15 questions and is constituted in the light of literatüre by researchers. Data was analysed by SPSS17 Statistical Package Programme. Means and percentages of the data were given in the study. When we evaluated ergonomic conditions, it was discovered, %70 of nurses used digital blood pressure monitors, %40 of them wear orthopedic shoes/slippers. %75 of nurses thought patient beds are suitable to control their weight but easy access to devices (%50), nurses' desk (%50), stand which used to dispense by nurses (36.7) and medical wagon (%45) were found partly proper to work easily. We obtained most of nurses used correct body mechanics such as-upright position (%61.7), upright stepping (%78.3), full front grasping (%76.7), bending with knee flexion (%61.7), carrying while their waist in upright position (%71.7), approaching to patients while pulling them (%75) but %61.7 of nurses told they usually don't sit up straight. %63,3 of nurses have got occupational musculoskeletal disorders and %73,3 of these nurses have got pain related with their lower extremities. It was proposed to make arrangements for hospital ergonomic conditions, also give educations to nurses about ergonomic risk factors, correct body mechanics.

**Key Words:** Hospital Ergonomics, Occupational Muscle Skeletor System Disorders, Nursing.

## Kaynaklar

İncsesli, Aynur (2005) , Çalışma Ortamında Hemşirelerin Sağlıkını ve Güvenliğini Tehdit Eden Risk Faktörlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Adana.

Bayazıt Hayta, Ateş (2007) “Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, No.1, sayfa 21-41.

Demirbilek, Sevda ve Pazarlıoğlu, Vedat (2007), “Türkiye’de İş Kazalarının Oluşumunda Etkili Olan Faktörler: Ampirik Bir Uygulama”, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt 44, No. 79, sayfa 81-91.

- Çetin, Güler (2008), Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Olumlu İş Ortamına İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Bilir, Nazmi (2007), “Mesleki Kas İskelet Sistemi Hastalıkları”, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, Özel sayı, sayfa 10-13.
- Bayar, Kılıçhan ve Bayar, Banu (2006), “İş ile İlişkili Muskuloskeletal Bozukluklar”, 1. Ulusal Sağlık Geliştirme ve Sağlık Eğitim Kongresi Bildirileri, 9-12 Kasım, Muğla.
- Occupational Health and Safety Council of Ontario (OHSCO) (2007), Occupational Health and Safety Council of Ontario’s MSD Prevention Series Part 3b: MSD Prevention Toolbox
- Özcan, Emel ve Kesiktaş, Nur (2007), “Mesleki Kas İskelet Sistemi Hastalıkları”, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, sayfa 6-9.
- <http://www.osha.gov/ergonomics/guidelines/nursinghome/index.html>,(2009)
- [http://www.knoll.com/resarch/downloads/healthcare\\_ergonomics.pdf](http://www.knoll.com/resarch/downloads/healthcare_ergonomics.pdf), (2007)
- Özel, Nurhayat (2005), Hemşirelerin Çalışma Ortamında Ergonomi Kurallarına Uyumunun Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Tunç, Pınar (2008), Sağlık Çalışanlarında Kas İskelet Sistemi Bozuklukları İle İlgili Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Programı, Ankara.
- Büker, Nihal ve Aslan, Emine (2006), “Hekimlerde Kas İskelet Sistemi Problemlerinin Analizi”, Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Cilt 10, sayfa 163-170.
- Kadir, Aksay ve Orhan, Fatih (2008), “Sağlık Hizmetlerinde Bir Risk Yönetimi Tekniği Olarak FMEA: Laboratuvar Sürecine Yönelik Bir Uygulama”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Sayı 4, Sayfa 125.
- İlçe, Arzu (2007), Yoğun Bakım Ünitelerinde Ergonomik Faktörlerin İncelenmesi, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sienkiewicz, Z.- Paszek, T. –Wronska, I.(2007), “Strain on the Spine Professional Threat to Nurses Health”, Medical Scienses, Vol 52, pp. 131-135.
- Güler, Çağatay (2001), Ergonomiye Giriş(Ders Notları), Ankara Tabip Odası, Ankara.
- Alpagut, Gülsevil (2005), “İş Sağlığı ve Güvenliği Hukuku ve Ergonomi”, 11. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri, 26-28 Aralık, İstanbul
- Özok, Ahmet F(2010), “Ergonomi ve Verimlilik”, İşveren Dergisi, Cilt 48, Sayı 6-7, Sayfa 78-83

- Atasoy, Ahmet ve Keskin, Firoozeh (2010), “Laboratuvar Çalışanlarında İşe Bağlı Kas-İskelet Sistemi Sorunları ve Ergonomik Risklerin Değerlendirilmesi”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, Sayfa 90-93.
- Joseph, A. – Rashid, M. (2007), “The Architecture of safety:hospital design”, Current Opinion in Critical Care, Vol 13, pp. 714-719.
- Taşçıoğlu, İlknur(2007), Lüleburgaz Devlet Hastanesi ve Lüleburgaz 82. Yıl Devlet Hastanelerinde İş ve Çalışma Ortamından Kaynaklanan Riskler ve Bu Riskleri Hemşirelerin Algılama Düzeylerinin Saptanması, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Edirne.
- Aytar, Ayça (2007), Kas İskelet Sistemi Hastalıklarına Bağlı Kronik Ağrıların Yaşam Kalitesi Üzerine Olan Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tinubu, Bolanle MS.- Mbada, Chidozie E.- Oyeyemi, AL.- Fabunmi, AA.(2010), “Work-Related Musculoskeletal Disorders among Nurses in Ibadan, South- west Nigeria: a cross- sectional survey”, BMC Musculoskeletal Disorders, Vol 11, pp. 1-8.



# Ameliyathanelerde Yapılan İşlemlerin Birim Maliyet Analizleri: Yerköy Devlet Hastanesi'nde Bir Çalışma

İsmail ŞİMŞEK<sup>1</sup>  
İsmail AĞIRBAŞ<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışmanın amacı, maliyet analizi teknikleri kullanılarak Yerköy Devlet Hastanesi'nin 2013 yılı tıbbi, idari, mali ve teknik verilerine göre ameliyathanesinde yapılan işlemlerin birim maliyetlerini belirlemektir. Maliyet analizleri; geçmiş dönem verilerinden faydalanılarak gelecekteki finansal planlamalara yardım etmek, maliyetlerin azaltılması, çalışanların performanslarının belirlenmesi, sunulan hizmet kalitesinin artırılması ve sağlık hizmetlerinin fiyatlandırılmasında rasyonel karar alma imkanı sağlama gibi konularda yöneticilere yol göstermektedir. Bu amaçla öncelikle oluşan giderler ve hastanenin gider yerleri belirlenmiştir. Çalışmada kademeli dağıtım yöntemi kullanılmıştır. Hesaplanmış olan birim maliyetler, Sosyal Güvenlik Kurumunun hastanelere verdikleri hizmetin karşılığı olarak yaptığı ödeme miktarı ile karşılaştırılmıştır.

Çalışma sonucunda ameliyathanede 28 farklı anestezi uygulaması, 166 adet ise farklı ameliyat uygulamaları olmak üzere toplamda 194 farklı işlem yapıldığı tespit edilmiştir. Anestezi uygulamaları içerisinde birim maliyeti en düşük olanlar “Nazal Mukoza ve Cilt İnfiltrasyon Anestezisi” , “Retrobulber ve Peribulber Enjeksiyon” , “Subkonjonktival ve Subtenon Enjeksiyon” olup birim maliyetleri 23,46 TL; en yüksek birim maliyeti olan anestezi uygulaması ise “Anestezi A1 Grubu (Özellikli Ameliyatlar ve Girişimler)” olup birim maliyeti 1120,91 TL dir. Ameliyatlar içerisinde de birim maliyeti en düşük olanı 18,74 TL ile “Burun Mukozası Koterizasyonu” , en yüksek olanı da 4043,40 TL ile “Diz Revizyon Artroplastisi, Total” olduğu hesaplanmıştır.

Hesaplanmış olan birim maliyetlerin tamamı geri ödeme rakamlarının üzerinde kaldığı bulunmuştur. Hastanenin maliyet kontrolü yaparak giderlerini azaltması,

1 Dr., Yozgat Kamu Hastaneleri Birliği Yerköy Devlet Hastanesi, Başhekim Yardımcısı, drisimsek@hotmail.com , 546516006

2 Prof.Dr., Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Kurumları Yönetimi Bölümü, agirbasimail@yahoo.com , 03123191450

ancak maliyetler yine de ödenen tutarlardan fazla olursa geri ödeme kurumları ile hizmet sunum fiyatları konusunda görüşülmesi önerilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Ameliyat, anestezi, birim maliyet, maliyet analizi

## Abstract

The purpose of the study is to determine the unit costs of the processes performed in operating room; by using cost analyzing theories with the medical, economical, administrative and technical records of 2013 of Yerköy Public Hospital. Cost analysis guides to administrative personnel in assisting forthcoming financial plans, controlling costs, determining performances of employees, improving quality of care and rational decision-making process regarding pricing of healthcare services by using data obtained in former periods. With this purpose, firstly, actual costs and cost places of the hospital are determined. Gradual deployment method was used in the study. Calculated unit costs were compared with refunds paid by Social Refund Association with regard to services performed by the hospitals.

At the end of the study it was determined that 194 different processes were performed. 28 of them were different anesthetic processes, 166 were different operative process. The lowest unit costs among anesthetic processes were costs of “nasal mucosae and skin infiltration anesthesia”, “retrobulber and peribulber injection”, “subconjunctival and subtenon injection” and were 23,46 TL. The highest unit cost among anesthetic processes were costs of “Anesthesia group A1 (Specified operations and processes)” and were 1120,91. The lowest unit costs among operations was cost of “nasal mucosa cauterization” and was 18,74 TL, the highest was with 4043,40 TL cost of “total knee revision arthroplasty”.

It was found out that all of the unit costs calculated were above the refund. It was suggested that the expenses of the hospital should be lowered with cost control. But if costs were more than the payments, service charges must be negotiated with social refund associations.

**Key Words:** Operation, anesthesia, unit cost, cost analysis

## Kaynaklar

AĞIRBAŞ, İ. (1993), Hastanelerde Maliyet Performans Analizi ve TCDD Ankara Hastanesinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

AĞIRBAŞ, İ. ve Arkadaşları (2011), Hastanelerde Maliyet Analizi ve Tıbbi Rehabilitasyon

Hizmetlerinde Birim Maliyet Hesaplanması, Türkiye Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi.

BÜYÜKMİRZA, K. (2012), Döner Sermayeli Kuruluşlarda Maliyet Muhasebesi Sisteminin Oluşturulmasına Dönük Analiz Sonuçları, Sağlık Bakanlığı Döner Sermayeli İşletmelerinde Maliyet Muhasebesi Sistemi Oluşturulması Projesi Rapor No:3, Ankara.

BÜYÜKMİRZA, K. (2013), Maliyet ve Yönetim Muhasebesi, 18.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

CONTEH, L. ve WALKER, D. (2004), Cost and Unit Cost Calculations Using Step-down Accounting, Health Policy Plan.

ILDIR, A. (2008), Faaliyet Tabanlı Maliyetleme İle Sağlık İşletmelerinde Maliyet Analizi ve Performans Yönetimi, Seçkin Yayıncılık; s:18, Ankara.

KISAKÜREK, M.M. (2010), Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 24, Sayı:30

LARSEN, E.R. (1988), Systems Support Cost Accounting and Quality Of Care, Healthcare Financial Management; 42,2; s:86-88.

ŞAHİN, İ. (1992), Hastanelerde Birim Çıktı Maliyetlerin Hesaplanması ve Yatak İşgal Oranına Göre Değişimleri, Sağlık Bakanlığı Ankara Zübeyde Hanım Doğumevinde Bir Uygulama, Ankara.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Biyokimya Laboratuvarına Gelen Numunelerin Preanalitik Hata Oranlarının Eğitim Sonrası Karşılaştırılması

Özlem AYDIN<sup>1</sup>  
Fusun GÖNEN DEDE<sup>2</sup>  
Emel HOŞ YILDIZ<sup>3</sup>  
Nihal ÇELİK<sup>4</sup>

## Özet

Bu çalışmada, SKS eğitimleri kapsamında hemşire grubuna anlatılan” Laboratuvar örneklerinin alımı ve transferi” eğitiminin preanalitik hata oranlarını etkileyip etkilemediğini araştırmak amaçlandı. Eğitim, diğer SKS ve Verimlilik Karnesi eğitimleri ile birlikte aynı mesai gününde verildi. Mart ayında düzenlenen eğitimler, tüm hemşirelerin katılımını sağlayabilmek için dört kez tekrarlandı. Biyokimya laboratuvarı preanalitik hata verileri, retrospektif olarak HBYS istatistik modülünden tarandı. 1 Ocak-28 Şubat ile 1 Nisan- 31 Mayıs dönemlerinin verileri karşılaştırıldı. Hata grupları, red nedenine göre dağılımlardan oluşturuldu. En fazla hata pıhtılı numune grubundaydı ve eğitim sonrası dönemde daha yüksekti ( $p=0.001$ ). Çalışma grupları, tüpe göre dağılımlardan oluşturuldu ve en çok reddedilen numune her iki dönemde de sedim ve koagülasyon çalışma gruplarında gözlemlendi. Ancak iki dönem arasında istatistiki fark gözlenmedi. Eğitim sonrası dönemde hemogram ( $p= 0.013$ ) ve kan gazı çalışma gruplarında ( $p=0.000$ ) red oranı, eğitim öncesi döneme göre artmıştı. Bulgular, örnek alımı ile ilgili doğru tekniklerin ve dikkat edilecek hususların anlatıldığı bu eğitimin preanalitik hata oranlarını azaltmadığını göstermektedir. Konuyla ilgili farklı eğitim materyalleri ve tekniklerinin araştırılması gerektiği ve bir sonraki eğitimde görsel eğitim tekniklerine ağırlık vermenin yararlı olacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Preanalitik Hata, Biyokimya Laboratuvarı, Hizmet İçi Eğitim

1 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, Biyolog Dr./Kal. Yön. Birimi/ ozlem.aydn@gmail.com, 05305671628

2 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, Dr./Başhekim Yard./Kal. Yön. Direktörü/ fusungn@gmail.com, 05370239521

3 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, Hemş./Kal. Yön. Birimi /e.hosyildiz@hotmail.com, 05073572600

4 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi,Veri Haz./ Kal. Yön. Birimi /nihaldinc@windowslive.com, 05363369531

## Abstract

In this study, was aimed to investigate whether affects preanalytical errors rate of the SKS training as named "The transfer and intake of the laboratory samples". The on-the-job training was given together with the other training of SKS and Verimlilik Karnesi at the same day. Organized training in March was repeated four times to ensure the participation of all nurses. Biochemistry laboratory preanalytical errors data retrospectively screened through the statistics module of HBYS. The data of 1 January-28 February periods were compared with the data of April 1-May 31 periods. The groups of errors were created according to the reason of rejection distribution. The maximum error confirmed in the group of coagulated samples and it was higher in the period after training ( $p=0.001$ ). The working groups were created according to the tube distribution. The most rejected samples in both periods were observed in the working groups of coagulation and sedimentation. However, there was no statistical difference between the two periods. In the working groups of hemogram ( $p=0.013$ ) and blood gases ( $p=0.000$ ) were increased the rejection rate in the period of after training compare to the period before training. The results of this study demonstrate that the training has not been reduction to the preanalytical error rates. It was explained correct techniques and consideration related to sampling in the training. On the subject of different educational materials and techniques is required. The next training will be useful to give visual education techniques.

**Key Words:** Preanalytical Errors, Biochemistry Laboratory, The on-the-job training

## Kaynaklar

- Chawla, Ranjna., Goswami, Binita., Tayal, Devika., Mallika, V (2010), "Identification of the Types of Preanalytical Errors in the Clinical Chemistry Laboratory: 1-Year Study at G.B. Pant Hospital", Lab Medicine, Vol. 41, pp. 89-92.
- Dağlıoğlu, Gülçin. (2009), Klinik Laboratuvarlarda Kalite Yönetimi:Altı Sigma Protokolünün Uygulanması, library.cu.edu.tr/tezler/7283.pdf (29.06.2014).
- Küme, Tuncay., Şişman A. Rıza., Özkaya, Aygül., Çoker, Canan (2009), "Acil Servisten Laboratuvara Gönderilen Örneklere Ait Preanalitik Hatalar", Türk Klinik Biyokimya Dergisi, Cilt 7, sayfa 49-55.
- Özcan, Oğuzhan.,Güreser, A. Semra (2012), "Analiz Öncesi (Preanalitik) Hata Kaynakları Ve Eğitimin Hata Önlemedeki Rolü", Dicle Tıp Dergisi, Cilt 39, sayfa 530-524.
- Plebani, Mario (2012), "Quality Indicators to Detect Pre-Analytical Errors in Laboratory Testing", Clin Biochem Rev, Vol. 33, pp. 85-88.
- Turhan, Bülent., Çalık, Burcu T., Demirin, Hilmi (2010), "Kanıtı Dayalı Tıp Laboratuvar Testleri ve Preanalitik Değişkenler", Konuralp Tıp Dergisi, Cilt 2, sayfa 29-33.

# Geriatrik Bakımın Yaşlıların Yaşam Kalitesine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesi Geriatri Polikliniğinde Uygulanması

Prof. Dr. Onur ÖZVERİ<sup>1</sup>  
Hilal Aybars<sup>2</sup>  
Yeliz Gülbahar Çetin<sup>3</sup>  
Maryam Aldeham<sup>4</sup>

## Özet

Tıp dilinde Geriatri sözcüğü „Yaşlı Tıbbi“ anlamına gelir. Tüm dünyada, yaşlı sağlığı konusunu da içeren, yaşlılık bilimi olarak anılır. Bu çalışmanın amacı, Geriatri hastalarının günlük yaşamsal faaliyetlerini değerlendirmek, toplumsal yaşam içerisindeki durumlarını tespit etmek ve Geriatri konusundaki bilgi düzeylerini değerlendirmektir. Çalışmanın ilk bölümünde konuya giriş yapılmış ve ikinci bölümünde yaşlılık ve yaşam kalitesi kavramları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, Türkiye’de yaşlılara sunulan hizmetler sunulmuştur. Dördüncü bölümde, Dünyada yaşlıya sunulan hizmetler açıklanmıştır. Çalışmanın uygulaması bir Üniversite hastanesinin Geriatri hastaları üzerinde gerçekleşmiştir. Yüz geriatri hastasına yönelik anket çalışması uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar tablolar halinde sunulmuş ve konu ile ilgili yedi adet hipotez değerlendirilmiştir. Uygulama kısmı üç bölümden oluşmaktadır, ilk bölümde demografik soruların sonuçları değerlendirilmiş, ikinci bölümde yaşlının değerlendirilmesi ve üçüncü bölümde de Geriatrik değerlendirme yapılmıştır. Sonuç bölümünde ise, uygulama ile elde edilen bulgular sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Geriatri, Yaşam Kalitesi, Yaşlılık

1 Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBE, İşletme Bölümü, onur.ozveri@deu.edu.tr, 0 232 420 41 80

2 Dokuz Eylül Üniversitesi, [hilal.aybars@deu.edu.tr](mailto:hilal.aybars@deu.edu.tr)

3 Dokuz Eylül Üniversitesi, [yeliz\\_ahmet\\_35@hotmail.com](mailto:yeliz_ahmet_35@hotmail.com)

4 Dokuz Eylül Üniversitesi, [mariam.dahma@hotmail.com](mailto:mariam.dahma@hotmail.com)

## Abstract

Geriatrics in medical science, the term “elderly medical” means. All over the world, including the age old science of health issues is also known as. The purpose of this study, weather geriatric patients to assess their daily life activities, to determine the level of participation in social life and geriatric patients is to evaluate the level of knowledge about geriatrics. In the first part of the study provides an introduction and in the second chapter describes the concept of aging and quality of life. In the third section, the services provided to the elderly in Turkey are presented. The fourth chapter describes the services offered to the elderly in the world. The application of this study was carried out with geriatric outpatients in a university hospital. Hundred surveys were used for geriatric patients. The obtained results are shown in tables and seven relevant hypotheses are evaluated. The application part consists of three sections, the first section evaluated the results of a demographic questionnaire, the evaluation made in the second part of aging and geriatric assessment was made in the third section. In the conclusion, the findings obtained with the application are presented.

**Key Words:** Geriatrics, Quality of Life, Old Age

## Kaynaklar

- Bahar Güven, Bahar Aynur ve Haluk A. Savaş, (2009), “Yaşlılık ve Yaşlılara Sunulan Sosyal Hizmetler”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:4, Sayı:12, s:86
- Döventaş, Alper (2009), “Çok Yönlü Geriatrik Değerlendirme; Pratik Yaklaşımlar” Akademik Geriatri Dergisi, Cilt:1, Sayı:3, s:124-131
- Er, Dilek (2009), “Psikososyal Açından Yaşlılık”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:4, Sayı:11, s:135
- Gökçe Yeşim ve Sibel Eyigör, (2012), “Klinisyen Gözüyle Yaşlılık Döneminde Sık Görülen Hastalıklar, Yaşlı Sağlığı: Sorunlar ve Çözümler” Hasuder, yayın no:2012-1, s:54 ([http://halksagligiokulu.org/anasayfa/components/com\\_booklibrary/ebooks/yasl%C4%B1sagligiyeni16.7.2012.pdf](http://halksagligiokulu.org/anasayfa/components/com_booklibrary/ebooks/yasl%C4%B1sagligiyeni16.7.2012.pdf))
- Görgün, Aylın (2008), “Yaşlılıkta Sosyalizasyon ve Yaşam Kalitesi” Hacettepe Üniversitesi Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, Sayı:20, s:135-140
- Kızırlarslanoğlu Muhammed Cemal, Kılıç Mustafa Kemal, Özsürekcı Cemile, Köklü Hayrettin, ve Zekeriya Ülger, (2013); “Geriatrik Bilim Dalı Olan Bir Üniversite Hastanesinde Geriatri Tanınma Oranları”, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi İç Hastalıkları Dergisi, Sayı:20, s; 135-140



- Konak, Akın ve Yasemin Çiğdem, (2005), “ Yaşlılık olgusu: Sivas Huzurevi Örneği ”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 29(1), s:27
- Megep (2011-a), Aile ve Tüketici Hizmetleri Yaşlılık Süreci, Ankara, s:4-15
- Megep (2011-a), Hasta ve Yaşlı Bakımı Hizmetleri, Ankara, 2011, S; 6-7-8
- Savaş Sumru ve Fehmi Akçiçek, (2010), “Kapsamlı Geriatrik Değerlendirme”, Ege Tıp Dergisi, Sayı; 49(3), s; 19-30,
- Sucuoğlu Nermin, (2012), “Lefkoşa Merkezde Yaşayan Yaşlıların Günlük Yaşam Aktivitelerini Sürdürme ve Depresyon Yaşama Durumları”, s:5, Yakın Doğu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa
- Tezcan Sabahat ve Pelin Seçkiner, (2012), “Türkiye’de Demografik Değişim; Yaşlılık Perspektifi, Yaşlı Sağlığı: Sorunlar ve Çözümler”, Hasuder, yayın no:2012-1, s:2
- TUİK, İstatistiklerle Yaşlılar 2013, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara, Nisan 2014, yayın no:4158, s:1
- Uçku Reyhan (2013); “Yaşlı ve Hasta Bakım Hizmetleri”, T.C Anadolu Üniversitesi Yayın No:2491, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1462, s; 15-16, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, 2. Baskı
- Uçku Reyhan ve Hatice Şimşek (2012), “Halk Sağlığı Uygulamaları ve Yaşlanma; Ne kadar Yeterli?” Yaşlı Sağlığı: Sorunlar ve Çözümler, Hasuder, Yayın No;2012-1,s; 10-11, 1.Baskı,
- [www.florence.com.tr/tbbi-birimler/geriatri.html](http://www.florence.com.tr/tbbi-birimler/geriatri.html) (Ulaşım Tarihi; 06/05/2014)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Batı Antalya'da Hizmet Veren Kamu Hastanelerinde Ayaktan Hasta Memnuniyeti Profili

Esma Akcan<sup>1</sup>  
Huriye Şentürkoğlu<sup>2</sup>  
Hatice Umca<sup>3</sup>  
Seval Tekkaş<sup>4</sup>  
Burcu Seyrek<sup>5</sup>  
Ercan Karataş<sup>6</sup>

## Özet

Bu araştırma; Kamu Hastaneler Birliğine bağlı Antalya batı bölgesi ilçe hastanelerinin ayaktan hasta memnuniyetini değerlendirmek amacıyla yapılan retrospektif bir çalışmadır.

Araştırmanın örneklemini 4320 kişi oluşturdu. Verilerin toplanmasında 2012 ve 2013 yılı için Kemer, Kumluca, Finike, Demre, Elmalı ve Korkuteli Devlet Hastanelerinin kalite birimlerinin değerlendirdikleri ayaktan hasta memnuniyet anket verileri kullanıldı. Değerlendirme yapmak amacıyla anket verileri bilgisayara aktarıldı. Verilerin analizleri yapıldı ve ortalama, yüzde dağılım ve ki-kare testi kullanıldı.

Araştırma kapsamındaki veriler incelendiğinde ayaktan hasta memnuniyeti oranı 2012 ve 2013 yılı için %94'dür. Hastaların en çok memnun oldukları konular kendilerini muayene eden doktorun kibar ve saygılı olması (%93.3), doktorun hastalıkları konusunda bilgi vermesi ve hastaya zaman ayırması (%92.6), hastanede verilen hizmetin genel olarak iyi olması (%91.7) ve daha sonraki muayeneler için bu hastaneyi tercih etmek istemeleri (%91.7) olarak görülmektedir. Hastaların en az memnun oldukları konular incelendiğinde hastaların yapılan tahliller için

1 Finike Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, ederebent@yahoo.com

2 Kemer Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, huri\_efe@hotmail.com

3 Elmalı Devlet Hastanesi, Kalite Birim Çalışanı, ecemumca@gmail.com

4 Korkuteli Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, seval\_tektas@hotmail.com

5 Kumluca Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, burcusey85@hotmail.com

6 Demre Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, ercankrt@hotmail.com

(%85.7) ve kayıt işlemleri için çok bekleme süreleri (%85.6) ve poliklinikler, bekleme alanları ve tuvaletlerin genel olarak temiz olmaması (%85.7) olarak görülmektedir. Sonuç olarak; bulgular Antalya'nın batı bölgesinde bulunan hastanelerde ayakta hasta memnuniyetinin çok iyi olduğunu göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Kamu Hastaneler Birliği, Hizmet Kalitesi

## Abstract

This investigation is a retrospective working that is done to evaluate the satisfaction of outpatients in the public hospitals of towns in the west region of Antalya appertain to the public hospitals unity.

4320 people forms the samples of investigation. In the capturing of data, for the years of 2012- 2013, the outpatients' satisfaction survey data which are evaluated by the quality unit of the public hospitals in Kemer, Kumluca, Finike, Demre, Elmalı and Korkuteli are used. In order to evaluate, survey data are translated to the computer. Analysis of data is done and average, percentage distribution and ki-kare tests are used.

When the data in the capture of the investigation have been investigated, the rate of outpatients' satisfaction is %94 for the years of 2012 and 2013. The matters the patients are satisfied best are that the doctors who examine themselves are kind and respectful (% 93,3), as for the doctors informs patients about their illnesses and allows time to patients (%92,6) , the service in the hospital is always good (%91,7) and for the later examination they prefer this hospital (%91,7). When the matters that the patients are less satisfied are investigated, it is seen that the waiting time for the analysis (%85,7) and registration proceeding (%85,6) is too long and generally the floors and toilets aren't clean (%85,7).

As a result, the data point out that the satisfaction of outpatients is very well in the west region of Antalya.

**Key Words:** The outpatient's satisfaction, Public hospitals unity, Service quality.

## Kaynaklar

Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. (2008). "Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri", Dicle Tıp Dergisi, 35(2): 96-101.

Yılmaz M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: 'Hasta memnuniyeti', Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5(2):69-74.

Uz, M.H. (1995). “Temel Sağlık Hizmetlerinde kalitenin sürekli iyileştirilmesi için gereken önkoşullar ve bu konudaki Danimarka tecrübeleri. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Yeri” Haberal Eğitim Vakfı – Ankara, 49-55

Strasen L (1988). “Incorporating patients satisfaction standards into Quality of care measures”, J Nurs Adm, 18(11):5-6.

Aytar G, Yeşildal N. (2004) Yatan Hasta Memnuniyeti, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi; 3:10-14.

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18507> (2013)

Memnuniyet Ölçümü, SKS ışığında sağlıkta kalite, 1. Cilt 2012

[www.hastanedergisi.com](http://www.hastanedergisi.com)

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Finike Devlet Hastanesi Hastalarının Hasta Hakları Bilgi Düzeyinin Değerlendirmesi

Hamit Batur<sup>1</sup>  
Esma Akcan<sup>2</sup>

## Özet

Bu araştırma; Finike Devlet Hastanesi'nde ayaktan tedavi gören hastaların hasta hakları hakkında bilgi düzeylerinin değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı olarak yapıldı.

Araştırmanın örneklemini Finike Devlet Hastanesi'nde Aralık 2013 tarihleri arasında ayaktan tedavi gören 400 hasta oluşturdu. Hastalar rastgele örnekleme yöntemiyle seçildi. Verilerin toplanması amacıyla, literatür bilgisine dayanılarak demografik veriler ve hasta hakları bilgi düzeyini ölçen 32 soru oluşturuldu. Elde edilen veriler bilgisayarda SPSS for Windows 15,5 programında kodlandı ve uygun tanımlayıcı istatistikler ve Pearson Korelasyon Analizi ile değerlendirildi.

Araştırma kapsamına alınan hastaların %58'si erkek, %62'si evli, %37'si 26-35 yaş arası, %33'ünün lise düzeyinde eğitime sahip ve %50'sinin çiftçi oldukları tespit edildi. Araştırmada hastaların hasta hakları konusunda genel olarak bilgi düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu tespit edildi. Hastaların hasta hakları bilgi düzeyi ile meslek, eğitim düzeyi, sosyal güvence, yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir değişkenleri arasında bir ilişki bulunamadı.

Sonuç olarak; bulgular Finike Devlet Hastanesi'nde hastaların hasta hakları konusunda bilinçlendirildiğini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** hasta hakları, insan hakları, hizmet kalitesi

## Abstract

This research Finike State Hospital of polyclinic patients in order to assess their level of knowledge about patient rights is a descriptive study .

The research sample consisted of 400 patients undergoing outpatient treatment on December 2013 in Finike State Hospital. Patients were selected by random

1 İdari Mali Hizmetler Müdürü, Finike Devlet Hastanesi, Finike/ANTALYA h\_batur@hotmail.com

2 Kalite Yönetim Direktörü, Finike Devlet Hastanesi, Finike/ANTALYA ederebent@yahoo.co

sampling. In collecting the data, demographic data and the level of knowledge patient rights based on literature information was created 32 questions that measure. Collected data was evaluated using SPSS for Windows 15.5 program In the analysis, was used the appropriate descriptive statistics and Pearson 's correlation analysis.

Patients in the study have been identified as 58% of the were male, 62% married, 37% aged 26-35, 33% have high school education, and 50% of farmers. In the study of patients have been found to be above the average level with general knowledge about the patient rights. The knowledge was found income correlation between the variables level of patients' rights and occupation, level of education, social security, age, sex, marital status.

In conclusion, the findings as Finike State Hospital shows that patients' awareness about their rights .

**Key Words:** patient rights, human rights, Service quality.

## Kaynaklar

- Aşkar, A. (2006). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Hakları Ve Kütahya Devlet Hastanesi Örneği. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Bostan, S. (2007). "Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 10(1):1-18.
- Çetinkaya F., Koçyiğit N., Emiroğlu A. (2013) Hasta Hakları ve Ermenek Devlet Hastanesi Hastalarının Hasta Hakları Bilgi Düzeyi Üzerine Bir İnceleme, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 15 (25): 79-84.
- Eksen, M., Karadağ, N., Işıkyay, Ç., Karakuş, A., Seyhan, D., Karanlık, M. (2004). "Hastaların Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi", Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1):1-12.
- Ersoy, N., Gündoğmuş, Ü.N. (2003). "A study of the ethical sensitivity of physicians in Turkey", Nursing Ethics, 10(5):472-484.
- Görkey, Ş. (2003). "Hasta Hakları", Medikal Etik, 4(1):100-126.
- Günay, O., Naçar, M., Horoz, D., Özdemir, M., Çıtlı, R., Mutlu, Ş.Ş., Borlu, A., Akpınar, F. (2007). "Erciyes Üniversitesi Hastanesi'nde Yatan Hastaların Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyi", Erciyes Medical Journal, 29(4):303-311.
- Oğuz YN. (1997). "Hasta Hakları Alanında Gelişmeler ve Değişen Değerler", Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik, 5:50-55.



- Önal, G., Civaner, M. (2005). "Hasta Hakları Uygulama Yönergesi: Türkiye'de Hasta Haklarının Yaşama Geçirilmesi İçin Bir Adım", *Türkiye Klinikleri J Med Ethics, Law & History*, 13(3):203-208.
- Özcan, C. (2010). "Bir Devlet Hastanesi Örneğinde Hasta Hakları Uygulamalarının Değerlendirilmesi", Hacettepe Üniv. Sosyal Bil.Enst. Bilim Uzmanlığı Tezi, Ankara.
- Özer, A. (2003). Kayseri İl Merkezinde Çalışan Hekimlerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi-Tutum Ve Davranışları. Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi.
- Öztürk, H., Yılmaz, F., Hindistan, S., Çilingir, D., Yeşilçiçek, K. (2007). "Hekim, Hemşire ve Hastaların Hastanede Uygulanan Hasta Haklarını Değerlendirmeleri", *Türkiye Klinikleri J Med Ethics, Law & History*, 5(3):145-152.
- Tengilimoğlu, D., Kısa, A., Dziegielewska, S.F. (2000). "What patients know about their rights in Turkey", *J Health Soc Policy*, 12(1):53-69.
- Topbaş, M., Özlü, T., Çan, G., Bostan, S. (2005). "Hekimler Hasta Haklarını Ne Kadar Biliyorlar? Bir Tıp Fakültesindeki Asistan ve Intern Hekimlerin Bilgi Düzeyleri", *Türkiye Klinikleri J Med Ethics, Law & History*, 13(2): 81-85.
- Ünsal A., Bulucu GD., Kura E., Ercan Y., (2011). "Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Düzeyleri" *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:6, Sayı:17
- Yürümez, Y., Çevik, T., Yavuz, Y. (2010). "Hasta Haklarını Biliyor muyuz?", *Akademik Acil Tıp Dergisi*, 9(2):67-71. 40 *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:6, Sayı:17 (2011)
- Zülfıkar, F., Ulusoy, M.F. (2001). "Are patients aware of their rights? A Turkish Study", *Nursing Ethics*, 8(6): 487-498.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Batı Antalya'da Hizmet Veren Kamu Hastanelerinde Çalışan Memnuniyeti Profili

Burcu SEREK<sup>1</sup>  
Esmâ AKCAN<sup>2</sup>  
Seval TEKKAŞ<sup>3</sup>  
Huriye ŞENTÜRKOĞLU<sup>4</sup>  
Hatice UMCA<sup>5</sup>  
Ercan KARATAŞ<sup>6</sup>

## Özet

Bu araştırma; Kamu Hastaneler Birliğine bağlı Antalya batı bölgesi ilçe hastanelerinin çalışan memnuniyetini değerlendirmek amacıyla yapılan retrospektif bir çalışmadır.

Araştırmanın örneklemini 2405 kişi oluşturdu. Verilerin toplanmasında 2012 ve 2013 yılı için Kemer, Kumluca, Finike, Demre, Elmalı ve Korkuteli Devlet Hastanelerinin kalite birimlerinin değerlendirdikleri çalışan memnuniyet anket verileri kullanıldı. Değerlendirme yapmak amacıyla anket verileri bilgisayara aktarıldı. Verilerin analizleri yapıldı ve ortalama, yüzde dağılım testi kullanıldı.

Araştırma kapsamındaki veriler incelendiğinde çalışan memnuniyeti oranı 2012 yılında %76'dan 2013 yılında %79'a çıktı. En çok memnuniyetin olduğu konular incelendiğinde çalışanların aldıkları eğitime uygun bir bölümde çalışmalarını (%88), yöneticilere sorunları iletme imkanı bulabilmeleri (%87), çalıştıkları bölümde kendilerini güvende hissetmeleri (%82) olarak belirlenmiştir. Çalışanların en az memnun oldukları konular incelendiğinde yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme mekanizmaları işletilmesi (%65) ve çalışma ortamı ve çalışma koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde çalışanın görüşüne başvurulması (%74) olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak; bulgular Antalya'nın batı bölgesinde bulunan hastanelerde çalışan memnuniyetinin iyi olduğunu göstermektedir.

- 1 Kumluca Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, burcusey85@hotmail.com
- 2 Finike Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, ederebent@yahoo.com
- 3 Korkuteli Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, seval\_tekkas@hotmail.com
- 4 Kemer Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, huri\_efe@hotmail.com
- 5 Elmalı Devlet Hastanesi, Kalite Birim Çalışanı, ecemumca@gmail.com
- 6 Demre Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, ercankrt@hotmail.com

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan Memnuniyeti, Kamu Hastaneler Birliği, Hizmet Kalitesi

## Abstract

This investigation is a retrospective working that is done to evaluate the satisfaction of working people in the public hospitals of towns in the west region of Antalya appertain to the public hospitals unity.

2405 people forms the samples of investigation. In the capturing of data, for the years of 2012- 2013, the working people' satisfaction survey data which are evaluated by the quality unit of the public hospitals in Kemer, Kumluca, Finike, Demre, Elmalı and Korkuteli are used. In order to evaluate, survey data are translated to the computer. Analysis of data is done and average and percentage distribution tests are used.

When the data in the capture of the investigation have been investigated, the rate of working people' satisfaction rate increase from %76 in 2012 to %79 in 2013. When the best satisfied matters are investigated, they are that the working people work in a branch that is suitable for their scholastic educations (%88), for them to be heard their problems to the directors (%87), and to feel themselves in confidence in their working area(%82). When the matters that the working people less satisfied are investigated, they are that not to be remunerated for their services by their directors (%65), not to ask for the working people's opinions for the organizations of the working area and working conditions (%74).

As a result, the data point out that the satisfaction of working people is very well in the west region of Antalya.

**Key Words:** Working people's satisfaction, Public hospitals unity, Service quality.

## Kaynaklar

Vural F, Dura A, Fil Ş, Çiftçi S, Torun S, Patan R. (2012) Sağlık çalışanlarında memnuniyet, kurumda kalma ve örgütsel bağlılığa etki eden faktörler, Balıkesir Sağlık Bil. Derg. 1(3):13-14

İncesu E (2012) Çalışan Memnuniyeti Değerlendirme Raporu, 2-4

Sağlık Hizmeti Kalitesinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik (2013)

Arcak R, Kasımoğlu E, (2006) Dicle Tıp Dergisi, 33(1), 23-30

<http://www.mersinsaglik.gov.tr/>

<http://www.kalite.saglik.gov.tr/>

# Edirne Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezinde Sağlıkta Kalite Ve Bilgiyi Eyleme Dönüştürme Amaçlı Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Çalışanlarca Değerlendirilmesi

Havva ÇALIŞKAN<sup>1</sup>

## Özet

Araştırmanın amacı, Edirne Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi çalışanlarının kurumda uygulanan hizmet içi eğitim faaliyetlerine ilişkin görüşlerini belirlemek, elde edilen sonuçlar doğrultusunda uygulanabilir öneriler geliştirmektir.

Araştırmanın evrenini, kurumda çalışan sağlık personeli ve hizmet alımı ile istihdam edilen temizlik, veri giriş, güvenlik hizmetleri gibi alanlarda çalışan toplam 97 kişi oluşturmuştur. Veriler, araştırmacı tarafından hazırlanan ölçek kullanılarak 06-17 Ocak 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Elde edilen bilgiler SPSS 16,0 paket programı ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma sonucunda kurum çalışanlarının hizmet içi eğitim faaliyetlerine ilişkin görüşlerinin genel olarak olumlu olduğu görülmüştür. Katılımcıların hizmet içi eğitim faaliyetlerinin uygulama süreci ile ilgili görüşlerinde yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, hizmet yılı ve kurumdaki hizmet yılı değişkenleri açısından farklılık görülmezken, eğitim durumu değişkeni açısından ise lise mezunlarının hizmet içi eğitim sürecine yönelik görüşlerinin diğer okul mezunlarına göre daha olumlu bulunmuştur. Katılımcıların hizmet içi eğitimle kazanılan bilginin eyleme dönüşme etkinliğine ilişkin görüşlerinde yaş, cinsiyet, medeni durum ve kurumdaki hizmet yılı değişkenleri açısından farklılık görülmezken, eğitim durumu, meslek ve hizmet yılı değişkenleri açısından ilkökul mezunlarının, 1 yıldan az hizmet yılı grubunun, temizlik personeli grubunun görüşleri daha olumlu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet İçi Eğitim, Hizmet İçi Eğitim Uygulama Süreci, Hizmet İçi Eğitim Etkinliği

<sup>1</sup> Edirne Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği, hcaliskan72@hotmail.com, 542 816 57 71

## Abstract

The aim of this research is to determine the personnels' ideas about the in-service training activities applied in Edirne Oral and Dental Health Center and developing practical purposes according to the results obtained.

The study at the institution contains 97 personal such as working areas of reception, cleaning, dataentry, security services as well as health care personnel. Data was collected using the scale prepared by the researcher between the dates of January 6-17, 2014. The information obtained was statistically analyzed with SPSS 16.0 software package.

In conclusion opinions regarding in-service training of corporate employees in general were found to be positive. Participants of the in-service training process of implementation of the opinions in the age, sex, marital status, occupation, years of service and agency services in the year in terms of variables did not differ, educational status variable in terms of high school graduates in-service training process, attitudes towards other school graduates is found more positive. Participants of the in-service training acquired knowledge into action relating to the effectiveness in the opinions of age, gender, marital status and in the organization of services in terms of variables did not differ, educational status, occupation and years of service in terms of variables of primary school graduates, less than 1 year ofservice group and the cleaning staff's opinion found more positive.

**Key Words:** In-Service Training, In-Service Training Application Process, In-Service Training Event

## Kaynaklar

Atay, Selma - Gider, Duygu - Karadere, Gülsiye - Şenyüz, Pınar (2009), "Hastanede Çalışan Hemşirelerin Hizmet İçİ Eğitime Yönelik Görüşleri", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 6, No.1, sayfa 84-94.

Babadoğan, Cem (1992), "Eğitim Programlarını Geliştirme Etkinlikleri Üzerine Bir Düzenleme", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 25, No.2, sayfa 735-742.

Barkurt, Mehmet Yüksel (1990), "Kamu Kesiminde Hizmet İçİ Eğitim", [http://www.jmo.org.tr/resimler/ekler/06555cf42a67197\\_ek.pdf?dergi=JEOLJ%DD%20M%DCHEND%DDSL%DD%D0%DD%20DERG%DDSD](http://www.jmo.org.tr/resimler/ekler/06555cf42a67197_ek.pdf?dergi=JEOLJ%DD%20M%DCHEND%DDSL%DD%D0%DD%20DERG%DDSD) (24.07.2013).

Büyüköztürk, Şener (2010), Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.

- Çelen, Özay - Karaalp, Turgut - Kaya, Sıdıka - Demir, Cesim - Teke, Abdülkadir - Akdeniz, Ali (2007), «Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi Yoğun Bakım Ünitelerinde Görev Yapan Hemşirelerin Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Programlarından Beklentileri ve Bu Programlar İle İlgili Düşünceleri», Gülhane Tıp Dergisi, Cilt 49, No. 1, sayfa 25–31.
- Eymen, U. Erman (2007), “SPSS 15,0 Veri Analiz Yöntemleri”, [http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/spring2009/bby606/SPSS\\_15,0\\_ile\\_Veri\\_Analizi.pdf](http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/spring2009/bby606/SPSS_15,0_ile_Veri_Analizi.pdf) (22.01.2014).
- Kaatsız, Filiz (1985), “Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Erişkin Hastanesinde Çalışan Sağlık Memuru ve Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek lisans Tezi, Ankara.
- Kanber, Nurhan Aytuğ ve Gürlek, Öznur (2011), “Hemşirelerin Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Programından Beklentileri ve Bu Program İle İlgili Düşünceleri” Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 14, No. 3, sayfa 52–58.
- Kartoğlu, Sevdan (2007), “İnsan Kaynaklarında Hizmet İçi Eğitim ve Hemşireler Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kol, Yaşar (2009), “Türk Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim”, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Özpuat, Funda (2006), «Sağlık Bakanlığı Ankara Dışkapı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışmakta Olan Sağlık Personelinin Hizmet İçi Eğitim Programına İlişkin Görüşlerinin Saptanması», Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Eğitimi Programı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Öztürk, Mustafa ve Sancak, Süleyman (2007), «Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri», [http://journal.yasar.edu.tr/wpcontent/uploads/2012/05/No\\_7\\_vol2\\_10\\_ozturk.pdf](http://journal.yasar.edu.tr/wpcontent/uploads/2012/05/No_7_vol2_10_ozturk.pdf) (24.07.2013)
- Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı (2012), SKS Işığında Sağlıkta Kalite 1.Cilt, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı (2011), 1.HKS Okulu Ders Notları, Ankara.
- Serbest, Şehriban ve Alıcı, Sevim Ulupınar (2010), “Özel Bir Hastane Grubunda Çalışan Hemşirelerin Kurumdaki Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Görüşleri”, İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 18, No.2, sayfa 98–105.
- Serbest, Şehriban (2009), “Özel Bir Hastane Grubunda Çalışan Hemşirelerin Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Düşünceleri”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Öğretimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Algı Süzgeci: Eskişehir Kamu Hastaneleri Örneği

Ali ARICI<sup>1</sup>  
N. Ali ÜNÜGÜR<sup>2</sup>

## Özet

Sağlık çalışanlarının mesleki ve kurumsal algıları ile dış hedef kitle üzerindeki temsil değerleri ait oldukları kurumların iletişim mekaniğini yansıtmakta ve toplum sağlığına yönelik genel itibara etki etmektedir. Çalışma ile bu işleyiş araştırılmak istenmiş ve gönüllü katılımı Eskişehir Kamu Hastaneleri (Yunus Emre Devlet Hastanesi ve Ağız Diş Sağlığı Hastanesi) örneğinde sağlık çalışanlarının “kurumsal algı dağarcığı” tespit edilmeye çalışılmıştır. Açık uçlu dört soru üzerine kurgulanan araştırma, elde edilen verileri “etiket”lere ve “kelime bulutu”na dönüştürerek, sağlık çalışanlarının mesleki, kurumsal, özel ve kamu üzerine kurulu çağrışımlarını ortaya koymuştur. Toplamda 179 kişinin katıldığı ankette, kamu hastanelerine yönelik “kelime havuzu”nu “Kalabalık, Devlet, Yönetici, Sağlık, Güven, Ucuzluk, Sıra, Kısıtlı malzeme, Torpil, Hastalar”; özlük hakları ve ücret dışındaki mesleki sorunlara yönelik kelime havuzunu “Görev tanımının yapılmaması, Adaletsizlik, Fiziki şartlar, Torpil, Çok yorulmak, Saygınlık, Personel yetersizliği, İletişim, İş yükü, Performans sistemi”; özel-kamu farkı havuzunu “İlgi ve zaman, Ücretler, Hijyen, Hizmet, Kalite, Fiziki şartlar, Hız, Otelcilik, Rahatlık, İletişim”; hedef kitledeki bilgi ihtiyacı havuzunu ise “İletişim, Her konuda, Sağlık ve prosedürü, Tedavi süreci, Randevu sistemi, Çalışanların sorumlulukları, Hastanın sağlığı, Davranış, Hasta hakları” ifadeleri oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının sorulara yönelik zihin haritası ortaya çıkan tablo üzerinden ifadeler arası kıyasla görselleştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık İletişimi, Mesleki ve kurumsal algı, Kelime Bulutu

## Abstract

Professional-institutional perceptions and representation values on the target audience of health personnel, reflect the mechanics of communication of their

1 Bilecik ŞEA Üniversitesi Bozüyük MYO, ali.arici@bilecik.edu.tr, (228) 214 1874, (545) 355 1244

2 Anadolu Üniversitesi Sosyal Bil. Enst., nau@anadolu.edu.tr, (507) 503 4283

institutions and effect general reputation about public health. This study - with voluntary participation- purposed to investigate the functioning and tried to determine “corporate perception vocabulary” of Eskişehir Public Hospitals (Yunus Emre State Hospital and Oral Health Center) in a sample of health care workers. The research -built on four open-ended questions- revealed health care workers’ connotations about professional, corporate, private and public, by converting the data obtained to “label”s and “word cloud”.In total, 179 people participated in the survey, the ten most popular statements are “Populous, Government, Administrator, Health, Confidence, Inexpensive,Line, Restricted materials, Influence, Patients” at the “word pool” of “public hospitals”; the ten most popular statements -except employee rights and fees- are “The lack of job descriptions, Injustice,Physical conditions,Influence, to Exhaust, Dignity, Insufficiency about personnel, Communication,Workload, Performance system” at the “word pool” of “professional problems”; the ten most popular statements are “Care and time, Charge, Hygiene, Service, Quality, Physical conditions,Quickness, Hospitality,Comfort,Communication” at the “word pool” of “the difference between private-public hospitals”; the ten most popular statements are “Communication, In every respects, Health and procedure, The treatment process, The appointment system,Responsibilities of health care workers,The patient’s health, Behavior, Patients’ rights” at the “word pool” of “information needs of the target audience”. Mind map of health care workers (about four open-ended questions) is visualized by comparing the statements at the table.

**Key Words:** Health Communication, Professional and Institutional Perception, Tag Cloud

## Kaynaklar

- Akkılıç, M.E., Özbek, V., Koç, F. (2012).17. Ulusal pazarlama kongresi “Pazarlamada kültür ve eğitim paradigması”. İzmir: Kanyılmaz.
- Ateş, M. (2012).Sağlık işletmeciliği. İstanbul: Beta.
- Çınarlı, İ. (2008). Sağlık iletişimi ve medya. Ankara: Nobel.
- Desmond, J. (2010). Günümüz Hastasıyla İletişim. Ankara: Efil.
- Ergin, A. (2011). Sağlık Hizmetlerinde İletişim.Anı.
- Hayran, O. ve Sur, H. (1998).Sağlık hizmetleri el kitabı. İstanbul: Yüce.
- İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş., Aydın, K. (2006).Hizmet pazarlaması. İstanbul: Beta.
- Keyder, Ç. (2013). Avrupada ve Türkiyede Sağlık Politikaları.İletişim.

- Klitzman, R. Ed: Yurdakök, M. (2012). Doktor hasta olunca. Ankara: Ayrıntı.
- Kozak, N., Özel, Ç.H., Yüncü, D.K. (2011). Hizmet pazarlaması. Ankara: Detay.
- Kurtuluş, K. (2010). Araştırma yöntemleri. İstanbul: Türkmen.
- Odabaşı, Y. (2000). Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi. İstanbul: Sistem.
- Odabaşı, Y., Oyman, M. Ed: Timur, M.N. (2008). Sağlık hizmetleri pazarlaması. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Okay, A. (2007). Sağlık iletişimi. İstanbul: Mediacat.
- Okay, A. (2014). Sağlık iletişimi. İstanbul: Derin.
- Okyavuz, Ü. H. (1999). Sağlık Psikolojisi. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- PDFDERGİ, (2008). <http://pdfdergi.com/205/etiketleme-etiket-bulutlu-tag-tag-cloud-nerdir>Erişim Tarihi: 05.06.2014
- SABİM, (2014).<http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-385/sabim.html>Erişim Tarihi: 06.05.2014
- Soyer, A. (2004).Sanayi devriminden küreselleşmeye darbeden AK Partiye sağlığın öyküsü. İstanbul: Sorun.
- Tabak, R.S. (2003). Sağlık iletişimi. İstanbul: Literatür.
- Tengilimoğlu, D. (2011). Sağlık hizmetleri pazarlaması. Ankara: Siyasal.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., Akbolat, M. (2012).Sağlık işletmeleri yönetimi. Ankara: Nobel Akademik.
- Tutar, H. (2009). Örgütsel iletişim. Ankara: Seçkin.
- Wordle. (2014).<http://www.wordle.net>Erişim Tarihi: 03.06.2014
- Yılmaz, A. ve Eroğlu, C. (2010). Davranış bilimleri ve örgütsel davranış. Ankara: Detay.
- Yüksel, A., Mil, B., Bilim, Y. (2007). Nitel araştırma neden, nasıl, niçin?. Ankara: Detay.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Burdur Devlet Hastanesi Genel Uyum Eğitimi Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Nida ERÇOBAN<sup>1</sup>  
Ayfer ÇOKSAK<sup>2</sup>  
Feyza AKINER<sup>3</sup>  
Sevinç KANT SÖKEL<sup>4</sup>  
Cüneyt YILDIRICI<sup>5</sup>

## Özet

Bu çalışmada; 01 Ocak-31Aralık 2013 tarihleri arasında Burdur Devlet Hastanesi'nde yeni göreve başlayan personele kuruma en kısa sürede adaptasyonu sağlamak için verilen Genel Uyum Eğitimleri ile farkındalık oluşturulması ve memnuniyetlerinin ölçülmesi amaçlandı. Bu eğitimlerin memnuniyetinin değerlendirilmesi için 15 sorudan oluşan bir "Genel Uyum Eğitimi Memnuniyet Anketi" oluşturulmuş ve 50 kişiye uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 19,0 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Tanımlayıcı tipte yapılan araştırmanın analizinde yüzde değerleri kullanılmıştır.

Araştırma kapsamına göre; %98'si ilk başvurudaki görüşmelerinde ilgili kişilerin yardımcı olduğunu, %96'sı eğitimlerin anlaşılır ve uygulanabilir olduğunu, eğitim almak için bekletilmediğini, ekibin yaklaşımından memnun kaldığını belirtmiştir. %94'ü hastaneye adaptasyonunda etkili olduğunu, %92'si başka hastaneye bu eğitimi önerdiğini, %90'ı hastane tanıtımından memnun kaldığını belirtmiştir. %78'i eğitimlerin hastane hakkındaki sorularına cevap verdiğini, %64'ü mesleki eğitimlerine katkıda bulunduğunu, %42'si bu eğitimleri daha önce çalıştıkları kurumlarda da aldığını ifade etmiştir.

Sonuç olarak, katılımcıların %85'i Genel Uyum Eğitimi'nden ve eğitimcilerin yaklaşımından memnun kaldıklarını belirtmiştir. İleriki dönemlerde Genel Uyum Eğitim programı geliştirilerek memnuniyetin artırılması hedeflenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Genel Uyum Eğitimi

- 1 Burdur Devlet Hastanesi, [nercoban@hotmail.com](mailto:nercoban@hotmail.com), 05323056448
- 2 Burdur Devlet Hastanesi, [a\\_coksak@hotmail.com](mailto:a_coksak@hotmail.com), 05054997930
- 3 Burdur Devlet Hastanesi, [arakiner@hotmail.com](mailto:arakiner@hotmail.com), 05053483792
- 4 Burdur Sağlık Müdürlüğü, [drsokel15@gmail.com](mailto:drsokel15@gmail.com), 05053470835
- 5 Burdur Kamu Hastaneleri Kurumu, [cüneytyildirici@hotmail.com](mailto:cüneytyildirici@hotmail.com), 05053142486

## Abstract

In this study it is aimed to raise awareness among the new members started to work between 1st January- 31 December 2013 in Burdur State Hospital to adaptate them to the foundation in a short time and to measure their gladness. A 15- question Survey of General Adaptation Education was prepared and applied to 50 employee. The results were analyzed by SPSS 19,0 statistics programme. The percent value was used in the analisation of the descriptive research.

According to the research content; %98 remarked that the people incharge help them at the first time apply to work, %96 remarked that the education is comprehensible & practicable and they weren't be waited and they are pleased with the crew. %94 remarked that it is very effective for the adaptation, %92 remarked that they offered fort he other hospitals, %90 remarked that they are satisfied with the presentation of the hospital, %78 stated that education answered their question, %64 stated that the education contrubuted to their occupational education, %42 stated that they were educated at their former foundation.

As a result, %85 remarked that they are satisfied with the General Adaptation Education and the attitude of the educators. It is intended to raise satisfaction by improving General Adaptation Education onwards.

**Key Words:** General Adaptation Education

## Kaynaklar:

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, SKS Işığında Sağlıkta Kalite, 2012, 3. Cilt, Sayfa: 21-22.

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Sağlık Hizmeti Kalitesinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik, 2013, Sayfa:9

# Hemşirelerde Hasta Güvenliği Kültürü Algısı: Üniversite Hastanesi Örneği

---

Münevver ERKUL<sup>1</sup>  
Yasemin BİLİŞLİ<sup>1</sup>  
Nesrin ÖZDOĞAN TÜM<sup>1</sup>

## Özet

Hasta güvenliği kültürünün geliştirilmesi hastalara hizmet veren kurumların başarısında önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmanın amacı Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde çalışan hemşirelerin güvenlik kültürü algılama düzeyini belirlemektir.

Veri toplamada, AHRQ tarafından 2004 yılında geliştirilen “Hospital Survey on Patient Safety Culture” anketi kullanıldı. Veriler SPSS 15.0 programında giriş yapıldı.

Ankete katılanların ortalama çalışma yılı (14% 10), eğitim düzeyinin lisans (80%) olduğu belirlenmiştir. Verilerin 27,4%’ü yönetimin hasta güvenliği için uygun atmosfer sağladığı, 44,6%’sının hasta güvenliğinin kabul edilebilir saydığı, 44,7%’si prosedürlerin hata oranını düşürdüğünü, 55,8%’i daha çok iş yapmaktansa hasta güvenliğini ön planda tuttuğu belirlenmiştir. Ayrıca hasta güvenliği geliştirme çalışmalarına aktif katıldıklarını (54,5%), acil yapılması gereken iş olduğunda ekip çalışması yapıldığını (55,1%), bu verilere rağmen personel eksikliğinin olduğunu (42,3%) ve bu durumun hata oranını arttırabileceğini ifade etmişlerdir.

Çok sayıda kişi önlenemez tıbbi hatalar sebebiyle zarar görmektedir. Hasta güvenliği konusunda tüm sağlık çalışanları ve yöneticiler sorumluluk almalı, hasta güvenliği kültürünü geliştirmek kurumların öncelikli konusu olmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta güvenliği; hasta güvenliği kültürü; tıbbi hata

## Abstract

Development of the patient safety culture has an important place in the success of institutions providing service for patients. The purpose of this study is to

---

<sup>1</sup> Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri

determine the perception levels of nurses working at Akdeniz University Hospital regarding the safety culture.

Being developed by AHRQ in 2004, the “Hospital Survey on Patient Safety Culture” was used to collect the data. The data were entered in the SPSS 15.0 program.

It was determined that the participants had an average working year of 10 (14%) years and undergraduate education (80%). According to 27.4% of the data, the management provided an appropriate atmosphere for patient safety, and 44.6% considered the patient safety acceptable, 44.7% thought that procedures decreased the error rate and 55.8% prioritized the patient safety rather than doing a greater amount of work. Besides, they also stated that they actively participated in the studies of developing the patient safety (54.5%), did team work in case of an urgent work (55.1%), there was lack of personnel in spite of these data (42.3%) and this condition could increase the error rate.

A great number of people get harmed due to preventable medical errors. All healthcare professionals and managers should take responsibility in patient safety and the priority issue of institutions should be development of the patient safety culture.

**Key Words:** Patient safety; patient safety culture; medical error

## Kaynaklar

RJ, Blendon, DesRoches CM, Brodie M (2002), “Views of practicing physicians and the public on medical errors” N Engl J Med, 347:1933-40.

Institute of Medicine:To Err is Human, IOM 2000.

Hellings J, Schrooten W, Klazinga N, Vleugels A. (2007), “Challenging patient safety culture: survey results”, Int J Health Care Qual Assur, 20:620-632.

International Council of Nurses (ICN), (2006), “Safe staffing saves lives. International Nurses Day”, Information and Action Tool Kit. Geneva, Switzerland.

Sorra JS, Nieva VE, (2004), “Hospital survey on patientsafety culture”, Rockville, MD: AHRQ Publ. No. 04-0041.

VanGeest JB, Cummins DS (2003), “An educational needs assessment for improving patient safety” National Patient Safety Foundation, White Paper Report 3. National Patient Safety Foundation, 1-28.



- World Health Organization (WHO), (2006), "World Alliance for patient safety. Forward programme", Geneva, Switzerland.
- Bodur S, Filiz E (2010), "Validity and Reliability of Turkish version of 'Hospital Survey on Patient Safety Culture' and Perception of Patient Safety in Public Hospitals in Turkey", BMC Health Services Research, 10:28. doi:10.1186/1472-6963-10-28
- Çakır A, Tütüncü Ö (2009), "İzmir İli Hastanelerinde Hasta Güvenliği Algısı", I. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Kitabı, 204-2:189.
- Çırpı F, Doğan Merih Y, Yaşar Kocabey M (2009), "Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının ve Hemşirelerin bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi", I. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Kitabı, 94-2:85.
- Yalçın, Ş ve Acar, A (2010), "Avrupa Birliği Ülkelerinde Hasta Güvenliği ve Güvenli Hastane İlişkisi", II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Kitabı, -1:12 26.
- Özata, M ve Altuncan, H (2010), "Hemşirelikte Tıbbi Hataya Eğilim Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Geçerlilik Güvenilirlik Analizinin Yapılması", II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Kitabı, 419-1:417.
- Özmen, S ve Başol, O (2010), "Hasta Güvenliği Kültürü: Bursa'da Özel bir Hastane Uygulama Örneği", II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Kitabı, 97-1:81.
- Akalın, E (2004), "Hasta güvenliği kültürü: Nasıl geliştirebiliriz?" *Ankem Dergisi*, 18 (Ek2), 12-13.
- Institute of Medicine (2000), "To err is human: Building a safer health system", National Academies Press, Washington, DC.
- Aydın, B (2008), "Akreditasyon ve hasta güvenliği", *Hasta Güvenliği Kongresi bildirileri*, Web adresi: [http://www.hastaguvenligikongresi.net/author\\_article\\_detail.php?id=1](http://www.hastaguvenligikongresi.net/author_article_detail.php?id=1), Erişim:03.05.2014.
- Reason, J (2000), "Human Error: Models and Management", *British Medical Journal*, 320 (7237), 768-770.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Numan Fikret DEMİRCİ<sup>1</sup>  
Mehmet Mutlu ŞAHİNCİ<sup>2</sup>  
Sabri TAŞÇIOĞLU<sup>3</sup>  
Nazlı ÖZ<sup>4</sup>

## Özet

Bu çalışma; Manisa Turgutlu Devlet Hastanesinde 2014 yılı Mayıs ayında çalışan ve anket doldurmayı kabul eden 138 hemşirenin duygusal zeka düzeyleri ile problem çözme beceri düzeylerinin belirlenmesi, sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması için planlamaların yapılması ve gerekli önlemlerin alınması amacıyla yapılmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zeka puanı ortalamaları  $138,53 \pm 23,36$  bulunmuş olup, değerlendirme ölçeğine göre hemşirelerin duygusal zekalarının “biraz geliştirilmeye ihtiyacı olduğu” görülmüştür. Duyguların farkında olma ve kendini motive etme alt boyutlarında acil serviste çalışanlar ile ameliyathanede çalışanlar arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p < 0,05$ ).

Problem çözme becerisi toplam puan ortalaması  $103,99 \pm 22,79$  bulunmuş olup, problem çözme beceri algısının olumlu olduğu tespit edilmiştir. 26-33 yaş grubundaki hemşirelerin değerlendirici yaklaşım alt boyutunu 41 ve üzeri yaş grubundaki hemşirelere göre anlamlı düzeyde kullandıkları görülmüştür ( $p < 0,05$ ). Cinsiyete göre düşünen yaklaşım ve planlı yaklaşım alt boyutlarında arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Hemşirelerde çalışılan birimler ile aceleci yaklaşım, kaçınan yaklaşım ve düşünen yaklaşım alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu ( $p < 0,05$ ) görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşireler, duygusal zeka, problem çözme

1 Turgutlu Devlet Hastanesi, nmn\_61@hotmail.com, 0(236) 312 2295

2 Turgutlu Devlet Hastanesi, mehmetmtl27@gmail.com, 0(236) 312 2295

3 Turgutlu Devlet Hastanesi, sabritas1967@hotmail.com, 0(236) 312 2295

4 Turgutlu Devlet Hastanesi, naz-7945@hotmail.com, 0(236) 312 2295

## Abstract

This study was made with 138 nurses who accept to fill in the questionnaire and worked on May 2014 in Manisa-Turgutlu Public Hospital in purpose of determining their levels of emotional intelligence and problem solving skills, making plans in order to improve the quality of health care services and taking due precautions. The average of emotional intelligence of nurses that participated to the research was found  $138,53 \pm 23,36$ , showing that emotional quantities of the nurses needed to be slightly improved. A significant connection was found between the sub-dimensions of consciousness of emotions and self-motivation for nurses who works in emergency and surgery departments ( $p < 0,05$ ).

It was found that the average of problem solving skills is  $103,99 \pm 22,79$  and the sense of problem solving is positive. It was also found that nurses in the 26-33 age range uses sub-dimension of evaluative approach significantly when compared nurses who are 41 or older ( $p < 0,05$ ). Another significant connection was found between sub-dimensions of sex-based approach and plan-based approach ( $p < 0,05$ ). A significant connection ( $p < 0,05$ ) was found between working departments and sub-dimensions of impatient approach, avoidant approach and thinking approach.

**Key Words:** Nurses<sup>1</sup>, emotional intelligence<sup>2</sup>, problem solving<sup>3</sup>

## Kaynaklar

- Avşar, Gülçin.- Kaşıkçı, Mağfiret (2010), "Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zeka Düzeyi" Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi Cilt 13, No 1, sayfa 13.
- Karabulutlu, Elanur.-Yılmaz, Sevd.-Yurttaş, Afife.(2011), "Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki" Psikiyatri Hemşireliği Dergisi No 2, sayfa 75-79.
- Deniz, M.Engin.-Yılmaz, Ercan. (2005), "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka Ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi Cilt 3, No 25, sayfa 18.
- Yeşilyaprak, Binnur (2001), "Duygusal Zeka Ve Eğitim Açısından Doğurgular" Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi Cilt 7, No:25, sayfa 139-146.
- Küçüköğlü, Sibel (2011), "Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri" Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi Cilt 14, No 3, sayfa 14.
- Babadağlı, Belgin.-Erim, Seçil.-Erdoğan, Sarper (2006), "Hekim Ve Hemşirelerin Hastayla İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi" Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 1, No 3, sayfa 54.

- Akbaş, Elif (2006), “Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi” Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Aksu, Miray (2010), “Servis Sorumlu Hemşirelerinin Transformasyonel Liderlik Davranışları Ve Duygusal Zekalarının İncelenmesi” Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Çay Yusuf Tuna (2009), “Liderlik Ve Duygusal Zeka: Uygulamalı Bir Çalışma” Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Polat, Ruşen Hatay (2008), “Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri Ve Düşünme İhtiyacına Göre Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Abaan, Süheyla.-Altıntoprak, Arzu (2005), “Hemşirelerde Problem Çözme Becerileri: Öz Değerlendirme Sonuçları Analizi” Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, sayfa 62-76.
- Olgun, Nermin.-Öntürk, Zehra Kan.-Karabacak, Ükke.-Aslan, Fatma Eti.-Serbest, Şehriban (2010), “Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri: Bir yıllık İzlem Sonuçları” Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 1, No 4, sayfa 188-194.
- Kızılkaya, Gonca.-Aşkar, Petek (2009), “Problem Çözmeye Yönelik Yansıtıcı Düşünme Becerisi Ölçeğinin Geliştirilmesi” Eğitim Ve Bilim Dergisi, Cilt 34, No 154, sayfa:84.
- Duman Keskin, Demet (2010), “Hemşirelik Yüksekokulu Birinci Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Empati Becerileri Arasındaki İlişki” İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Aysel, L. (2006). “Liderlik ve Duygusal Zeka” Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Özyer, K. ( 2004). “Duygusal Zeka ile Örgütsel Bağlılık ve Bağlılığın Alt Formları Arasındaki İlişkinin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma” Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pamukçuoğlu, E. (2004). “Duygusal Zekanın Yönetici Etkinliğindeki Rolünün Kadın Yöneticiler Bağlamında İncelenmesi ve Bir Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Altın, E. (2006). “Duygusal Zekanın Yönetim Kademeleri ve İnsana-Göreve Yönelik Liderlik Davranışları Üzerine Etkisi” Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, M.D. (2001). “Liderlik ve Liderlik Zekası” Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Radyoterapi Uygulanan Hastalar Yan Etkilerden Haberdar Mı?

Özden Karaoğlanoğlu<sup>1</sup>  
Zeynep Kahveci<sup>2</sup>  
Hanife Kuruoğlu<sup>3</sup>

## Özet

Çalışmamızın amacı radyoterapi uygulanan hastalarımıza bilgilendirmenin efektif yapılıp yapılmadığının saptanmasıdır. 02.06.2014 tarihinde Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesinde radyoterapi uygulanan ve ayakta gidiş geliş yaparak tedavi alan yirmi üç hasta çalışmaya dahil edildi. Hastalara demografik özellikleri tanımlayıcı üç soru soruldu ve cinsiyetleri kaydedildi. Bilgilendirme yeterliliği ile ilgili ise yedi soru soruldu. Hastalarımıza hekiminin yanısıra yalnız bu işle görevlendirilmiş bir eğitim sorumlusu tarafından ve yalnız bu iş için ayrılmış bir mekanda bilgilendirmenin yapılması, hastanın kendini güvende hissetmesi ve bilgiye her an ulaşabilir olduğunu görmesi açısından önemlidir. Ancak mevcut hasta hakları yönetmeliğine göre aslanan hastanın hekimi tarafından bilgilendirilmesi ve rızasının alınmasıdır. Rızanın hasta imzası ile belgelenmesi gereklidir. Çoğunlukla imzanın rıza formu okunmadan atıldığı saptandığından hastanın eğitim ve sosyo kültürel durumuna göre bilgilendirmenin anlaşılır şekilde yapılması ve imza alınan formun tamamının açıklanması şarttır.

**Anahtar Kelimeler:** Radyoterapi, Bilgilendirme, Rıza

## Abstract

The aim of our study is to determine whether we can inform our radiotherapy patients effectively or not. Twenty three patients who have radiotherapy at Samsun Education and Research Hospital Oncology Unit were included in this study in June 2<sup>nd</sup> 2014. The patients were asked three questions that determined their demographic features and their genders were registered. Seven questions were asked about information adequacy. While informing the patients it is important

1 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [karaoglanoglu@hotmail.com](mailto:karaoglanoglu@hotmail.com), 0 362 231 60 00

2 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [kahveci-zeynep@hotmail.com](mailto:kahveci-zeynep@hotmail.com), 0 362 231 60 00

3 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [hanifekuruoglu@hotmail.com](mailto:hanifekuruoglu@hotmail.com), 0 362 231 60 00

that in addition to patient's doctor there should also be an education officer and the information should be given in a special place that is reserved for this purpose. This way the patients feel safe and see that they can get information anytime they want. But according to current patient rights regulation their doctors are the ones that must inform them and ask for their permission. The permission of patients must be documented with their signatures. Since it is observed that the patients sign the permission document without reading it, it is crucial that a proper education must be given to them according to their education level and sociocultural speciality.

**Key Words:** Radiotherapy, Informed consent, Permission

## Kaynaklar

Perez, Carlos A. -Halperin, Edward C. -Brady, Luther W. (2008), Principles and Practice Radiation Oncology, Lippincot Williams and Wilkins, Philadelphia, USA.

Hakeri, Hakan (2014), " Hasta Hakları Yönetmeliğinde Yapılan Değişiklikler"

<http://www.google.com.tr/medimagazin> (20.05.2014)

Güzeldemir, Erdal (2007), "Hasta Bilgilendirmenin Önemi"

<http://www.gata.edu.tr> (14.03.2007)



# Evde Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Profili Ve Verilen Hizmetin Değerlendirilmesi

Oğuz IŞIK<sup>1</sup>  
Aysun KANDEMİR<sup>2</sup>  
Mehmet Akif ERİŞEN<sup>3</sup>  
Cuma FİDAN<sup>4</sup>

## Özet

Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında sağlık hizmetlerini mobilize hale getiren “Evde Sağlık Hizmetleri” ilk olarak 2011 yılında uygulamaya konulmuştur. Bu uygulama ile yaşlı, yatağa bağımlı, engelli, eklem-kas hastalıkları gibi kronik hastalığı olanlar, ameliyat sonrası bakıma ihtiyacı olanlar, kanser hastaları gibi tanısı konulmuş bu tür hastalara kendi ev ortamında uzman bir sağlık ekibi tarafından düzenli ve nitelikli sağlık hizmeti verilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada, Kırıkkale’de evde sağlık hizmeti alan hastaların profili ve aldıkları hizmete ilişkin görüşlerinin yanı sıra verilen hizmetin niteliğinin ve ihtiyaçları karşılama özelliğinin tanımlanması amaçlanmaktadır. Araştırma sonucu elde edilen verilere göre hastalar hizmet veren personelin en fazla nezaket ve güler yüz davranışlarından (%4,0), sorunları ile ilgilenirken gösterdikleri tavırlardan (%3,97) ve personelin eğitiminden (3,87) memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında hastalar personelin yaptıkları açıklamaların yetersiz olduğunu (%21,3) düşünmektedirler. Genel olarak değerlendirildiğinde Kırıkkale’de verilen evde sağlık hizmetleri hastaların ihtiyaçlarını karşıladığı görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Evde sağlık hizmetleri, evde bakım, bağımlılık düzeyi

## Abstract

“In-Home Health Services” which makes health care mobilized as part of Health Transformation Program, was first introduced in 2011. It was aimed to be provided regular and quality health care to patients such elderly, bedridden, disabled, cancer

1 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi, [oguz.isik@gmail.com](mailto:oguz.isik@gmail.com),

2 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi, [kandemiraysun@gmail.com](mailto:kandemiraysun@gmail.com),

3 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi, [m.erisen1992@gmail.com](mailto:m.erisen1992@gmail.com)

4 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi, [cmfdn91@gmail.com](mailto:cmfdn91@gmail.com)

patients, people who have chronic diseases like joint-muscle diseases and need care post-operative by professional medical team in their own home environment with this program. In this study, it is aimed to be determined property of meeting the needs and quality of services as well as profiles and opinions of patients who get in-home care service in Kırıkkale. According to data obtained from research results, patients stated they were satisfied from behavior of kindness and smiling face of personnel (%4,0) and their attitudes when dealing with problems (%3,97) and training of personnel (%3,87). Besides, patients believe that explanations of the personnel were inadequate (%21,3). All in all, in-home health services provided in Kırıkkale meet the needs of patients.

**Key Words:** In-home health services, home care, addiction ratio

## Kaynaklar

- Brodsky, Jenny.-Habib, Jack.-Hirschfeld, Miriam. (2003), Long-Term Care Strategies in Industrialized Countries: Case Studies of Insurance Based And Non-Insurance Based Long-Term Care Systems. Myers-JDC-Brookdale Institute and WHO NMH/CCL, [http://brookdaleheb.jdc.org.il/\\_Uploads/PublicationsFiles/123s-longtermcare-new-eng.pdf](http://brookdaleheb.jdc.org.il/_Uploads/PublicationsFiles/123s-longtermcare-new-eng.pdf), (04.05.2014).
- Cingil, Dilek D. (2003), Aile içi bakım vericilerini eğitmenin bağımlı yaşlıların evde bakım kalitesine etkisi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Çatak, Binali.-Kılınç, Ahmet Selçuk.-Badıllıoğlu, Okan.-Sütlü, Sevinç.-Sofuoğlu, Afife Erkan.-Aslan, Dilek (2012), “Burdur’da Evde Sağlık Hizmeti Alan Yaşlı Hastaların Profili ve Evde Verilen Sağlık Hizmetleri”, Türkiye Halk Sağlığı Dergisi , Cilt 10, No. 1, sayfa 13-21.
- Çavuş, Fatma Özge (2013), Yaşlılara Yönelik Evde Bakım Hizmetlerinin Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Çölgeçen, Emel ve Tümerdem, Yıldız (1998), “Yaşlıların Evde Bakım Hizmetlerine Olan Gereksinimleri”. I. Ulusal Evde Bakım Kongre Kitabı, sayfa 175-186.
- Danış, Mehmet Zafer ve Solak, Yağmur (2014), “Evde Bakım Hizmetlerinin Organizasyonu: Hollanda Örneği”, The Journal of Academic Social Science Studies, Vol. 24, Spring, pp. 57-71.
- Enginyurt, Özgür ve Öngel, Kurtuluş (2011), “Evde bakım hizmeti kapsamındaki hastaların sosyodemografik özellikleri ve tıbbi durumları”, Smyrna Tıp Dergisi, pp. 45-48.
- Karahan, Azize ve Güven, Seval (2002), “Yaşlılıkta Evde Bakım”, Geriatri, Cilt 5, No 4, sayfa 155-159.

- Keskin, Gülseren (2012), “Duygu-Durum Bozukluklarında Evde Bakım Hizmetleri ve Psikiyatri Hemşireliği”. II. Uluslararası VI. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi, Erzurum.
- Koç, Filiz (2009), Evde Bakım Hizmeti ve Gelişimi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Tıpta Uzmanlık Tezi, Eskişehir.
- Özer, Özlem ve Şantaş, Fatih (2012), “Kamunun Sunduğu Evde Bakım Hizmetleri ve Finansmanı”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 3, No 2, sayfa 96-103.
- Sağlık Bakanlığı, Sunulan Evde Sağlık Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönerge. <http://www.tkhk.gov.tr/Eklenti/2665,evde-saglik.pdf?0>, (29.06.2014).
- Shelkey, Mary ve Wallace, Meredith (2012), “Katz Index of Independence in Activities of Daily Living (ADL)”, Geriatric Nursing, No 2. pp 1-2.
- Söylemezo, Mukaddes Nüseybe (2011), Denizli Honaz İlçesinde Yaşayan Toplumun Evde Bakım Gereksinimi, Karşılama Düzeyi ve Etkileyen Faktörler, Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Subaşı, Nükhet (2001), Ankara İli Çankaya İlçesinde “Evde Bakım Durumu” Araştırması, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Taşdelen, Pınar, ve Ateş, Metin (2012), “Evde Bakım Gerektiren Hastaların Bakım Gereksinimleri ile Bakım Verenlerin Yükünün Değerlendirilmesi”, Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, Cilt 9, No 3, sayfa 22-29.
- T.C. Resmi Gazete (1961), “Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında 224 Numaralı Kanun” Sayı:10705,<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/1047.html>, (05.06.2014)
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik. 25751 Sayılı Resmi Gazete.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sayı: B10.0.THG.0.10.00.01-251.09, Konu: Evde Sağlık Hizmetleri Uygulaması
- World Health Organization Technical Report Series 898 (2000), Home-Based Long-Term Care, Geneva, [http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO\\_TRS\\_898.pdf](http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_898.pdf), (20.06.2014).
- Yiğit, Sultan (2004), Evde Bakım Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Yılmaz, Mesut.-Sametoğlu, Fettah.-Akmeşe, Gülден.-Tak, Aslıhan.-Yağbasan, Belma.-Gökçay, Serkan.-Sağlam, Mustafa.-Doğanyılmaz, Derya.-Erdem, Simge (2010), “Sağlık Hizmetinin Alternatif Bir Sunum Şekli Olarak Evde Hasta Bakımı”, İstanbul Tıp Dergisi, Cilt 11, No 3, sayfa 125-132.

<http://ailehekimligi.gov.tr/component/content/article/59-evde-bakm-hizmeti/151-uzun-suereli-evde-bakm-.html>, (01.06.2014).

<http://ailehekimligi.gov.tr/component/content/article/59-evde-bakm-hizmeti/148-evde-bakm-hizmetlerinin-avantajlar.html>), (01.06.2014).

<http://www.ankarahalksagligi.gov.tr/Subeler.aspx?i=1038>, (20.05.2014).

[http://www.ttb.org.tr/n\\_fisek/kitap\\_1/20.html](http://www.ttb.org.tr/n_fisek/kitap_1/20.html), (26.05.2014).

# Evde Sağlık Hizmeti Alan SSPE Hastalarının Memnuniyet Düzeyi

Ayda GÜZEL<sup>1</sup>  
Erdem KARADENİZ<sup>2</sup>  
Nezir ÖZGÜN<sup>3</sup>  
Atilla YAZICIOĞLU<sup>4</sup>  
Gönül AYDIN<sup>5</sup>

## Özet

Araştırma; Diyarbakır sınırları içinde yer alan, Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesinden ESH (Evde Sağlık Hizmeti) alan SSPE (Subakut Sklerozan Panensefalit) hastalarının memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Veriler, 2014 yılı Mayıs ayında Evde Sağlık Hizmeti alan ailelere tamamı gönüllülük esasına göre yüz yüze görüşme yöntemiyle anket formları aracılığıyla toplanmıştır. Çalışmada kullanılan anket çalışmacılar tarafından oluşturulmuştur. Verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 16.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmaya 51 kişi katılmıştır. Çalışmamızda SSPE hastalarının yaş ortalamasının 14, hastalığa yakalanma yaşlarının 7 olduğu, hasta memnuniyetinin tüm boyutlarda yüksek olduğu görülmektedir. Anket katılımcılarının % 66'sı 1-3 yıl arası hizmet aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %80'i birden fazla eğitim aldığını belirtirken, bunların %96'sı Evde Sağlık Hizmetleri birimi tarafından verilen eğitimlerin hasta bakımında etkili olduğunu düşünmektedirler. Katılımcıların tamamı dil sorunu yaşamadığını belirtmiştir. Birimde bölgesel dil bilen personelin çalışıyor olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Birim tarafından hastalara ayrılan sürenin hasta memnuniyetini etkilediği ve hastane yatış sıklığını azalttığı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Evde Sağlık Hizmeti, SSPE, Hasta Memnuniyeti

- 1 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, aydakarsu@hotmail.com, 05056225480
- 2 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Başhekim Yardımcısı, erdemkaradeniz44@maynet.com, 05535911620
- 3 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Pediatrik Nöroloji, nezirozgun@hotmail.com, 05057546464
- 4 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Hastane Yöneticisi, atilla0221@hotmail.com, 05052324401
- 5 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Kalite Yönetim Birimi, gnlaydin77@hotmail.com, 05056273962

## Abstract

Research: In the centre of Diyarbakır in a Children Hospital, there is a department that focuses on home services on patients that suffers from SSPE (Subakut Sklerozan Panensefalit) These patients have been asked if they are happy with the service or not. The results have been analyzed.

In May 2014 the results from the analysis was collected from the family of the patients, using the technique interview and by question naire. The question naire were made by the workers. In the analysis of data SPSS (Statistical Package for the social Sciences) 16.0 statistical software was used. 51 people participated in the study. The average age of the patients in analysis is 14, diseases discovered in the age of 7, patient satisfaction was high in all size can be seen. 66% of participated said they have been taken the home service between 1 to 3 years. 80 % of the patients have said they have been educated in more than one place, 96 % think that the education the home service is efficient. The families have claimed that there is no problems in communication, because the workers speak the same language as the patients. It is thinkable that the patient are pleased because they spend much time with the worker and decrease the frequency of hospitalization

**Key Words:** Home Health Service, SSPE, Patient Satisfaction

## Kaynaklar

Büber, Başer (2012), "Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama" Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi Cilt 4, Sayı 1, Sayfa 265-274.

<http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-12133/saglik-bakanliginca-sunulan-evde-saglik-hizmetlerinin-u-.html>, (12.06.2014).

Zaim, Tarım (2010), "Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması" Sosyal Siyaset Konferansları, Cilt 2, Sayı 59, Sayfa 1-24.

Taşlıyan, Gök (2012), "Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması" Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi cilt 2, sayı 1, Sayfa 69-74.

İncesu, Emrullah. «Evde Sağlık Hizmetlerine Erişilebilirlik: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Evde Sağlık Hizmetleri Biriminden Hizmet Alan Hastaların Hizmete Erişilebilirlikleri» 4. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildirileri, 2-4 Mayıs, Ankara.

# Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları Ve Uygulamalarının, Hizmet Sunum Kalitesi Üzerine Etkisi: Hastane Yöneticileri Ve Sağlık Personellerinin Kalite Algısı

Selma Özcan<sup>1</sup>  
Hatice Öztürk<sup>2</sup>  
Mesude Kızıkan<sup>3</sup>

## Özet

Hizmet sunumunda etkin ve verimli kalite seviyesine ulaşmaktandaha ziyade, bu kalite seviyesinin sürdürülebilirliği daha önemlidir. Kurumlarda etkin ve verimli kalite yönetimi uygulamaları için öncelikle mevcut sistemin iyi analiz edilmesi gerekir. Sistem analizi yapılarak; hastanenin yapısı, mevcut yönetim şekli, bilgi akışı, tüm süreçleri, iyileştirilecek süreçler ve gereksinimler belirlenir. Hizmet kalitesinin en önemli unsuru (müşteri) tüketicidir. Tüketicinin beklemedikleri ve algıladıkları, hizmet kalitesini belirler. Aynı anda hem tüketici (hasta) hem sağlık personeli olarak karşımıza çıkan sağlık çalışanlarının kalite algısı, verilen hizmet kalitesinin tanımlanmasında büyük önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları (SHKS)'nin hastane hizmet sunum kalitesine olan etkilerini yönetici ve çalışanların perspektifiyle ortaya koymaktır. Bu kapsamda, Aydın İli Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı 12 hastanede, sağlık alanında çalışma süresi 10 yıl ve üstü olan, kalitenin gelişim evrelerini deneyimlemiş, sağlık personelleri ve yöneticilerin katılımı ile gönüllülük esasına dayanarak 700 katılımcı ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22 programında analiz edilmiş, soru bazında demografik özellikler ve çalışanların mesleki özellikleri arasında ki kare analizi ve frekans dağılımı analizleri yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici, Sağlık Personeli, Hizmet Kalitesi

1 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi e-posta:ozluk@sokedh.gov.tr -(0 256) 518 23 61

2 Söke Fehime Faik Kocagöz Devlet Hastanesi e-posta: ozluk@sokedh.gov.tr -(0 256) 518 23 61

3 Kuşadası Devlet Hastanesi e-posta:mesude\_kizkapan@yahoo.com-(0256) 618 24 14

## Abstract

Sustainability of quality level in service sector is much more important than reaching to those quality levels for efficiency. It is crucial to know the current system firstly for the effective and efficient quality management applications in the organisations. By analyzing the system, structure of the hospital, current management regime, information flow, all stages, procedures to improve and requirements are identified. The most important factor in service quality is the consumer (customer). Expectations and perception of the consumer identify set the service quality. The quality perception of health employees who are both consumers (patient) and health employees at the same time plays an important role in the identification of service quality provided.

The aim of this study is that to exhibit the effects of service quality standards in health on hospital service presentation quality in perspective of administrators and employees. In this scope, the study has been carried out with the participation of 700 volunteers consisting of health personnel and administrators employed more than 10 years in the field of health in the hospitals affiliated with Aydın State Hospitals Association, experienced the stages of quality development. The questionnaire format has been prepared with the participation of quality stakeholders in Health Organisations. The findings have been analyzed with SPSS 22 programme, the positive and negative results have been evaluated and compared by examining the frequency and chi-square analysis.

**Key Words:** Manager, Health Staff, Service Quality

## Kaynaklar

Korku Cahit (2010) Performansa Dayalı Ek Ödeme Sisteminin Hastane Hizmet Kalitesine Etkisi: Hastane Yöneticileri Ve Sağlık Personelinin Değerlendirmeleri, Ankara

Efil, İ (1999), Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Alfa Yayınları, İstanbul

Stamatis, D.H (2000), Total Quality Management in Healthcare, Inwin Professional Publishing.

Marco Antonio Robledo, (2001) "Ölçme ve yönetim hizmet kalitesi: entegre müşteri beklentileri", Genel Hizmet Kalitesi, Vol. 11 Iss: 1, s.22 – 31

Mucuk, İsmet (1994). Pazarlama İlkeleri, DER Yayınları, 6. baskı, İstanbul.

Karafakıoğlu, Mehmet (1998). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, İşletme Fakültesi Yayın No.271, İstanbul.

Tek, Ömer Baybars (1999). Pazarlama İlkeleri, Beta Yayınları, İstanbul.



- SHKS hastane seti(2011)Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara s:3
- Bircan Hüdaverdi. Baycan. Serap (2004) C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi Cilt: 28 No:2 173-185. Sağlık sektöründe verimlilik ve kalite sistemi: "C. üniversitesi hastanesi örneği
- Kaya, S (2005), Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme, Ankara.
- Bergman, Bo. ; Klefsjö, Bengt (1994).Quality, McGraw-Hill, Sweden.
- Donabedian,A (1995),TheQuality of Care:How Can it Be Assessed, Health Administration Press,Michigan.
- Goetsch, David L.ve Davis, Stanley B., (1998), UnderstandingandImplementing ISO 9000 and ISO Standarts, Prentice –Hall, USA.
- Devebakan N, Aksaraylı M. (2003) "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servgual Skorlarının Kullanımı" Ö.A.Hastanesi Uygulaması- Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt:5:S:1.)
- Uyguç, Nermin (1998). Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım, Dokuz Eylül Yayınları,1.baskı, İzmir.
- Ghobadian, A ; Speller, S ; Jones, M (1994). "Service Quality:ConceptsandModels", International Journal of Quality&ReliabilityManagement, 11 (9), 43-66.
- Parasuraman, A ; Zeithaml, V.A ; Berry, L.L (1985). "A Conceptual Model ofServiceQualityandItsImplicationsforFutureResearch", Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50
- Kunsk, Paul; Lemmink, Jos (1996)Managing Service Quality,PaulChapman Publishing, London.
- Öztürk, Sevgi Ayşe(1996)."Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin artırılması",Verimlilik Dergisi, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Sayı:1996/2, Ankara.
- Robledo, MarcoAntonio (2001). "MesasuringandManaging Service Quality: IntegratingCustomerExpectations", Managing Service Quality, 11(1), 22-31
- Sarp Nilgün (2007)Ankara Üniversitesi, Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Böl.'Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi": <http://www.nilgunsarp.com> (Erişim:01.04.2014)
- ArslanA.:KamuHarcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim [sgb.gov.tr/](http://sgb.gov.tr/) (Erişim:02.07.2014)
- Demir M. (2009).GlobalBütçe.<http://www.medimagazin.com.tr/ana-sayfa/guncel/>(Erişim Tarihi: 02.07.2014).

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Bir Devlet Hastanesinde Çalışanların Hasta Ve Çalışan Güvenliği Algılarının İncelenmesi

Dilek OLUT<sup>1</sup>  
Elmas ÖZKÖYLÜ<sup>2</sup>

## Özet

Güvenli ve etkili sağlık hizmeti sunumunda ilk hedef güvenli bir çalışma ortamı yaratarak bu ortamda hasta ve çalışanların güvenliğinin ön planda tutulduğu bir sağlık hizmeti sunmaktır.

Bu çalışmada, bir devlet hastanesinde çalışan hekimler, yardımcı sağlık personelleri ve idari personellerin hastanedeki hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin uygulamaları algılama düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

İzmir Bornova Devlet Hastanesi'nde yapılan tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmaya, araştırmaya katılmayı kabul eden 120 personel dahi edilerek, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış, 21 ifadeden oluşan çalışan güvenliği ölçeğiyle 53 ifadeden oluşan hasta güvenliği ölçeği uygulandı.

Çalışan güvenliği uygulamalarının etkinliğiyle ilgili en yüksek algı düzeyinin çalışan güvenliği komitesi boyutu; sonra sırasıyla çalışanların ve yönetimin sorumluluğu boyutları olduğu görülmüştür.

Hasta güvenliği uygulamalarının etkinliğiyle ilgili en yüksek algı düzeyinin çalışanların eğitimi boyutu, sonra sırasıyla çalışan davranışı, bakım ortamı, yönetim ve liderlik ile beklenmedik olay hata raporlama boyutları olduğu görülmüştür.

Çalışanların çalışan güvenliği algılarıyla hasta güvenliği algıları karşılaştırılması sonucunda; çalışan güvenliği faaliyetlerinin etkinliğinin hasta güvenliği uygulamaları etkinliğinden daha yüksek olduğu görüşünü taşıdıkları belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği, Çalışan Güvenliği, Hasta ve Çalışan Güvenliği Algısı

1 İzmir Bornova Türkan Özilhan Devlet Hastanesi, dilekolut@gmail.com, 0 232 3755858

2 İzmir Bornova Türkan Özilhan Devlet Hastanesi,elmasozkoylu@hotmail.com, 0 232 3755858

## Abstract

The first goal in safe and effective delivery of health services is to provide a health service by creating a safe work environment kept at the forefront of patient and employee safety.

This study aims to assess the patient and employee safety perception of physician, allied health personnel and administrative staff works in state hospital.

120 staff members who agreed to participate in research were included to this descriptive study that was conducted in Izmir Bornova State Hospital, validity and reliability analyzes were performed, employee safety scale resulting from 21 expressions and patient safety scale resulting from 51 expressions were performed.

Research on the effectiveness of the security and application at highest levels of work of the committee's security dimension; respectively of the employees and management, responsibility was seen.

Concerning the effectiveness of patient safety practices, the level of higher education has been identified as the highest level of perception then respectively employee behavior, the maintenance, environment, management and leadership dimensions of unexpected events and error reporting.

Patient security and employee security perception in comparison of results; the study shows the effectiveness of the employees security is higher than the patients security. Employees carry the view and are determined about it.

**Key Words:** Patient security, Employee security, Perception of Patient and Employee Security.

## Kaynaklar

Aren,A. (2008), Ameliyathanede Hasta ve Çalışan Güvenliği,İstanbul Tıp Dergisi, Cilt:3 Sayfa:141-145

Akalın,E.(2005), "Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği" , Yoğun Bakım Dergisi, No.3, Sayfa:141-146

Aydın, Bilge(2009) "Tebliğin yayınlanması en önemli itici güç olacaktır" Sağlık Yönetimi ve Eğitimi Dergisi Yıl:2 Sayı:17, S:17)

Budak, M. "Hasta Güvenliği Kültürü" <http://www.semahastaneleri.com/2009/docs/hastaguvenciligi.doc> (17.05.2014)

Cebeci (2013), "Hastanelerde İş Kazaları ve Çalışan Güvenliği; Karabük Şehir Merkezi Örneği", Uluslar arası İşletme ve Yönetim Dergisi, Cilt01, No01, sayfa 62-82

- ÇIRPI, Fatma, DOĞAN MERİH, Yeliz, YAŞARKOCABEY, Meryem, (2009) “Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının Ve Hemşirelerin Bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi”, Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt:2, No:3, sayfa:34-26
- Hakeri, Hakan, (2010) “Sağlık Çalışanı Güvenliği Ve Hukuksal Sorumluluk” Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Sayı:1 Sayfa:53-59
- Hatırnaz, G (2007), “Özel Hastanelerin Hukuki Sorumluluğu Ve Hasta Hakları”. Seçkin Yayınevi, İstanbul
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Saray Kılıç, H., Özhan Elbaş, N (2014), “Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire Ve Doktorların Hasta Güvenliği Hakkındaki Bilgileri Ve Tıbbi Hataların Bildirilmesi Hakkındaki Görüşleri”, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, No:17, Sayfa:2
- Türkmen, Baykal, Seren, Altuntaş (2011), “ Hasta Güvenliği Kültürü Ölçeği'nin Geliştirilmesi”, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 14, No. 4, sayfa 38 – 46
- Tütüncü, Ö., D. Küçükusta, A. Akman, A. Baykan, İ. Kiremitçi Ve G. Nizamoglu (2007)., “The Role Of Patient Safety Climate On Quality Management System: Perceptions Of Nurses”, 51st European Organization For Quality Annual Congress, Prague, Czech Republic

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Ameliyathane Çalışanlarında Delici/Kesici Aletle Yaralanma Durumu

Esra HAN<sup>1</sup>  
Onur HAN<sup>2</sup>  
Aydın AKAR<sup>3</sup>

## Özet

Kan yoluyla bulaşan enfeksiyon etkenleri sağlık çalışanlarının sağlığı açısından önemli bir mesleki tehlike oluştururlar ve başlıca bulaş faktörü kesici/delici alet yaralanmalarıdır.

Turgutlu Devlet Hastanesi ameliyathanesinde görev yapan sağlık çalışanlarında delici/kesici aletlerle yaralanma sıklığını, yaralanmalara neden olan faktörleri, sağlık çalışanlarının yaralanmalarını önlemeye ve yaralanma sonrasındaki uygulamalarına yönelik bilgi, beceri ve uygulamalarını belirlemek amacıyla planlanan tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırma, 15Nisan 2014-30 Haziran 2014 tarihleri arasında, Turgutlu Devlet Hastanesi ameliyathanesinde çalışan 20 cerrah, 17 ameliyathane hemşiresi, 12 ameliyathane temizlik çalışanı, 2 anestezi uzmanı ve 14 anestezi teknisyeni olmak üzere toplam 65 kişi ile gerçekleştirildi. Veriler ilgili literatür doğrultusunda geliştirilen anket formu ile toplandı. Elde edilen verilerin analizinde aritmetik ortalama ve frekans analizi, grupların karşılaştırmasında Ki-Kare testi kullanılmıştır. Yanılma düzeyi  $\alpha=0,05$  olarak belirlenmiştir.

Cerrahların %85'inin, hemşirelerin %70,6'inin, temizlik çalışanlarının %33,3'ünün, anestezi teknisyenlerinin %57,1'inin ve anestezi uzmanlarının %100'ünün en az bir kere cerrahi aletlerle yaralanma olayı yaşadığı; Cerrahların %70,6'sının, hemşirelerin %16,7'sinin, diğer meslek gruplarının %50'sinin yaralanmayı rapor etmedikleri belirlendi. Sonuç olarak; ameliyathane çalışanlarının çoğunun standart önlemlerin yanı sıra yaralanma sonrası uygulanması gerekli işlemler konusundaki bilgisi yetersizdir. Çalışanlara verilmesi gereken eğitim programı özellikle yaralanma riski, olası tehlikeler, delici-kesici aletlerin kullanımı ve

1 Turgutlu Devlet Hastanesi, esrahan\_88@hotmail.com, 05548084412

2 Turgutlu Devlet Hastanesi, onurhan\_86@hotmail.com, 05555209476

3 Turgutlu Devlet Hastanesi, akaraydin@gmail.com, 05056444090

atılımına ilişkin önerilen önlemler ve yaralanma ile ilgili rapor tutma prosedürleri gibi konuları içermelidir.

**Anahtar Kelimeler:** Ameliyathane, Ameliyathane Çalışanları, Delici/Kesici Alet Yaralanması

## Abstract

The bloodborne infection factors bring a crucial occupational risk in terms of health of health care workers and the main contamination factor of this is the sharp instrument injuries.

This descriptive study aims to determine the Surgical Staff's frequency of being injured by the sharp instrument injuries, the factors that lead to these injuries, prevention techniques and applications after injuries. The research was carried out at Turgutlu Government Hospital.

The research has been done during 15 April 2014-30 June 2014, with the contribution of totally 65 people, consisting of 20 surgeon, 2 anesthesiologist, 17 operation room nurses, 12 operation room cleaning staff and 14 anesthetist, all working in the operation rooms (abbreviated as OR) of Turgutlu Government Hospital. The data has been collected via survey forms, which have been prepared with the guidance provided by related literature and the thesis advisor. Arithmetic averages and frequency analysis have been used in analysing the collected data, and chi-square tests have been employed in the comparison of the groups. The error level is set as  $\alpha=0,05$

The research revealed the following: %85 of the doctors, %70,6 of the nurses, %33,3 of the OR staff, %57,1 of the anesthetist and all of the anesthesiologist have been injured by surgical tools at least once. %70,6 of the doctors, %16,7 of the nurses and %50 of the other occupational groups have not reported the incident. To conclude; most of the operation room staff is not adequately knowledgeable on not only the standard precautions but also the actions that should be taken after injuries occur. The training programme the cleaning staff should attend should specially cover the topics such as injury risk, possible dangerous situations, the proper usage and dumping of sharp and penetrating tools and instructions on the reporting procedure of injury cases.

**Key Words:** Operation Room, Operation Room Staff, Injuries by Sharp and Penetrating Tools



## Kaynaklar

- Akova M. (1997) “Sağlık Personeline Kan Yoluyla Bulaşan İnfeksiyon Hastalıkları ve Korunmak İçin Alınacak Önlemler.” Hastane İnfeksiyonları Dergisi 1:83-90.
- Altıok M, Kuyurtar F, Karaçorlu S, Ersöz G, Erdoğan S. (2009) “Sağlık Çalışanlarının Delici-Kesici Aletlerle Yaralanma Deneyimleri ve Yaralanmaya Yönelik Alınan Önlemler.” 72.Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi 2(3);
- Aygün, P. “Delici-Kesici Alet Yaralanmaları ve Korunma Önlemleri”, V. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi Bildiri Kitabı, . 2007, (386): 385-391, Antalya.
- Erci B, Aydın İ, Tortumluoğlu G. Koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerin sağlıklı yaşam biçimi davranışları ve tükenmişlik düzeyleri. Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2000; 3, (1): 10-15.
- Erol S, Özkurt Z, Ertek M. Sağlık Çalışanlarında Kan ve Vücut Sıvılarıyla Olan Mesleki Temaslar. Hastane İnfeksiyonları Dergisi. 2005; 2, (102): 101-106.
- Eti Aslan F, Öntürk Z.K., Güvenli Ameliyathane Ortamı; Biyolojik, Kimyasal, Fiziksel ve Psikososyal Riskler, Etkileri ve Önlemler. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, . 2011; 1, (134): 133-140
- Göçük M. (1999) “İstanbul Tıp Fakültesi Genel Cerrahi Kliniği Çalışanlarında Kesici-Delici Alet Yaralanmaları.” İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Gürbıyık A. (2005) GATA Sağlık Çalışanlarında Kesici Delici Aletlerle Yaralanma Sıklığı ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Yüksek Okulu, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kermode M, Jolley D, Langkham B, Thomas MS, Crofts N. (2005) “Occupational Exposure to Blood and Risk of Bloodborne Virus Infection Among Health Care Workers In Rural North Indian Health Care Settings.” Am J Infect Control, 33, 34–41.
- Kutlu D. (2007) Ameliyathane Çalışanlarının Cerrahi Aletlerle Yaralanma Riski ve Bunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Yüksek Lisans Tezi, Afyon
- Kuyuratar F, Altıok M. , Tıp ve Hemşire Öğrencilerinin Delici/Kesici Aletlerle Yaralanma Deneyimleri ve Aldıkları Önlemler. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2009; 12, (68): 67-84
- Kürtünlü Ş. (2013) Ameliyathane Çalışanlarında Delici-Kesici Aletle Yaralanma Durumu. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Mollaoğlu M, Fertelli TK, Tuncay FÖ. Hastanede çalışan hemşirelerin çalışma Ortamlarına ilişkin algılarının değerlendirilmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2010; 5, (15): 17-30

- Omaç M, Eğri M, Karaoğlu L. (2010) “Malatya Merkez Hastanelerinde Çalışmakta Olan Hemşirelerde Mesleki Kesici-Delici Alet Yaralanma ve Hepatit B Bağışıklanma Durumları.” İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 17 (1); 19-25.
- Özbayır T. , Ameliyat dönemi bakım. Karadakovan A, Eti Aslan F. Eds. Dahili ve Cerrahi Hastalıklarda Bakım. Nobel Kitabevi, 344-309 ,2010. Adana
- Tarantola A, Golliot F, Astagnev P, Fleury L, Brucker G, Bouvet E. (2003) “Occupational Blood and Body Fluids Exposures in Healthcare Workers.” Four-Year Surveillance From the Northern France Network. Am J Infect Cont. 31:357-363.
- The role of the occupational health nurse in workplace health management (Editorial). WHO(2001b)[ElectronicJournal].www.who.int/entity/occupational\_health/regions/en/
- Yıldız K. (2011) Sağlık Çalışanlarının Kesici-Delici Aletleri Güvenli Kullanımlarının İncelenmesi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İç Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı Enfeksiyon Kontrol Hemşireliği Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir

# Kırıkkale İlindeki Sağlık Kurumlarının Finans Ve Maliyet Departmanlarında Çalışanların Finansal Bilgi Düzeyleri

Nesrin AKCA<sup>1</sup>  
Oğuz IŞIK<sup>2</sup>  
Seda SÖNMEZ<sup>3</sup>  
Kübra TEKAYAK<sup>4</sup>  
Begüm GÜMÜŞ<sup>5</sup>

## Özet

Bu çalışmanın amacı; Kırıkkale İlindeki kâr amaçlı ya da hizmet amaçlı sağlık kurumlarında finans ya da maliyet işiyle uğraşan yönetici ve ilgili diğer personelin finansal bilgi düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışmada veri toplama aracı olarak; Akar ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu; Kırıkkale ilindeki Sağlık Bakanlığı hastaneleri, devlet üniversite hastanesi ve özel sağlık kuruluşlarında görevli genel yöneticiler, finansal yöneticiler, saymanlar ve finans/ maliyet işiyle ilgili tüm personele uygulanmıştır. Nisan-Mayıs 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilen araştırmanın evrenini, Kırıkkale ilinde faaliyette bulunan tüm kamu ve özel statüdeki sağlık kuruluşlarında görevli olan finans ve maliyet işiyle ilgilenen tüm personel oluşturmaktadır. Ankette 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Veriler SPSS for Windows istatistik programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde Mann Whitney U-Testi ve Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır. Elde edilen verilere göre; araştırmaya katılanların %83,1’nin finansal yönetim konusunda herhangi bir eğitim almadığı; %40,0’inin kendini finansal yönetim konusunda yeterli bulurken, %23,1’inin de yetersiz bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Analiz sonuçlarına göre finansal eğitim aldım diyenlerin daha yüksek finansal yönetim etkinliğine sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda sağlık kurumlarında üst yöneticinin ve finans/maliyet departmanlarında çalışan bu kişilerin asgari düzeyde bu alanla ilgili eğitim almış kişilerden seçilmiş olması gerekmektedir.

- 1 Yrd. Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [nakca@kku.edu.tr](mailto:nakca@kku.edu.tr)
- 2 Yrd. Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [oguz.isik@gmail.com](mailto:oguz.isik@gmail.com)
- 3 Arş. Gör., Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [sedakaya117@gmail.com](mailto:sedakaya117@gmail.com)
- 4 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [kubratekayak@gmail.com](mailto:kubratekayak@gmail.com)
- 5 Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, [begum06@gmail.com](mailto:begum06@gmail.com)

**Anahtar Kelimeler:** Finans, finansal yönetim, sağlık kurumlarında finansal yönetim, finansal yönetim bilgi düzeyi

## Abstract

The aim of this study was to determine of level of financial knowledge which of the administrator and related other personnel concerned with finance or cost in profit purposes or for service purpose health institutions in Kırıkkale province. In study was used a questionnaire form as tool data collection which developed by Akar and friends (2003). The questionnaire form were applied to the general managers, financial managers, treasurers and finance/cost related all staff who working in Ministry of Health hospitals, state university hospitals and private health organizations in Kırıkkale province. The universe of research carried out between April-May 2014 date constitutes the staff in dealing with finance and cost who worked in the all public and private health institutions which operate in Kırıkkale province. 5 Likert-type scale was used in the survey. The data was analyzed with the SPSS for Windows statistical program. In the analysis, Mann-Whitney U-test and Kruskal-Wallis test was used. According to the data obtained, it was concluded that 83.1% of participants in the survey on financial management did not receive any training, and that 40.0% while finding herself enough about financial management, and that 23.1% was also found insufficient. According to analysis results is observed that they have higher financial management activity to financial education of those who took. This results in line with needs to be selected from people who received training related to this field at minimum level of top managers and those people working in the department of financial / cost in healthcare organizations.

**Key Words:** Finance, financial management, financial management in health care organizations, level of financial management knowledge

## Kaynaklar

Akar, Çetin (2002), "Temel Finansal Kavramlar", içinde, Sağlık Kurumlarında Finansal Yönetim, Metin Çoşkun (Ed.), Anadolu Üniversitesi Yayını No:1388, Eskişehir.

Akar, Çetin, Şahin, İsmet, Gider, Ömer, Akca, Nesrin (2005), "Sağlık İşletmelerinde Finansal Yöneticilerin Yeterlilik Düzeylerini Geliştirme İle İlgili Eğitim İhtiyaçları". Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, 28-30 Eylül, Ankara. Ss:334-343.

Akar, Çetin, Şahin, İsmet, Gider, Ömer, Akca, Nesrin (2003), Sağlık İşletmelerinde Finansal Yönetici Yeterlilikleri. Hacettepe Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Birimi, Ankara.

- Akgüç, Öztin (2013), Finansal Yönetim, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- Ateş, Hamza ve Kırılmaz, Harun (2011), “Bir Yönetişim Modeli Örneği: Kamu Hastane Birliği”, Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 16(2): 215-235.
- Baker, Judith ve Baker, R.W. (2009), Health Care Finance: Basic Tools for Nonfinancial Managers, Jones&Bartlett Publishers, USA.
- Berger, Steven (2008), Fundamentals of Health Care Financial Management: A Practical Guide to Fiscal Issues and Activities, John Wiley&Sons, USA.
- Cleverley, William O., Song, Paula H., Cleverley, James O. (2011), Essentials of Health Care Finance, Jones&Bartlett Publishers, USA.
- Ercan, Metin Kamil ve Ban, Ünsal (2010), Finansal Yönetim, 6. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Gapenski, Louis C. (2007), Health Care Finance: An Introduction to Accounting and Financial Management, AUPHA, USA.
- Gündüz, H. Erdin (2002), “Sağlık Kurumlarında Maliyet Bilgisi”, içinde, Sağlık Kurumlarında Maliyet Yönetimi, Kerim Banar (Ed.), Anadolu Üniversitesi Yayını No:1414, Eskişehir.
- <http://www.tkhk.gov.tr/TR,28/mali-hizmetler-kurum-baskan-yardimciligi.html> (25.06.2014).
- İnan, Nesrin (2001), Hastanelerde Değişken Maliyetlerin Denetimi ve Seçilmiş Bir Hastanede Örnek Olay Uygulaması. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Marriott, Neil ve Mellett, Howard (1995), “The Level of Financial Skills of National Health Services Managers”, Financial Accountability&Management, 11(3):271-282.
- Marriott, Neil ve Mellett, Howard (1996), “Health Care Managers’ Financial Skills: Measurement, Analysis and Implications”, Accounting Education, 5(1): 61-74.
- Okka, Osman (2011), İşletme Finansmanı. Geliştirilmiş 5. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastanede Sunulan Hizmetlerle İlgili Sağlık Okuryazarlığı Tespitinde İstanbul Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği

Emine Elvan Çiftlik<sup>1</sup>  
Serpil Kayalı<sup>2</sup>  
Meral Kurt Durmuş<sup>3</sup>  
Özgür Yiğit<sup>4</sup>

## Özet

Toplum sağlığının korunması ve geliştirilmesi devletin sorumluluğu ve yükümlülüğü olmakla birlikte, ülke genelinde sağlığın geliştirilmesi, bireylerin sağlıkla ilgili bilgileri anlama, yorumlama ve uygulama, sağlık okuryazarlık düzeylerinin geliştirilmesi sayesinde mümkündür.

Sağlık hizmeti özelliği itibarı ile her zaman güncel bilgiler ışığında, ileri teknolojik cihaz ve aletlerin kullanımıyla sunulan, hizmetten faydalananların kararlara aktif katılımlarını gerektiren özellikli bir hizmettir. Sağlıkla ilgili pek çok kaynağa ulaşılabilen günümüzde tümünün doğru olduğu tartışmalıdır.

Hastanede sunulan hizmetlerin etkinliği açısından, hizmet alanların sağlıkla ilgili bilgi düzeyleri önemlidir. Bu durumda sağlık okuryazarlık seviyelerinin tespiti ve ardından okuryazarlık seviyesinin yükseltilmesi çalışmalarının önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışma kamuya ait 507 yataklı İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 425 yatan hastanın sağlık okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi amacı ile yapılmış olup, veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu kullanılmıştır. Hastaların rahatsızlıkları ile ilgili bilgiye ve hastaneye ulaşma yolları, sunulan hizmeti değerlendirmesi ile sosyo-demografik özellikleri dikkate alınarak yorumlanmıştır.

Çalışmanın sonuçları, hastanemizde hizmet sunduğumuz hastaların doğru bilgiyi, doğru zamanda ve ihtiyacı olan kadarı ile uygun koşullar ve kişilerden alabilmesini sağlamada önemi büyük olan işlevsel sağlık okuryazarlığı düzeyinin arttırılmasına

1 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, eeciftlik@hotmail.com, 0 212 459 60 61

2 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, serpillkayali@gmail.com, 0 212 459 60 28

3 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kurtmeral@yahoo.com, 0 212 459 60 45

4 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, dryigit@yahoo.com, 0 212 459 64 40

yönelik uygulama ve çalışmalarımıza ışık tutmak üzere kullanılacaktır. Bu konuda okullarla, aile hekimleri ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yapma planları yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, okuryazarlık, sağlık okuryazarlığı

## Abstract

Providing, protecting and developing the public health is the liability of government. Developing and protecting health across the country can be possible as; people get information about health care, comment on the applications; and developing the 'Health Literacy'.

Healthcare service is, as its nature, provided by the latest technology and the newest devices; and it's a system that requires the clients involved their decisions. Today, as many sources are reachable about health care services and systems; it's hard to say that all these features are applied and fulfilled perfectly.

As going by the effectivity of services that are provided in hospitals, knowledge levels of the clients are very important. In the circumstances, determination of the level of Health Literacy and development studies of the level of Health Literacy is considered very important. These studies were done in Istanbul Training and Research Hospital, which has 507 hospital beds and 425 inpatients, to determine the level of Health Literacy of inpatients. Questionnaires, that were prepared by researchers, were used as a data collection tool. And the results were evaluated considering the socio- demographic feature and the facts that if patients can reach the information about their disease and reach the hospital easily, evaluate the services that are provided.

The results of these studies are going to be used as an enlightenment to the applications and works that are supposed to develop the Health Literacy, which has a big effect on providing the clients the exact information on the proper time by proper competents. Plans were made to collaborate with schools, non governmental organizations(NGOs) and family doctors on this subject.

**Key Words:** Health, literacy, health literacy

## Kaynaklar

AŞICI, Murat(2009), "Kişisel ve Sosyal Bir Değer Olarak Okuryazarlık Değerler", Eğitimi Dergisi, Cilt 7, No. 17, sayfa 9-26.

Aslantekin, Filiz, ve Uysal, Meral, "Okuryazarlık Ve Sağlık Okuryazarlığı". 19. Eğitim Bilimleri Kurultayı Bildirileri, 16-18 Eylül, Kıbrıs.



Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A.M., Kindig, D.A. (2004). Health Literacy: A Prescription to End Confusion, Erişim: ([www.nap.edu/openbook.php?isbn=0309091179](http://www.nap.edu/openbook.php?isbn=0309091179)), Erişim tarihi: 01/07/2014

Uğurlu, Ziyafet (2011), “Sağlık Kurumlarına Başvuran Hastaların Sağlık Okuryazarlığının Ve Kullanılan Eğitim Materyallerinin Sağlık Okuryazarlığına Uygunluğunun Değerlendirilmesi” Mesleki Yeterlik Tezi, Ankara.

Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2011), Sağlıkın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü, Ankara.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Sağlık Hizmet Sunumunda Markalaşmak, Marka Olmak Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği

Emine Elvan ÇİFTLİK<sup>1</sup>  
Meral Kurt DURMUŞ<sup>2</sup>  
Serpil KAYALI<sup>3</sup>  
Özgür YİĞİT<sup>4</sup>

## Özet

Her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de rekabet koşullarının ön plana çıktığı günümüzde, hasta ve yakınları tarafından tercih edilme şartlarının ortaya çıkarılması; kaliteli, etkin, verimli ve güvenilir sağlık hizmet sunumunun sağlanması kadar bu durumun hizmet alan kesim tarafından biliniyor olması son derece önemlidir. Marka olmak, markalaşmak ancak hizmet alanlar tarafından kabul gördüğü sürece anlam kazanmaktadır. Markalaşmak, diğerlerinden farklı hizmet sunulduğunun onaylanması ve sunulan hizmet kalitesinin garantisi olarak görülebilmektedir.

Markalaşma, sunulan hizmet veya ürüne kişilik kazandırılması olup, sağlık sektöründe hizmet alıcılar tarafından akla gelmesi marka olmak yolunda önemli bir adım olarak düşünülebilir. Markalaşmanın özelliklerinden olan kalite ve güvenlik konuları sağlık hizmetinin vazgeçilmezlerindedir.

Markalaşma çalışması İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 539 yatan hasta ile yapılmış olup, "markalaşmak" konusundaki algıyı tespit etmek amaçlanmıştır.

Çalışmada hastanedeki sağlık çalışanlarının konularında uzman olması, temizlik ve hijyen konusu, çalışanlar ile kurulan etkin iletişimin önemli olması yanında, kaliteli hizmet sunumu ve bunun belgelenmiş olmasının marka algısındaki önemi anlaşılmıştır. Kurumun fiziki özelliklerinin daha az önemli olması yanında hastaların konforunu sağlayan uygulamaların markalaşma yolunda tercih nedeni olduğu tespit edilmiştir.

1 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, eeciflik@hotmail.com, 0 212 459 60 61

2 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kurtmeral@yahoo.com, 0 212 459 60 45

3 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, serpillkayali@gmail.com, 0 212 459 60 28

4 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, dryigit@yahoo.com, 0 212 459 64 40

Markalaşma kriterleri dikkate alındığında İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin beklentileri karşılama yolundaki çalışmaları olumlu olarak değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Marka, markalaşmak, sağlıkta markalaşmak

## Abstract

As there are great challenging conditions in health care like in other sectors; it is so important to provide an effective, efficient, high quality and reliable service to people and make the public conscious about these factors. Branding merely makes sense when it is accepted and approved by clients.

Branding... It means making real sense while serving. In health care, being remembered as the result of services, can be considered as an important step on branding. Quality and security, which are the features of branding, are the necessities of healthcare.

Studies on branding were made in Istanbul Training and Research Hospital with 539 number of patient for understanding the perception on "Branding".

There are many factors and these factors' importance on the perception of branding have been reached in these studies. These factors are; healthcare workers' expertises, hygiene factor, active relationship between the healthcare workers and clients and the certification of this relationship. It has also been reached as an important result that the applications that provide comfort to clients are much more important than the physical features of the institution, on the way of branding.

As the criterions of branding is taken into consideration, IEAH's studies are evaluated as positive to meet expectations.

**Key Words:** Brand, branding, branding in healthcare

## Kaynaklar

Ergün, İlknur (2011), "Marka Yönetimi; Markalaşma Aşamalarının İncelenmesi Ve Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Denizli

<http://gelisenbeyin.net/markalar-oykuleri.html>, (23.06.2014)

Şahin, Zehra ve Oruçeviç, Muhibija, (2007), "Hizmetlerde Marka Değeri Ve Marka Geliştirme", Ankara

<http://www.stratejifokus.com/images/doc/markalasma.pdf>, (23.06.2014)

Şatır, Çiğdem ve E. Sümer, Fulya (2006), “Kurum İtibarının Bileşenleri Üzerine Bir Araştırma: Sağlık Hizmeti, Üreten Bir Kamu Kurumunda İç Paydaşlar İtibarı Nasıl Algılıyor?”, 2.Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu Bildirileri, 27-28 Nisan, Kocaeli

[http://www.sobiad.org/ejournals/dergi\\_SBD/arsiv/2012\\_1/ezgi\\_cevher.pdf](http://www.sobiad.org/ejournals/dergi_SBD/arsiv/2012_1/ezgi_cevher.pdf), (25.06.2014)

<http://www.sinapspatent.com.tr/>, (18.06.2014)

Cantürk, Özlem,(2012), “Sağlık Sektöründe Hizmet Konumlandırması, Ankara İlinde Kamu Hastanesi Uygulama Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Birim Sorumlu Hemşirelerinin Liderlik Davranışlarının Birlikte alıştıkları Hemşire Ekibine Ve Toplam Kalite Yönetimi Sürecine Etkisi

Aynur Koca<sup>1</sup>  
Zühal Ünsal Özdemir<sup>2</sup>

## Özet

Hizmet kalitesi, hizmetin istenen amaca ulaşma derecesidir. Kalite insan performansı ile belirlenir ve işletmeler amaçlarını da iş memnuniyeti ve motivasyonu yüksek çalışanlar sayesinde gerçekleştirebilirler. Bu bağlamda sağlık kurumları liderleri, kurumun temel kaynağı olan iş görenlerin motivasyon ve memnuniyet düzeyini artırmakla yükümlüdürler.

Buradan yola çıkarak sağlık liderleri; çevresinde bulunanları hitabet gücü, sahip olduğu bilgi ve vizyonu ile etkilemeli, sürükleyen bir yapıya sahip olmalıdır. İnsanları dinlemeli ve anlamak için özel çaba sarf etmelidir. İş görenlerin en iyi yanlarını geliştirmelerine olanak sağlayacak olumlu değişim ve sürekli öğrenme ortamlarını sağlamalıdır. Sahip olduğu güçlü sosyal değerler sayesinde çevresinde yarattığı “karizma” sahip olduğu örnek kişilik ve tutarlı davranışları, diğer insanlar için etkin bir rol modeli olmasını sağlamalıdır. Bu niteliklere sahip lider ile çalışan iş görenlerin moral ve motivasyonları da artacaktır. Özetlenen bu liderlik özellikleri de mutlu iş görenler kazandıracak ve hastanenin istenen amaçlarına ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

Bu çalışmaya Van Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 300 hemşire katılmıştır. Araştırmada anket metodu uygulanmış ve veriler bilgisayar ortamında SPSS 13versiyonu ile değerlendirilmiştir.Çalışmasonucunda birim hemşirelerinin iş motivasyonlarının yüksek olduğu, liderlik davranışlarının hemşireler üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Çalışmanın sonuçları arasında, sorumlu hemşirelerin Toplam Kalite Yönetimine olumlu katkı sağladığı da görölmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** hemşirelik, liderlik davranışları, iş memnuniyeti

1 Van Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, [kardelen1014@hotmail.com](mailto:kardelen1014@hotmail.com), 05546888705

2 Van Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, [zuhalsals@hotmail.com](mailto:zuhalsals@hotmail.com), 05066272937

## Abstract

The hospitals providing intensive services focused on labor technology required for employing many professional and effective management. At the same time, they should continue to persist in the intensive competitive environment. Accordingly, the hospitals are required to provide highly quality, accessible, balanced, planned, open-minded, goal-oriented, measurable-evaluated, accurate and fast service in the economic level.

The quality is determined by performance of people. The businesses can achieve desired performance through highly satisfied and motivated employees. In this framework, health managers should impress on the employees and people located around with their speech power, knowledge and vision as well as having fluent structure. They should listen to people and pay a special effort to understand them. They should enable the employees to provide positive changes and continuous learn in environment for improving of their positive behaviors. They also should provide to be effective role model of their personality and consistent behaviors for the other people. Thus, morale and motivation of the employees working with skillful and leadership managers will also increase. These summarized leadership characteristics will achieve happy employee and facilitate to achieve the desired goals of hospital. As a result of the work were found to be business motivations high.

The study was performed in Van Regional Training And Research Hospital. The subjects, 300 personnel of this hospital, were interviewed. The study survey method was used. Data were evaluated by SPSS 13 version computer program. As a result of the work of the unit nurse job motivation is high, it has been detected that leadership behaviors have a positive impact on nurses' satisfaction. The total quality management of nurses responsible for the contribution was determined.

**Key Words:** Nursing, leadership, satisfaction, quality of health

## Kaynaklar

Aslantekin, Filiz, Gökteş, Bayram, Uluşen, Mesude, Erdem, Ramazan, (2007), "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları Ve Doğum Hastanesi Örneği", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 2, No 6, sayfa 55-71.

Drucker, Peter Ferdinand, (1998), Yeni Gerçekler (Çev. Birtane Karanakçı), Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Yayın No: 327, Ankara.



- Duygulu, Sergül ve Kublay, Gülümser, (2008), “Yönetici Hemşirelerin ve Birlikte Çalıştıkları Hemşirelerin Liderliğe İlişkin Değerlendirmeleri ve Yönetici Hemşirelerin Sahip Oldukları Liderlik Özellikleri”, Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, sayfa 1-15.
- Erdil, Oya, Keskin, Halit, İmamoğlu, Salih Zeki ve Erat, Serhat, (2004), “Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler; Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt:5, No:1, sayfa 17-24.
- Eren, Erol, (2001), Yönetim ve Organizasyonda Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar (5. Baskı) Beta Yayınevi, İstanbul.
- <http://www.icn.ch/projects/positive-practice-environments/>, (28.06.2011)
- <http://www.icn.ch/pillarsprograms/leadership-in-negotiation/> (19.07.2013)
- Karadağ, Güleendam ve Uçan Özlem, (2006), “Hemşirelik Eğitimi ve Kalite”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 3, sayfa 42-51.
- Karagöz, Süreyya, (2003); “Hemşirelikte Klinik Öğretime Genel Bir Bakış Ve Etkin Klinik Öğretim İçin Öneriler”, Hemşirelikte Araştırma Ve Geliştirme Dergisi, Cilt 5, No 1, sayfa 15-21.
- Yiğit, Rana (2000) “Klinik Sorumlu Hemşirelerinin Liderlik Davranışları” C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 4, No 1, sayfa 21-32.
- Yüksel, İhsan,(2005), “İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt: 6, No: 2, sayfa 291-306.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Ayaktan Hasta Memnuniyeti Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Örneği

Nurgül ÖZTÜRK KURT<sup>1</sup>  
Engin DURUKAN<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışma; Konya Beyhekim Devlet Hastanesine başvuran ayaktan hastaların memnuniyet derecelerini ve hizmet kalitesini ölçmek, başlıca memnuniyetsizlik oluşturan unsurlar hakkında bilgi edinmek ve gerekli düzeltici ve önleyici çalışmaların başlatılmasını sağlamak amacıyla yapılmıştır.

Araştırma Konya Beyhekim Devlet Hastanesi'nde muayene olan ayaktan hastaları kapsamaktadır. Araştırmada yüz yüze anket yöntemi kullanılmış olup katılımcılarla tek tek görüşülmüştür.

Anket soruları hastanın hastaneye başvurmamasından başlayarak, hastanede ayaktan hastanın tüm süreçlerini kapsayacak şekilde sıralanarak hazırlanmıştır.

Araştırma sonucunda genel bir memnuniyet oranının yanında madde madde yorumlama da yapılmış olup önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Ayaktan hasta, hasta memnuniyeti, hizmet kalitesi

## Abstract

This study was carried out on the out-patients in coming to Konya Beyhekim State Hospital.

The study were made in order to measure the degree of satisfaction and service quality, mainly to obtain information about comprise elements of dissatisfaction, to provide starting to necessary corrective and preventive efforts.

Face to face interview method was used in the study and participants were interviewed individually.

The survey questions begins with admission to hospital of outpatient and includes all processes can be encountered in the hospital.

1 Konya Beyhekim Devlet Hastanesi, [nurgulelif42@gmail.com](mailto:nurgulelif42@gmail.com), 05055628090

2 Konya Beyhekim Devlet Hastanesi, [engince\\_112@hotmail.com](mailto:engince_112@hotmail.com), 05072084816

As a result of survey giving to overall satisfaction rate. Comments and item by item recommendations was made in this study.

**Key Words:** Outpatient, patient satisfaction, quality of service

## Kaynaklar

- Çoban M., Can G., Ünüvar E. (2007), "Hasta Memnuniyetini Değerlendiren Yeni bir Ölçek ve Geçerliliği", Çocuk Dergisi 7 ( 4 ), sayfa 247-254.
- Önsüz M. F., Topuzoğlu A., Cöbek U. C., Ertürk S., Yılmaz F., Birol S. ( 2008) . İstanbul'da Bir Tıp Fakültesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. Marmara Medical Journal 21 ( 1 ), s. 033 - 049.
- Dalbay Ö., Hakkıbiçer İ. Bir Kamu Hastanesinde ISO - 9002: 1994 Kalite Güvence Yönetimi Uygulamasının Hasta Memnuniyeti ve Bazı Performans Göstergelerine Etkisi. İTÜ Dergisi, Sosyal Bilimler, Aralık, 2002, Cilt: 1, Sayı: 1, s.11 - 19.
- Sarp N., Tükel B. (1999) İbn - i Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, Cilt 52, Sayı 3, s. 147 - 151
- Toğun İ.( 2007) . Acil Serviste Hasta Memnuniyeti. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Gaziantep.
- Hayta H.(2008). Sağlık Sektöründe TKY ve Hasta Memnuniyetinin İstatistiki Göstergelerle Karşılaştırılması ( Denizli İl merkezi Örneği ) . Muğla Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Asunakutlu, T., "Sağlık Hizmetlerinde Kalite", içinde Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite, C. C. Aktan ve U. Saran (der.), Hizmet- İş Sendikası Yayınları, s. 159-182, Ankara, 2005.
- Yıldırım, S., Sağlık Hizmetlerinde Harcama ve Maliyet Analizi, Uzmanlık Tezi, Devlet Planlama Teşkilatı, Y.no.2350, Ankara, 1994.
- Velioğlu P( 1999) . Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar. S. 80.
- Kaçar H. (2008). Hastanede yatan Hastaların Hasta Hakları Konusunda Bilgi Düzeyi. Afyon Kocatepe Üniversitesi , Afyon, Yüksek Lisans Tezi.
- Oliver, Richard L., "Whence Consumer Loyalty?", Journal of Marketing, S. 63, s. 33-44, 1999.
- Wangenheim, Florian v. ve Tomas Bayon, "Satisfaction, Loyalty and Word of Mouth within a Firm's Consumer Base: Differences Between Stayers, Switchers and Referral Switchers", Journal of Consumer Behavior, C. 3, S. 3, s. 211-220, 2001.
- Ibanez, Vanessa A., P. Hartmann ve P. Zorilla Calvo, "Antecedents of Costumer Loyalty in Residentila Energy Markets: Service Quality, Satisfaction, Trust and Switching Costs", The Service Industries Journal, C. 26, S.6, s. 633-650, 2006.

- Nesanır, N. ve G. Dinç, “Manisa Kent Merkezinde Yatarak Tanı ve Tedavi Hizmetlerinden Yararlanan Kişilerin Hasta Memnuniyeti Düzeyi”, TAF Prev Med Bull, C. 7, S. 5, s. 419-428, 2008.
- Odabaşı Y. (2000). Satış Ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, Ankara.
- Öztürk M. M. (1996). Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Değerlendirmesine Yönelik Pilot Bir Araştırma. İ.Ü İşletme Fakültesi Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Uyguç N. (1998). Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım, Dokuz Eylül Yayınları, 1. baskı, İzmir.
- Devebakan N. (2005). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet kalitesi ve Ölçümü. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Aytar G. Ve N. Yeşildal, “Yatan Hasta Memnuniyeti”, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi, 3, s.10-14, 2004
- Strasen L. “Incorporating Patient Satisfaction Standards in to Quality of Care Measures”, J Nurs Admin, 18, 1988.
- Özgen, H., “Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili Bir Değerlendirme”, Toplum ve Hekim Dergisi, “Hastaneler” Özel Sayısı, Türk Tabipler Birliği Yayını, C. 10, S. 69-70, s. 47-53, Eylül-Aralık, 1995.
- Aslan, Ş. Ve M. Özata, “Poliklinik Hastalarının Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Ampirik bir Çalışma: Konya Kamu Hastaneleri Örneği”, Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, 2005.
- Devebakan N. Ve K. Yağcı, “Sağlık İşletmelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılmasında SERVQUAL Yöntemi”, Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, 2005.
- John, J., “Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience”, Journal of Health Care Marketing, S. 12 (3), s. 56-64, 1992.
- Şahin T. K., H. Bakıcı, S. Bilban, Ş. Dinçer, M. Yurtçu, E. Günel, “Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyetinin Araştırılması”, Genel Tıp Dergisi, 15(4), s. 137-142, 2005.
- Özer, A. Ve E. Çakıl, “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, Tıp Araştırmaları Dergisi, 5 (3), s. 140-143, 2007.
- Kavuncubaşı Ş. (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Siyasal Kitapevi, Ankara.

Engiz, O., Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini Hastane Yöneticiliği, Nobel Tıp Kitapevleri Ltd, 1997.

Greeneich, D., "The Link Between New and Return Business and Quality of Care: Patient Satisfaction", Advances in Nursing Science, C. 16, S.1, s. 62-72, 1993.

Pakdil F. "Hasta Memnuniyet Kavramı", <http://www.sabem.saglik.gov.tr/AkademikMetinler/linkdetail.aspx?id=2335> aktaran Nesanır, N. Ve G. Dinç, "Manisa Kent Merkezinde Yatarak Tanı ve Tedavi Hizmetlerinden Yararlanan Kişilerin Hasta Memnuniyeti Düzeyi", TAF Prev Med Bull, 7(5), s. 419-428, 2008.

# Bolu 112 Çalışanlarının Güvenlik Raporlama Sistemi Algısı Hakkında Bir Araştırma

Zeynep EKİCİ<sup>1</sup>  
Fatma ÇOBANOĞLU<sup>2</sup>  
Songül YORGUN<sup>3</sup>  
Ahmet ATASOY<sup>4</sup>  
Ebru BUĞRA<sup>5</sup>

## Özet

Bu çalışma, Bolu ili 112 Acil Servisinde çalışan sağlık personelinin Güvenlik Raporlama Sistemi hakkındaki bilgi düzeyini ölçmek için yapılmıştır. Hasta ve çalışan güvenliği kültürü hastanelerde kalite çalışmalarıyla beraber hızla gelişirken, 112 acil servislerinde yeni kurulan bir kurum olması ve çalışanlarının genç nüfustan oluşması gibi sebeplerle yeni gelişen bir konudur. Hasta ve çalışan güvenliğini sağlamak için uygulamada birçok prensip bulunmakta ve uygulanmaktadır. Bununla beraber hasta ve çalışan güvenliğini etkileyen veya etkileyecek olayların bildiriminde sorun yaşanmaktadır.

Araştırmaya 2010-2014 yılları arasında yapılan 112 Hizmet Kalite Standartları değerlendirmesi sonucunda Güvenlik Raporlama Sistemine az sayıda bildirim yapıldığının gözlemlenmesiyle karar verilmiştir. Araştırma verileri; 15 Nisan ve 30 Mayıs 2014 tarihleri arasında yapılan Güvenlik Raporlama Sistemi ile ilgili hazırlanan anket soruları ile toplanmıştır.

Yapılan değerlendirmede Bolu İli 112 acil servis çalışanlarının güvenlik raporlama sistemiyle bildirilmesi gereken olaylardan haberdar oldukları, ancak çeşitli sebeplerle bildirimde bulunmadıkları tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** güvenlik kültürü, güvenlik raporlama sistemi, 112 acil servisleri

1 AİBÜ, İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi

2 Bolu İl Sağlık Müdürlüğü

3 AİBÜ, İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi

4 Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

5 AİBÜ, İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi

## Abstract

The aim of this study is to measure the level of knowledge about Safety Reporting System in the province of Bolu health care workers in 112 emergency service. While patient and staff safety culture in hospitals along with quality work evolves rapidly, the 112 emergency service is a newly established institution and its employees for reasons such as the formation of the young population is an emerging issue. In ensuring the safety of patients and staff has many principles, and they are applied. However, affect or will affect the safety of patients and staff is having trouble in the notification of the event.

Of this research to be done between the years 2010-2014 as a result of the evaluation of the 112 Service Quality Standards, Safety Reporting System by the observation that a small number of notifications has decided to do. The research data; Conducted between April 15 and May 30 2014 prepared on the Safety Reporting System were collected by questionnaire.

In the evaluations; Bolu Province of the 112 emergency service workers, security should be reported with the reporting system to be aware of the events, but it was determined that they don't report because of various reasons.

**Key Words:** safety culture, safety reporting system, the 112 emergency services

## Kaynaklar

- Erdemir AD, Elçioğlu ÖŞ (2000). Tıp Etiği Işığında Hasta ve Hekim Hakları, Ankara: 25-32.
- Fişek A (1989). TTB İşçi Sağlığı Etkinlikleri. Türk Tabipleri Birliği Haber Bülteni, 17 (4): 12-
- Karan İ (1999). Hastanelerde Fiziksel Ortamın Hastalar Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması.
- İstanbulu, İ., Yıldız, H., Zora, H. (2012). Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi'nde Uygulanan Güvenlik Raporlama Sisteminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 4, 1-17.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı <http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=243> (01.06.2014)
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2011), Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, I.H.K.S. Okulu Ders Notları, s.65



Tütüncü O, Yağcı K ve Küçükusta D (2007b). Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Hasta Güvenliği ve Akreditasyon Tıbbi Laboratuvarlar Değerlendirmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (2).

Gökdoğan, F., Yorgun, S., (2010), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Güvenliği ve Hemşireler, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 13, Sayı 2, s.58

Sayek, F., (2010), TTB Raporları / Kitapları Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya (Olay Bildirimleri ve Raporlama Sistemleri), s. 28

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastanelerde Hizmet Kalitesi Memnuniyeti: Çalışanlar Ve Hastalar Üzerinde Bir Uygulama

Selim SEYİS<sup>1</sup>  
Zeliha ATMACA<sup>2</sup>

## Özet

Sağlık alanında tıbbi tedavi sürecinde teknik standartların yanı sıra hasta ve yakınlarının hizmet kalitesini değerlendirmeleri de büyük öneme sahiptir. Bu nedenle son yıllarda hasta memnuniyetini ölçmeye yönelik çalışmalarda artış yaşanmıştır. Çalışma kapsamında da hizmet kalitesi konusundan hareketle, hastaların algıladıkları kalite ve ölçümü ve hasta memnuniyet düzeyini etkileyen unsurların değerlendirilmesine çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Algılanan Kalite, Sağlıkta Hizmet Kalitesi, Hasta Memnuniyeti

## Abstract

Health in the field of technical standards in the process of medical treatment, patients and their relatives, as well as the evaluation of service quality is also of great importance. Therefore in recent years the effort to measure patient satisfaction has increased. In the study of the motion on the quality of the service, patients' perceived quality and patient satisfaction measurement and evaluation of the factors affecting the level studied.

**Key Words:** Service Quality, Perceived Quality, Service Quality in Health, Patience

## Kaynaklar

Arslan, Ç; Kelleci, M. (2011) "Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyleri ve ilişkili Bazı Faktörler", Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 14(1)

Avcılar, M. U. (2008) "Tüketici Temelli Marka Değerinin Ölçümü", ÇÜ SBE Dergisi, Cilt 17, Sayı 1.

1 İdari Hizmetler Başkanı, Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği

2 Uzman, Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği

- Başanbaş, Ş. (2013) “Algılanan Kalite ve Müşteri Tatmini Arasındaki İlişki: Filtre Kullanıcıları Üzerin Yapılan Ampirik Bir Çalışma”,
- Bekâr, T. (2012) Algılanan Değerin Algılanan Marka Değeri Üzerindeki Etkisi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.  
Dergisi, Sayı 3.
- Cihangiroğlu, N. ve Arkadaşları (2011). “Kararlara Katılım ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi: Doktorlar Üzerinde Bir Araştırma” III. Uluslar arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Poster Bildirileri Kitabı, Ankara.
- Ercan, İ., Ediz, B., Kan, İ. (2004) “Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut İçin Hizmet
- Gülmez, M. (2005) “Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama”, CÜ İİBF Dergisi, 6(2).
- İpek, P. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Memnuniyetinin Yeri ve Önemi Üzerine Bir Uygulama, Konya: Selçuk Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kağnıcıoğlu, H. (2002). “Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı Müşteri Odaklılık”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2(1).
- Kavuncubaşı, Ş., (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitapevi
- Kayral, İ. (2012). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara’da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kıdak, L.; Aksaraylı, M. (2008) “Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması”, Dokuz Eylül Hastanesi SBE Dergisi, 10(2).
- Marsap, A. Akalp, G.;Yeniman, E. (2010) “Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynağının Kurumsal Bilgi Güvenliği Kültürü Gelişimi”. Bilişim Teknolojileri Dergisi, 3(1).
- Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek”, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi
- Özkan, C.; Zaim, S.; Türkyılmaz, A. (2006) “Sağlık Sektöründe Müşteri Memnuniyet Ölçümü: Simetrik ve Asimetrik Etki Analizi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, Yıl 5, Sayı 9.
- Papatya, G.; Papatya, N.; Hamşioğlu, B. (2012) “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma” Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1).
- Tengilimioğlu, D., Işık, O., Akbolat, M. (2009). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, 2. b. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

# SKS Ve Verimlilik Karnesi Eğitimlerinin Etkinliğinin Değerlendirilmesi

Özlem AYDIN<sup>1</sup>  
Fusun GÖNEN DEDE<sup>2</sup>  
Emel HOŞ YILDIZ<sup>3</sup>  
Nihal ÇELİK<sup>4</sup>

## Özet

Bu çalışmada, tek bir mesai gününe toplanan SKS ve Verimlilik Karnesi eğitimlerinin etkinliğinin araştırılması amaçlandı. Araştırma için üç bölümden oluşan bir anket hazırlandı. İlk bölümde 5 adet sosyo-demografik soru, ikinci bölümde eğitimin değerlendirilmesi için hazırlanmış 15 adet çoktan seçmeli bilgi sorusu ve üçüncü bölümde 5 adet eğitim programının değerlendirilmesi ile ilgili 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış soru bulunmaktaydı.

Eğitim birimi tarafından planlanan ve 12 konu başlığından oluşan eğitimler Mart ayında hemşire grubuna, Nisan ayında hekim grubuna verilmişti. Anket çalışması, Mayıs ayında, 100 hemşire ve 40 hekiminde dahil olduğu toplam 140 kişi ile yapılmıştır.

Eğitimlerin tek bir mesai gününe toplanması ile ilgili soruyu “çok iyi” ve “iyi” olarak değerlendirenlerin oranı % 65,80 bulunmuştur. “Çok zayıf” ve “zayıf” olarak değerlendirenlerin oranı ise % 19,80'dir. % 15 oranında da “orta” olarak değerlendiren tarafsız kabul edilebilecek bir grup vardır. Anketin ikinci bölümündeki 15 adet bilgi sorusunu doğru cevaplayanların ortalaması % 86,26, yanlış cevaplayanların ortalaması % 13,74'dür.

Eğitim içerikleri ile ilgili bilgi sorularının doğru yanıtlanma oranının yüksekliği ve eğitimlerin tek bir mesai gününe toplanmasını, katılımcıların 2/3 çoğunlukla iyi ve çok iyi olarak değerlendirmeleri, bu planlamanın başarılı ve uygulanabilir olduğunu göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlıkta Kalite Standartları, Hizmet İçi Eğitim, Anket

1 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, ozlem.aydn@gmail.com, 05305671628

2 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, fusungn@gmail.com, 05370239521

3 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, e.hosyildiz@hotmail.com, 05073572600

4 Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, nihaldinc@windowslive.com, 05363369531

## Abstract

In this study, was aimed to investigate the effectiveness of collected in single work day trainings of SKS and Verimlilik Karnesi. It has been created a questionnaire for the research and the questionnaire has three parts. In the first part, there are five questions of socio-demographic. The second part included the question of 15 multiple choice information about the evaluation of trainings. In the third part, there are the five-point Likert scale prepared five questions about the evaluation of training program.

The trainings planned by training department and contained twelve topics. The trainings were given to nurses in March and were given physicians in April. The questionnaire was made with 140 personnel in total, including 100 nurses and 40 physicians in May.

The collected in single work day trainings were evaluated as “very good” and “good” in sixty five percent. The “very weak” and “weak” evaluation rate is nineteen point eighty percent. The neutral group of fifteen percent was evaluated as “medium”.

In the second part of the questionnaire contained 15 information questions, the average of correct answers is eighty six point twenty six percent, the average of wrong answer is thirteen point seventy four percent.

The elevation of correct answer rate to information questions related with training contents and the assessment of two over three of participants as good and very good to collected in single work day trainings demonstrates that this planning is successful and applicable.

**Key Words:** QualityStandartsInHealth, On-The-Job-Training, Questionnaire

## Kaynaklar

- Birlik Değerlendirme El Kitabı (2012), Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, Ankara.
- Erçoban, Nida., Çoksak, Ayfer., Çelik, Ali., Altınışık, Uğur., Yıldırıncı, Cüneyt (2013), “Burdur Devlet Hastanesi Hasta-Çalışan Güvenliği, Güvenlik Raporlama ve El Hijyeni Eğitimlerinin Etkinliğinin Değerlendirilmesi”, IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler, 2-4 Mayıs, Ankara.
- Örücü, Edip., Kanbur, Engin., Kanbur, Aysun (2007), “Kamu Kuruluşlarında Verilen Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Çalışanların Verimliliğine Etkisi”, Mevzuat Dergisi, 10, 115.
- Sarpdağ, Mustafa (2014), “Hizmetiçi Eğitim Ve Kalite Kavramları”, [http://www.caginpolisi.com.tr/eski\\_sitemiz/44/33-34-35-36.htm](http://www.caginpolisi.com.tr/eski_sitemiz/44/33-34-35-36.htm) (28.06.2014).
- Şenol, Vesile ve Çetinkaya, Fevziye (2014), “Hizmet içi Eğitim Rehberi”, [http://hastaneler.erciyes.edu.tr/hastanlerde\\_hizmet\\_ici\\_egitimin\\_onemi1.htm](http://hastaneler.erciyes.edu.tr/hastanlerde_hizmet_ici_egitimin_onemi1.htm) (28.06.2014).

# Sivas Numune Hastanesi Düşük Klirensli Hasta Polikliniği Hasta Memnuniyet Durumu

Mehmet BÜYÜKBAKKAL<sup>1</sup>

Leyla TEMÜR<sup>2</sup>

Rukiye ERTÜMEN<sup>3</sup>

## Özet

Kronik böbrek yetmezliği böbrek fonksiyonlarının geri dönüşsüz kaybının olduğu bir sendromdur. Vücuttaki birçok organ ve sistemi etkiler. Gerek böbrek yetmezliğinin kendisi gerekse böbrek yetmezliğine neden olan hastalıklar yüksek oranda morbidite ve mortaliteye neden olur. Hastalar hastalığın ilerlemesi ile birlikte böbrek yerine koyma tedavisi olarak adlandırdığımız diyaliz ve böbrek nakline ihtiyaç duyar. Bu durum yaşam kalitesini bozar ve tedavi maliyetlerini arttırır. Gerek hastaların sağlıklarının korunması ve yaşam konforunun arttırılması, gerekse tedavi maliyetlerinin azaltılması açısından komorbid durumlar erken dönemde tedavi edilmelidir. Koruyucu sağlık hizmetlerinde kapsamında Düşük Klirensli Hasta Takip Programı (DKHTP) ile böbrek hastalığı progresyonunun yavaşlatılması ve komorbid hastalıkların oluşmadan tedavisi ile böbrek hastalarının yaşam konforunun arttırılması ve tedavi maliyetlerinin azaltılması planlanmaktadır. DKHTP'daki hastalarımıza verdiğimiz hizmeti nasıl geliştirebileceğimizi ve hastalarımızın aldıkları sağlık hizmetinden duydukları memnuniyeti ölçmek üzere yaptığımız anket sonucuna göre hastalarımız özel poliklinik günü uygulanmasından duyduğu memnuniyet %94,3, poliklinik hizmetlerinden duyduğu memnuniyet %96,9 idi. Kronik böbrek yetmezliği gibi komorbiditesi yüksek olan hastalara, özel poliklinik uygulaması hasta memnuniyetini ve yaşam konforunu arttırmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Kronik böbrek yetmezliği, düşük klirens, hasta memnuniyeti

1 Sivas Numune Hastanesi, mbuyukbakkal@gmail.com

2 Sivas Numune Hastanesi,leylatemurhan@hotmail.com

3 Sivas Numune Hastanesi,r\_celik000@hotmail.com

## Abstract

Chronic renal failure is a syndrome which renal functions are lost irreversibly and affects many organs and systems in the body. Renal failure itself and the diseases that cause kidney failure causes high rates of morbidity and mortality. With bad prognosis patients with disease, may need dialysis and kidney replacement. This impairs the quality of life and increases the cost of the treatment. Patients should be treated before comorbid conditions occur in order to protect the health of the patients and to increase the comfort of living and also reducing the cost of treatment. Under the preventive health services with Patient Tracking Program with Low Clearance, we aim to slow the progression of kidney disease and treat patients in early stage. With this study we also aim to increase the comfort of living and reduce the cost of treatment. With our survey including a Low Clearance Patient Tracking Program we aimed to measure how we can improve the service we provide to our patients and how satisfied they are from their health services which they receive. Our patients satisfaction with administration of private day for out patient clinic is 94.3%, satisfaction without patient services are 96.6%. Patient satisfaction and life standarts increase with private out patient clinic services who have chronic renal failure which has high comorbidity.

**Key Words:** Chronicrenalfailure, lowclearance, patientsatisfaction

## Kaynaklar

- Akpolat T, Utaş C, Süleymanlar G. (1999) Nefroloji El Kitabı,2. Baskı:5. Güzel Sanatlar Matbaası, İstanbul, 1999
- Jacobson HR. Chronic renal failure: pathophysiology. Lancet 1991; 338: 419-423
- Kopple JD. Nutritional and nondialytic management. Current Therapy in Nephrology and Hypertension, Glassock RJ (ed), Mosby-YearBook, St. Louis 1993: 297-306.
- Maschio G. Protecting the residual renal function: How do ACE inhibitors and calcium antagonists compare. Nephron 1994; 67: 257-262
- Karakaplan, S. Ve Yıldız H.(2012),”Doğum Sonu Konfor Ölçeği Geliştirme Çalışması” Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt 3,No.1.



# Sağlık Kuruluşlarında evre İzni Süreçleri

Emine elik<sup>1</sup>  
Okan Uslu<sup>2</sup>  
Cenker Ateş<sup>3</sup>

## zet

evre ve şehircilik Bakanlığının, son yıllarda gerek evre kirliliğini önlemek gerekse Avrupa Birliğine entegrasyon süreci kapsamında çıkarmış olduğu yönetmelikler, birçok yeni uygulamaları beraberinde getirmiştir. Bunlardan birisi sağlık kuruluşlarının çevreye kirlletici etkisi olan tesis grubunda değerlendirilmesi ile evre izin sürecine tabii olmasıdır. Bu erevrede hastanelerde evre izin süreçlerini takip etmek ve atık yönetimi konusunda sürecin mevzuatlara uygunluğunu sağlamak amacıyla, evre Görevlisi alıştırma zorunluluğu getirilmiştir. evre iznine tabii olma ve evre Görevlisi alıştırma zorunluluğu, 20 yatak ve üzeri kapasiteye sahip hastanelerle sınırlandırılmıştır.

Hastanelerde sadece tıbbi ve tehlikeli atıklar üretilmemekte, en az bunlar kadar çevreye kirlletici etkisi olan atık su ve hava emisyonu da oluşmaktadır. Bu kapsamda evre yönetim hizmetlerinde atık yönetimi ile evre izin süreçleri bir bütün olarak ele alınmalı ve yürütülmelidir.

Sunulan alışmada; Antalya Kamu Hastaneleri Birliği bünyesinde kurulan evre Yönetim Birimi alışmaları kapsamında hastanelerdeki emisyon ve atıksu deşarj izin süreçleri ile bu süreçte yaşanan sıkıntılar değerlendirilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** evre Görevlisi, evre İzni, Emisyon İzni, Atıksu Deşarj İzni,

## Abstract

In recent years, Ministry of Environment has brought many new applications aiming to prevent environmental pollution and to integrate the European Union process. One of the reasons of these new applications is related with a polluting effect of health care institutions on the environment, thus these institutions are subjected to environmental process. For this reason, hospitals are obliged

1 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, [eylull\\_77@hotmail.com](mailto:eylull_77@hotmail.com), 0 242 245 60 23

2 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, [okanuslu19@gmail.com](mailto:okanuslu19@gmail.com), 0 242 245 60 23

3 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, [cenkerates@gmail.com](mailto:cenkerates@gmail.com), 0 242 245 60 23

to employ Environmental Employee in order to ensure compliance with the legislation and to follow the environmental process for waste management. The requirement to employ Environmental Employee and to be subjected to the requirement, hospitals is limited with a capacity of 20 beds and above.

Hospitals are not only places producing medical and hazardous waste but also they are consisting waste water and air emission which has polluting effect on the environment. In this context, environmental management services, waste management and environmental permitting process as a whole should be addressed and should be carried out.

The presented study is evaluated the difficulties in emissions and wastewater discharges permitting process of Environmental Management Unit of Antalya Association of Public Hospitals.

**Key Words:** Environmental Employee, Environmental permit, Emission permit, Wastewater Discharge Permit

## Kaynaklar

Çevre Görevlisi, Çevre Yönetim Birimi ve Çevre Danışmanlık Firmaları Hakkında Yönetmelik(28828-12.11.2013 R.G.)

Çevre Kanununca Alınması Gereken İzin ve Lisanslar Hakkında Yönetmelik (29.04.2009 - 27214 R.G.)

Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği (31.12.2004 – 25687 R.G.)

Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği (03.07.2009 - 27277 R.G.)

Isınmadan Kaynaklanan Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği (13.01.2005 - 25699 R.G.)

Yılmaz, Gönül ve Kaya, Yasemin (2014), 'Hastane Atıksularının Yönetimi'.II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Çevre Yönetimi Sempozyumu, 22 – 23 Mayıs, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

<http://www.cevrezinler.com/index.php/dearj-zin.html> (01.07.2014)

<http://www.cevreonline.com/cevrekr/cevrekirlilik%20nedenleri.htm> (01.07.2014)

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16169> (01.07.2014)

# Sağlık alışanlarının Advers Etki Bildirimi Konusundaki Bilgi Düzeyinin Ölçümü ve İlaç Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik ile SHKS Arasındaki Bildirim Şeklinin Karşılaştırılması. arşamba Devlet Hastanesi Örneği

Elmas ATAY AKSAR<sup>1</sup>

Murat EREN<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışmanın amacı arşamba Devlet Hastanesinde sağlık çalışanlarının advers etki bildirimi konusundaki bilgi düzeylerinin ölçümü ve advers etki bildirimi konusunda SHKS ile ilaçların güvenliği hakkında yönetmelik arasındaki farklılıklara dikkat çekmektir.

Çalışmamızda yöntem olarak öncelikle çalışanların bilgi düzeylerinin ölçülmesi amacıyla hastane yönetiminden izin alınarak gönüllülük esasına göre katılım sağlamış olan 119 kişilik bir anket grubuna 9 soruluk bir anket uygulanmış ve sonuçları analiz edilmiştir. Advers etki bildirimi konusunda ilgili yönetmelikler incelenmiş ve farklılıklar belirlenmiştir.

SHKS' nin ve yönetmeliğin yapmış oldukları düzenlemeler karşılaştırıldığında hangi advers etkilerin bildirilmesi gerektiği konusunda farklılıkların bulunduğu belirlenmiştir. Yapılmış olan anket çalışması sonuçlarının da ortaya konulmuş olan bu farklılıkları desteklemekte olduğu görölmektedir.

Yönetmelikler üzerinde yapılan araştırmalar ve anket sonucunda SHKS'de yönetmeliğin getirmiş olduğu hükümler doğrultusunda bir revizyona gidilmesinin gerekliliği ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Advers Etki, SHKS.

1 Samsun arşamba Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Direktörü, [elmas-1976@hotmail.com](mailto:elmas-1976@hotmail.com)

2 Samsun arşamba Devlet Hastanesi, Kalite Yönetim Birimi, [erenmurat@hotmail.com](mailto:erenmurat@hotmail.com)

## Abstract

The aim of this study is measuring the level of the knowledge of healthcare workers in reporting adverse effects at Çarşamba State Hospital and to take attention to the differences about reporting adverse effects in between Health Service Quality Standarts (HSQS) and regulation about drug safety.

In our study, with permission from the hospital management primarily as a method to measure the level of knowledge of workers, a questionnaire of 9 items was applied to the survey group consist of 119 person which were determined by voluntary basis and survey results have been analyzed. Regulations about reporting adverse effect were investigated and differences were determined.

When we compared the arrangements of HSQS and regulation about drug safety it is indicated that there are differences about which adverse effects must be reported. The results of the survey has been supported these revealed differences.

As a result of investigation on regulations and survey it is indicated that a revision should be made in HSQS in accordance with the provisions of the regulation brought.

**Key Words:** Adverse effect, HSQS.

## Kaynaklar

Özçelikay, Gülbin(2001)Akılcı İlaç Kullanımı Üzerinde Bir Pilot Çalışma, Eczacılık Fak. Dergisi(18-29(30, Ankara

Ankem Dergisi 17 No 3 (2003) 326-328

Ankem Dergisi (2007); 27 (Ek:2) 18-22

<http://www.farmokovijilansdergisi.org/tarihçe.php> (01.06.2014)

SHKS Hastane Seti (2013)

İlaçların Güvenliği Hakkında Yönetmelik (2014)

# Hemşirelikte Eğitim Farkı: Sağlık Meslek Lisesi Öğrencilerinin Hemşirelik Mesleğine Bakış Açılarının Belirlenmesi

Yrd.Doç. Dr. Selma KAHRAMAN<sup>1</sup>  
Arş.Gör.Dr. Arzu TİMUÇİN<sup>2</sup>  
Öğr.Hem. Veysel YAŞA<sup>3</sup>  
Öğr. Hem. Nesra Demir Yorga<sup>4</sup>

## Özet

Amaç; Bu araştırma sağlık meslek lisesi öğrencilerinin hemşirelik mesleğine bakış açılarını belirlemek amacıyla kesitsel tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem; Kesitsel tanımlayıcı olarak yapılan bu araştırmanın evreni Şanlıurfa Merkezde bulunan sağlık meslek liseleridir. Şanlıurfa merkez devlete ait 1 tane sağlık meslek lisesi vardır. Örneklem olarak bu lisenin hemşirelik bölümünde okuyan araştırmayı kabul eden 232 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmanın verileri literatür ışığında uzman görüşü alınarak hazırlanan anket formu ile doldurulmuştur. Veriler SPSS paket programında değerlendirilmiştir.

Bulgular; Araştırmaya katılan öğrencilerin % 41,7'si 15 yaşından küçük ve % 32,8'i erkektir. Öğrenci velilerin eğitim durumuna bakıldığında annelerin % 82,3'ü ilkokul yada daha düşük, babalarda ise bu oran % 41,8'dir. Ailelerin % 41,8'i asgari ücretle geçinmektedir. Hemşirelik mesleği görev ve yetkileri belli olan bir meslektir sözüne katılan öğrencilerin sınıfa göre farka bakıldığında 1 sınıftaki oran % 84,2'iken, 4 sınıfta ise % 43,4'dür. (  $p<0,05$ ). Bu bölümde kalmak isteyen öğrencilerin 1 sınıfta olanların % 66,7'si evet derken bu oran giderek azalmış, 4 sınıfta % 50,9'a düşmüştür (  $p<0,05$ ). Hemşirelik toplumda saygı gören bir meslektir ifadesine katılan öğrencilerin 1 sınıftaki oranı 63,2'i iken bu oran 4 sınıftakiler için % 22,6'dir (  $p<0,05$ ).

Sonuç; Sağlık meslek lisesi hemşirelik bölümü öğrencilerin hemşireliğe bakış

1 Harran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Halk Sağlığı Hemşireliği ABD

2 Harran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Hemşirelikte Yönetim ABD

3 Harran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu 4. Sınıf Öğrencisi

4 Harran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu 4. Sınıf Öğrencisi

açıkları 1. sınıfta olumlu ve hemşireliği mesleksel yönden doğru tanımlarken bu durum 4. sınıfa doğru azalmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, Lise Eğitimi, Öğrenci, Meslek,

## Abstract

**Objective;** This study was carried out to determine the view points of the students of medical vocational high school in cross –sectional way.

**Material and Method;** The universe of study carried out in cross-sectional way is medical vocational high schools located in the centrum of Şanlıurfa. The sample of study consists of 232 students taking education in the nursing department of this high school and accepting to participate in the study. The data of study were completed by the questionnaire prepared in the light of literature, receiving the views of specialists. The data were assessed by SPSS package program.

**Results;** 41.7% of the students participating in the study were in the group of 15 aged and more lesser and 32.8% of the students were male. When regarding to the educational status of student's guardians, 82.3% of mothers were graduate from primary school or at lower level. This rate for fathers is 41.8%. 41.8% of households make a living with the minimum wage. When regarding to the differences of the students agreeing with the view that the nursing is a profession, whose tasks and authorities are definite compared to their grades, while the rate in the first graders was 84.2%, and 43.4% in the fourth graders ( $p < 0.05$ ). About whether or not to stay in this department, while 66.7% of the first graders said "yes", this rate gradually decreased and fell to 50.9% in the fourth graders ( $p < 0.05$ ). While the rate of students agreeing with the expression that nursing is a prestigious profession in the society is 63.2% for the first graders, this rate is 22.6% for the fourth graders ( $p < 0.05$ ). While 63.2% of the first graders said that the nurses were the assistant of the physicians, 56.6% of the fourth graders said that they agreed with this view ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion;** While the view points of the students of nursing department of medical vocational high school about nursing was positive in the first grad and they correctly defined nursing from professional aspect, this phenomenon decreases until arriving to the fourth grade.

**Key Words:** Nurse, High School Education, Student, Profession

## Kaynaklar

- Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, Ş. ve ark (2002). Öğrenci memnuniyeti ölçeği geliştirme çalışması. İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Hemşirelik Dergisi 49 [http://www.istanbul.edu.tr/yuksekokullar/floren/Hemşirelik%20Dergisi/Sayi\\_49.htm#2](http://www.istanbul.edu.tr/yuksekokullar/floren/Hemşirelik%20Dergisi/Sayi_49.htm#2)
- Baykan, Ö. (1998). Lise öğrencilerin mesleki yönelimleri ve kaygı düzeyleri arasındaki ilişki. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Bilecan, D., Çakır, Z., Demircan, H. ve ark. (2005). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik son sınıf öğrencilerinin mesleki yeterlilik açısından kendilerini algılayış düzeylerinin belirlenmesi, IV. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresi, Ankara: Kök Yayıncılık, 42.
- Conk, Z. (1990). Öğrencilerin Meslek ve Sağlık Sorunlarının İncelenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, 3. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri.12-14 Eylül İzmir, 519-531.
- Cook, T. H., Gilmer, M. J., Bess C. J. (2003). Beginning Students' Definitions of nursing: An Inductive Frame work of Professional İdenity. Journal of Nursing Education 42 (7)3, 11-317.
- Dinç, S., Kaya, Ö., Şimşek, Z. (2007). Harran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Hemşirelik Mesleği Hakkındaki Bilgi, Düşünce ve Beklentileri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10 (1), 1-9.
- Erdemir, F. (1997). Hemşirelik Yüksek okulu 1. sınıf öğrencilerinin h.y.ö'nu tercih etme ve okula başlamaya karar verme özellikleri ve okula devam etmede etkili faktörler", IV Ulusal Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu, Kıbrıs.
- Eskimez, Z., Öztunç, G., Alparşlan, N. (2008). Lise Son Sınıfta Okuyan Kız Öğrencilerin Hemşirelik Mesleğine İlişkin Görüşleri. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 58-67
- Gökçe, B. (1984). Ortaöğretim Gençliğinin Beklenti ve Sorunları. MEGSB Yayınları, Ankara
- Karadakovan, A. (1996). "Ege üniversitesi hemşirelik yüksek okulu öğrencilerinin eğitimin başlangıcında ve mezuniyetten önce meslek seçimi beklentileri ve çalışmak istedikleri alanlar ile ilgili görüşlerinin incelenmesi", Turk Hemşireliğinde Yüksek Öğrenimin 40. Yılı Sempozyumu Kitabı, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 1996; 301-308. İzmir
- Karakuş, A., Karadağ, N., Birgili, F. (2005). Lise Son Sınıf Kız Öğrencilerin Hemşirelik Mesleğine Bakış Açuları İle Mesleği Tercih Etme Durumları. Hemşirelik Forumu, 1(2), 16-24.
- Kaya, O., Şimşek, Z., Kabcıoğlu, F. (2004). Hemşirelerin mesleki imajlarını ve mesleği algılama durumlarını etkileyen faktörler. Hemşirelik Forumu, 7(1), 1-6.
- Nazık, E., Arşlan, S. (2014). Hemşirelik Mesleğinin Geleceği: Öğrencilerin Beklentileri. Bozok Tıp Dergisi, 4 (1), 33.40.

- Özsoy, S. A., Uysal, A., Bayık, A. (1999). Hemşire Öğrencilerin Mesleğe İlişkin Görüşlerinin İleriye Dönük İncelenmesi. VII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı, Erzurum, pp 350-345.
- Secrest, J. A., Norwood, B. R., Keatly, V. M. (2003). I Was Actually a Nurse: the meaning of professionalism for baccalaureate nursing students. *Journal Of Nursing Education*. 42(2), 77-82
- Tunç, G. Ç., Neriman, Akansel, N., Özdemir, A. (2010). Hemşirelik Ve Sağlık Memurluğu Öğrencilerinin Meslek Seçimlerini Etkileyen Faktörler. 26 Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, 3 (1), 24-31.
- Ulusoy, M. F. (1992). Hemşirelik yüksekokulları son sınıf öğrencilerinin meslek bilinçlerinin araştırılması. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Sivas: Esnaf Ofset Matbaacılık, 24-26.



# Örgüt İkliminin Sağlık Çalışanlarının Performansına Etkisi

Serpil KARABULAK<sup>1</sup>  
Hayrettin USUL<sup>2</sup>

## Özet

Bu araştırmanın amacı, Isparta Devlet Hastanesi'nde örgüt ikliminin sağlık çalışanlarının performansına etkisine ilişkin görüşlerini almak ve örgüt ikliminde sağlık çalışanlarının performanslarının ne derece etkilendiğini belirlemek ve demografik değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır.

“Örgüt İkliminin Sağlık Çalışanlarının Performansına Etkisi” başlığını taşıyan bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde örgüt iklimi kavramı ve tarihsel süreç, örgüt ikliminin boyutları, türleri, işgören performansı, örgüt iklimi ve işgören performansı ilişkisine değinilen kavramsal çerçeve tanımlanmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde ise araştırmanın amacı, metodolojisi ve araştırma bulgularının değerlendirilmesi yer almaktadır.

Bu çalışmada yapılan anket çalışması ve anket çalışması sonrası elde edilen verilerin sonucunda Isparta Devlet Hastanesi'nde “Örgüt İkliminin Sağlık Çalışanlarının Performansına Etkisi”ni kişinin kendisinden, meslekten ve kurumdan kaynaklanan faktörlerin tetiklediği ortaya çıkmıştır.

Araştırma kapsamında yer alan çalışanların demografik özelliklerinde araştırmaya katılanların %83,3'ü kadın, %16,7'si erkek, %78,3'ü evli, %21,7'si bekârlar, %40,8'i 34-41 yaş aralığı, bu kurumda çalışma yılı bakımından %25,8'i 1-5 yıl ve % 52,5'i lisans mezunundan oluştuğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgüt İklimi ve Örgüt Kültürü, Örgüt İklimi ve İşgören Performansı İlişkisi, Sağlık Sektörü.

## Abstract

The goal of this study is to receive opinions of healthcare employees that work in Isparta Public Hospital with reference to the effect of organizational climate on

1 Isparta Kamu Hastaneler Birliği, serpil.karabulak@saglik.gov.tr, 0 246 2327072/102

2 İzmir Katip Çelebi Üniversitesi İİBE, İzmir.hayrettin.usul@ikc.edu.tr, 0 232 3293535/3209

healthcare employees' performance and to determine in which degree employees' performances are effected in organizational climate and to reveal the relationships between demographics variables.

This study entitled "The Effect of Organizational Climate on Healthcare Employees' Performance" is consisted of two sections. In the first section, the concept of organizational climate and its historical process, the dimensions and types of organizational climate, employee performance, theoretical framework which dealt with the relationships of organizational climate and employee performance is identified. In the second section of the study, it is given to place to the goal, the methodology and the evaluation of the study findings.

In consequence of survey is handled in this study and acquired data after the questionnaire, it is revealed that the factors originated from the person itself, profession and institution has triggered the "Effect of Organizational Climate on Healthcare Employee Performance" in Isparta Public Hospital.

Given to the demographic characteristics of employees that participated in the study, it is established that samples are consist of 83,3 % of female, 16,7 % of male, 78,3 % of married, 21,7 % of bachelor, 40,8 % of in 34-41 age range, 52,5 % of graduated and 25,8 % of in 1-5 year range in terms of lenght of service.

**Key Words:** Organizational Climate and Organizational Culture, Organizational Climate and Employee Performance Relation, Health Sector.

## Kaynaklar

TUTAR, H., M. ALTINÖZ, Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi 65-2 ss. 196-208 Ankara, 2010.

KARADUMAN, N., Örgüt Kültürünün Çalışanın Motivasyonu Üzerindeki Etkisi 30 Nisan 2012

EREN, E., H.G. ÇEKMECELİOĞLU, Örgüt Yaratıcılığı ve Verimliliğinin Sağlanmasında Örgüt İkliminin Rolü. 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı; 2002.

GÜNEY, S., Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü, 2004.

KABAKCI, Hürcan, "Örgüt Kültürü Kavramı: HÜ İİBF ve AÜ SBF Örgüt Kültürünün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, ANKARA, s.,16 2006.

GENÇ, N., F. KARCIOĞLU, İstanbul: Karizma, 2000.

GÖKTÜRK, İ., M. GÜNALAN, Modern ve Geleneksel Değerler Arasında Yabancılaşan İnsan, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 11, s.131, 2006. <http://iibfdergi.kmu.edu.tr/userfiles/file/aralik2006/10.pdf>, 17.03.2010

BÜYÜKYILMAZ, O., İşletmelerde Yabancılaşmanın Sosyo-Psikolojik Etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda Bir Uygulama, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Zonguldak, 2007.

KIREL, Ç., Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 1991.

YAHYAGİL, M.Y., Denison Örgüt Kültürü Ölçme Aracının Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması: Ampirik Bir Uygulama Yeditepe Üniversitesi Yönetim Dergisi, Yıl:15, Sayı: 47, 53-76, 2004.

ŞİŞMAN, M., Örgütler ve Kültürler. Ankara: Pegem A Yayıncılık, 2002.

T.C. Sağlık Bakanlığı, Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Çalışan memnuniyet Anketi 2012

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Alanya Devlet Hastanesi 2013 Yılı Düşen Hasta Oranı Ve Alınan Önlemlere İlişkin Bir Çalışma

Meliha Poyraz Çatal<sup>1</sup>  
Gülcan Gündüz<sup>2</sup>  
İsmail Başaran<sup>3</sup>

## Özet

Bu çalışmada; Alanya Devlet Hastanesinde 2013 Yılı içinde toplam 21.891 yatan hasta düşme oranı incelenmiş ve alınan önlemler yer verilmiştir. Çalışmamızın amacı düşme oranlarını belirleyip nedenler üzerine önleyici tedbirler almayı sağlamaktır. Düşen Hasta İndikatör Takip Kartı kullanılarak 2013 Yılı yatan hastaların düşme oranları değerlendirilmiştir. Bunun için 21.891yatan hastaya yaş grubuna göre İtali Düşme Riski Değerlendirme Ölçeği veya Harizmi Düşme Risk Değerlendirme Ölçeği uygulanmıştır.

Düşme olaylarının özellikle ilk altı aylık dönemde yüksek olduğu görülmektedir. Düşük risk skorunda olan hastalarda düşme olayı daha fazla ve en çok öngörülemeyen nedenlerden gerçekleşmiştir. En az düşme olayının düşük risk skoru alan hastalarda yüksek olduğu görülmektedir. Hastaların en fazla yatak ve oda içinde düştükleri, düşen hastaların yattıkları bölümlere göre dağılımında en fazla düşme olayının %38 'lik bir oranla cerrahi grup veÇocuk Hastalıkları (Süt Çocuğu) bölümünde meydana geldiği görülmektedir. Düşme olayları değerlendirildiğinde ameliyattan sonraki ilk 48 saat değerlendirilme sürecine alınmıştır. Bu durumda hastaların, 24 saat sürecinden sonra bağımsız hareket ederek yataktan kalkmak istemesi nedeniyle düştüğü görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** düşme oranı, devlet hastanesi, düşme riski değerlendirme ölçeği

## Abstract

Inthisstudy; Alanya Government Hospitalin 2013 a total of 21.891 patients hospitalized drop rateis examined and given to the measures taken. Theaim

1 Alanya Devlet Hastanesi, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü,Hemşirelisans, melihacatal72@gmail.com

2 Alanya Devlet Hastanesi, Psikolog, g.gunduz@alanyadevlethastanesi.gov.tr

3 Alanya Devlet Hastanesi, Hastane Yöneticisi başhekim@alanyadevlethastanesi.gov.tr

of our study on the rate of falls identify and take preventive measures to provide reasons. falling Indicators Patient Follow-Card using of patient fall rates in 2013 were evaluated. For that according to age group 21.891 in hospitalized patient sitakifalling risk assessment scale or harizmir risk assessment scale were used.

Event of fall is seen to be high level especially in first months. In patients with low-risk scores fall in the event more and Realizable reasons are the most unpredictable. Low risk score of at least fall events observed that in patients receiving high. Most of the patients in bed and they fell, falling in the distribution of patients according to their departments 38% of the maximum fall incident at a rate of surgical group and Children's Diseases (Infant) is seen to occur in this section. Considering the event that fall in the first 48 hours after surgery were included in the evaluation process. In this case patients, 24 hours after the process by acting independently do not want to get out of bed because of the fall was seen

**Key Words:** government hospital, fall risk assessment scale

## Kaynaklar

- Yıldırım YK, Karadakovan A. Yaşlı Bireylerde Düşme Korkusu, Günlük Yaşam Aktiviteleri ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki. *Türk Geriatri Dergisi* 2004;7(2): 78-83.
- Akyol AD. Falls in the Elderly: What Can Be Done? *Int Nurs Rev* 2007; 54(2): 191-6
- Evans D, Hodgkinson B, Lambert N, Wood J. Falls Risk Factors In The Hospital Setting: A Systematic Review. *Int J Nurs Pract* 2001; 7 (1): 38-45 Lovallo, Rolandi and Rossetti 2010
- Savcı C, Kaya H, Acaroğlu R, Kaya N, Bilir A, Kahraman H, Gökerler N. Nöroloji ve Nöroşirürji Kliniklerinde Hastaların Düşme Riski ve Alınan Önlemlerin Belirlenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2009; 2(3):19-25
- Hitcho EB, Krauss MJ, Birge S, Claiborne Dunagan W, Fischer I, Johnson S, Nast PA, Costantinou E, Fraser VJ. Characteristics and Circumstances of Falls in a Hospital Setting: A Prospective Analysis. *J Gen Intern Med* 2004; 19 (7):732-39.
- Özden D, Karagözoğlu Ş, Kurukuz S. Hastaların İki Ölçeğe Göre Düşme Riskinin Belirlenmesi ve Bu Ölçeklerin Düşmeyi Belirlemedeki Duyarlılığı: Pilot Çalışma. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2012; 15(1): 80-8.
- Duman Seda: (2013) Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Hasta Düşmeleri İle İlgili Farkındalıklarının Belirlenmesi

Bulut, Türk, Şahba:(2013)Hemşirelerin Hasta Düşmelerini Önlemeye Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesi

Barnett 2003; VictorianGovernment of Human Services 2004

Baker, D.,Gottschalk, M., Bianco, L. M. (2007). Step by Step: Integratingevidence-basedfall-risk managementintoseniorcenters.TheGerontologist, 47(4): 548-554.

NationalPatientSafety Foundation, July 2003, [www.npsf.org/](http://www.npsf.org/)

Resmi Gazete ,(6 Nisan 2011) sayı 27897: Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik

Demir. D. , Yöntem. S. , H. Sarı. , Bektas M. (2013) : Çocuk Hastalar İçin Düşme Riski Tanılama Ölçeğinin Geliştirilmesi

Karataş G, Maral I(2001). Ankara-Gölbaşı ilçesinde geriatrikpopülasyonda 6 aylık dönemde düşme sıklığı ve düşme için risk faktörleri. Gazi Üniversitesi Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Geriatri Dergisi 4(4): 152-158.

Coşar A(2003).Diyabet ve anestezi. Anestezi Dergisi 11(3): 167-176.

D.Berke , F.Eti Aslan Cerrahi Hastalarını Bekleyen Bir Risk: Düşmeler, Nedenleri Ve Önlemler (2010)

.....(2007).Falls Toolkit.<http://www.patientsafety.org> 2007.

SullaandMyler 2007, <http://www.patientsafety.org> 2007

Gemalmaz A, Dişçiğil G, Başak O (2004). Huzurevi sakinlerinin yürüme ve denge durumlarının değerlendirilmesi. Türk Geriatri Dergisi 7(1): 41-44.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Türkiye’de Sağlık Yöneticiliği Eğitiminde Yeterlilik Üzerine Nicel Bir Araştırma

---

Mehmet Yorulmaz<sup>1</sup>  
Ali Yenici<sup>1</sup>  
Zeynep Güneş<sup>1</sup>  
Sümeyye Mirik<sup>1</sup>  
Muhammed Canpolat<sup>1</sup>  
Gökhan Korkmaz<sup>1</sup>

## Özet

Sağlık yönetimi alanında lisans eğitimi almış bireylerin sağlık yönetimi eğitiminin yeterliliğinin değerlendirilmesi amacıyla bu araştırma yapılmıştır. 150 birey üzerinde yapılan anket sonuçlarına göre değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırmada ankete katılan bireylerin yaş, cinsiyet gibi kişisel bilgilerin yanı sıra alınan eğitim konusunda hazırlanan sorulara verdikleri cevaplarda yer almaktadır.

Araştırmanın sonucunda yasal düzenlemelerle sağlık yönetimi eğitiminin desteklenmesi gerektiği ve bu bölümde yetişen insan gücünün sağlık kurumlarında yönetim kademelerinde yer alması gerektiği kanaatine varılmıştır. Ayrıca sağlık yönetimi bölümlerindeki bilgisayar ve bilgi işlem alt yapısı geliştirilmeli, yeterli seviyede akademisyen yetiştirilip, istihdam edilmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Yönetimi, Sağlık Yöneticisi, Sağlık Kurumları Yöneticisi, Hastane Yönetimi

## Abstract

In this research; people, who is undergraduate degrees from health care management, was intended to evaluate qualifications in health care management. This research was evaluated according to survey results that conducted on 150 people.

In this research, both personal information such as gender and age of people who joined to survey and answers that people answered to questions about education of health care management contains.

As a result of research, health care management education should be supported with legal regulation and people who is graduated from this department, should

---

<sup>1</sup> Konya İl Sağlık Müdürlüğü

work in administrative district, health facilities. In addition; infrastucture shoul improve about computer and information processing, academician should be employed grown.

**Key Words:** Health Management, Health Manager, Health Institution Manager, Hospital Management

## Kaynaklar

Aydın İ. (2009). Sağlık Yönetimi Alanında Lisans Eğitimi Almış Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Ankara

Freidson E., Professional powers. Chicago and London: The University of Chicago Press; 1986

Özdamar K.(1999). Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi. Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Telman C.; Başarıya Giden yolda Meslek Seçimi, Epsilon Yayıncılık; İstanbul; 2000

Elektronik Kaynaklar:

<https://auzefportal.istanbul.edu.tr/sites/BelgeMerkezi/Belgeler/formlar/19-Mesleki%20Yeterlilik%20De%C4%9Ferlendirme%20Anketi.docx>. Erişim: 03.03.2014

[http://acibadem.dergisi.org/pdf/pdf\\_AUD\\_33.pdf](http://acibadem.dergisi.org/pdf/pdf_AUD_33.pdf). Erişim: 03.03.2014

# Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartlarında İçsel Pazarlama

Ali ARSLANOĞLU<sup>1</sup>

## Özet

Hizmet sektörü önemli sektörlerden biridir. Sağlık hizmetleri ise hizmet sektörü içerisinde emek yoğun sektördürlerden biridir. Sağlık hizmetleri hata kabul etmeyen sektördür. Bu yüzden sağlık hizmetlerinde kalite önemlidir. Bir hastanede kalitenin uygulanması ve başarıya ulaşması için çalışanların katılımı ve üst yönetim desteği önemlidir. Ayrıca örgüt içi organizasyon, çalışanların ve hastaların memnuniyeti, hasta ve çalışanların güvenliği de önemlidir.

Sağlık hizmetlerinde kalitenin sağlanması, kurum içi organizasyonun sağlanması, hasta ev çalışan güvenliği için, hasta ve çalışan memnuniyeti ve vizyon geliştirmek için içsel pazarlama büyük önem arz etmektedir. Bu amaçlara ulaşmak için sağlık hizmetlerinde kalite standartları içsel pazarlamayı benimsemiş ve standart maddelerine içsel pazarlamayı entegre etmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *Güvenlik, Memnuniyet, içsel pazarlama, sağlıkta kalite*

## Abstract

The service sector is one of the important sectors. Health services in the service sector is one of the labor-intensive sectors. Health care is a mistake to accept the industry. That's why quality is important in health care. The quality of a hospital for the implementation and success of the involvement of employees and top management support is important. Organization also within the organization, employees and patient satisfaction, patient and employee safety is also important.

Ensuring quality in health services, in-house organization, ensuring safety for patients and staff, patient and employee satisfaction and internal marketing to improve vision is of great importance. To achieve these goals in health care quality standards adopted internal marketing and internal marketing has integrated into the standard substance.

**Key Words:** Safety, Satisfaction, internal marketing, the quality of health

<sup>1</sup> Uzm., Gölçük Asker Hastanesi, aliarslanoglu18@gmail.com

## Kaynaklar

- COWEL, Donald., The Marketing of Services, London:William Heinemann Ltd.,
- DRUCKER, Ferdinand Peter., Managing the non Profit Organization., NewYork,1990
- Erefe, İnci (Ed.), Halk Sağlığı Hemşireliği El Kitabı, İstanbul: Vehbi Koç vakfı, 1998.
- GROVE, Stephen J. Fisk, “Going Green in the Service Sector”, European Journal of Marketing, 1996
- Güçhan, Naci (Ed.), Halk Sağlığı Hemşireliği, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, 1996.  
<http://www.marketingpower.com/>
- İMERYÜZ, Haluk, KOÇ, Tolga Kagan, “Hizmetin Büyüsü”, Pazarlama Dünyası, Haziran 1995
- Karafakıoğlu, Mehmet (2005), Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Literatür yayıncılık.
- Kavuncubaşı, Ş. (2000), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- KOTLER, Philip., Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control 9.B., New Jersey: Prentice Hall International., 1997
- LESTER, Courtney., “A System For Organizational Learning Using Cognitive Maps”, International Journal of Management Science, Vol:20, No:1,1996
- Rafiq, M. ve Pervaiz K. A. (2000) “Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension”, Journal of Services Marketing, Vol. 14 No. 6:449-462.
- RAFIQ, M.; PERVA\_Z, K.A.; “The Scope of Internal Marketing: Defining the Boundary Between Marketing and Human Resource Management”, Journal of Marketing Management,1993
- Senge, P. (1998) Beşinci Disiplin (çev. Ayşegül İldeniz ve Ahmet Doğukan), YKY Yay., İstanbul.
- STERSHIC, S.F., “Leveraging Your Greatest Weapons”, Marketing Management, Temmuz-Agustos 2001,
- Şimşek, M. Ş., Akgemci T. ve Çelik, A. (2007) Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış, Adım Ofset, Konya.
- Tabak, R. S. (2006) “Kurumsal İletişim”, içinde Kurumsal Kültür Organizasyonlar, Kurallar ve Kurumlar (Der. AKTAN Ç. C.), Kurumsal Araştırmalar Serisi No:3,Yayın No:195.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartları, 2011
- WEBER Max, The Theory of Social and Economic Organization, New York Macmillan Publishing Co., mc., 1964
- WEBSTER, C., “A Note on Cultural Consistency within the Service Firm: The Effects of Employee Position on Attitudes Toward Marketing Culture”, Journal of the Academy of Marketing Science, Cilt.19, 1991
- YAPRAKLI, S.; ÖZER, S., “Çağdas Pazarlamada Yeni Bir Yaklaşım — İçsel Pazarlama”, Pazarlama Dünyası, Kasım-Aralık 2001

# Sağlık Hizmetlerinde Müşteri İlişkileri Yönetiminde Teknolojinin Önemi ve RFM Analizi

Ceylan Çelik<sup>1</sup>  
Birgül Akkabak<sup>2</sup>  
Muharrem El<sup>3</sup>  
Yoldaş Erdoğan<sup>4</sup>

## Özet

Doğadaki diyalektik ilerleyiş, insanlığın oluşturduğu sistemler içerisinde de kendisini yaşatmaktadır. Bu çağda da değişimler, bir şeyleri yok ederken yeni bir şeyleri var kılmaktadır.25-30 yıllık son süreçte yaşanan tarihsel değişimler baş döndürücü niteliktedir. Özellikle bilişim ve teknolojik ilerlemelerle beraber yönetim bilimlerinde, sağlıkta, psikoloji ve sosyoloji bilimlerinde yapılan araştırma ve yenilikler, insanoğluna daha iyi bir hayat standardı kazandırmaktadır. Sınırlı Kaynaklarla, sınırsız olanakların olduğu bu çağda, mutlu yaşamak bir yanıyla zorlaştığı gibi, bir yanıyla da kolaylaşmaktadır.

Sağlık hizmetleri alanında da bilişim ve teknolojileri kullanarak müşteri memnuniyetini izlemek ve çözüm yolları üretmek toplam kalite yönetiminde önemli bir noktadır. Bu anlamda RFM müşteri memnuniyeti analizinde kullanımı kolay ve verimli bir analiz tekniğidir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilişim ve teknoloji, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi

## Abstract

The dialectical progression in nature kept himself to living inside the systems which has created by humankind. The changes in this century is destroying something but, on the other hand it is creating something new. During the last

1 Mersin Toros Devlet Hastanesi, ceylanrdgn@gmail.com, 05442025100

2 Mersin Toros Devlet Hastanesi, birgulzer@hotmail.com, 05052501803

3 Mersin Toros Devlet Hastanesi, elhanes@msn.com, 05074276161

4 Çukurova Üniversitesi, yoldaserdgn@yahoo.com, 05057793699

25-30 years historical changes are fascinating. Especially with improvements of informatic and technology , researches and innovations in management science, health care, psychology and sociological science brings better life standards to humans. With limited resources , which consists of unlimited possibilities in this era, it is hard to get a happy life but on the other hand it is easy to get it.

Health services in the field of customer satisfaction is using IT and technology to produce solutions to following and total quality managements are important. RFM In this case, easy to use and efficient in customer satisfaction analysis is an analysis technique

**Key Words** : IT (information technology), customer relationship managements, total quality managements

## Kaynaklar

- Caldwell C. (1998). Sağlık Kuruluşlarında Stratejik Yönetim, Çevirmen:Osman AKIN-HAY. Sistem yayıncılık No:184 İstanbul
- Devebakan N. (2006). "Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:8 Sayı:1
- Yılmaz, C., Yılmaz, İ. (1999). Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yaklaşımı, II. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi. Haberal Eğitim Vakfı, 15-16 Mayıs, Ankara.
- Hayran, O. Ve Uz, H. (22.05.2009). Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Kavramları. İndirildiği adres: [http://skid.org.tr/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=12&I\\_temid=85](http://skid.org.tr/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=12&I_temid=85)
- Aslantekin, F, Göktaş, B., Uluşen, M. Ve Erdem, R. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr.Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2(6), 55-70.
- (Küçükaksu ve ark., 2004:6). Küçükaksu C. Ünlü, S., Yarıcı, T., Mahmutoğlu, L. (2004). "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi" Hastane Yaşam Dergisi Cilt 1/ Sayı 1.
- (Aktan, Toraman, 2003). Aktan H.T., Toraman A.R. (1997). T.S.K. Sağlık Sistemlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, GATA II. Baştabip Oryantasyon Kurs Kitabı. 17-21 Kasım Ankara.

# Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetim Sistemleri Ve Akreditasyon Çalışmaları Analizi

## Keçiören Eğitim Ve Araştırma Hastanesi, Ankara Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği

Selma ÖZTAŞ<sup>1</sup>  
Prof. Dr. İsmail BİRCAN<sup>2</sup>

### Özet

Sağlık hizmetleri yüksek riskli süreçlerden oluşmaktadır. Her gün birçok insan tıbbi hatalara maruz kalmakta sağlığını kaybetmektedir. Bu ise sağlık kurumlarına maddi manevi zarar vermekte ve duyulan güveni zedelemektedir. Sağlık sektöründeki hızlı değişim ve rekabet ortamı insanların farkındalığını artırmıştır. Artık insanlar hastalıklarıyla ilgili bilgilendirilmek ve iyileşme süreciyle ilgili her unsurunu takip etmek istemektedirler. Tıbbi hata oluşmadan hastalarının sağlığına kavuşmasını en kısa sürede gerçekleşmesini beklemektedirler. Bu sürecin en ileri teknoloji, en iyi tıbbi eğitim almış personel, en iyi hasta bakımı veren güler yüzlü ve anlayışlı profesyonel personelin bulunduğu, güvendiği akredite olmuş bir hastanede gerçekleşmesini tercih etmektedirler. Sağlık kurumuna kaybettiği ya da elde etmek istediği itibarı kalite yönetim sistemi sağlamaktadır.

Kalite ve akreditasyon çalışmalarının aksayan yönleri, sağlık politikasının insan Kaynaklarının yönetiminin öneminin yeterince anlaşılmadığı ve yönetsel eksiklerin varlığı söz konusudur. Çalışanların kalite algısı yetersizdir ve kalite eğitimleri yeterli değildir. Kalite çalışmalarının takım ruhu gÖzetilmeden yapılıyor olması çalışmalarındaki katılımı ve algıyı negatif yönlü etkileyip çalışmalarda eşgüdüm sağlanamamaktadır. Yöneticilerin yönetsel yaklaşımlarını değiştirmeleri, daha insancıl, insan merkezli olmaları, takım ruhunu anlayıp kişisel gelişim açığını gidermeleri ve kalitenin herkesin işi olduğunu, bir takım çalışması olduğunu eşgüdüm içinde olunması gereğini anlaşılmalıdır. Kalitede bir zorunluluktan, mecburiyetten, buyruktan öte gönüllülük, isteklilik, özendirme,

1 Hemşire, T.C. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, email:selmaoztas06Qgmail.com

2 Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi-Ankara

inandırma, sevdirme, motivasyon, iş doyumunu, olumlu bir örgüt iklimi ve örgüt kültürü oluşturmanın ön planda tutulması gereğinin anlaşılması gerekmektedir. Hasta memnuniyeti yeterli düzeydeyken, çalışan memnuniyeti çok düşüktür. Çalışanların ihtiyaç ve maddi manevi beklentilerinin karşılanmadığı görülmektedir. Bu yönlerden sağlık kurumlarının yetersizlikleri vardır. Kalite çalışmalarındaki aksayan yönler sebebiyle çalışanların kalite algısı düşüktür ve kalite akreditasyon çalışmaları yeterince işlevsellik kazanamamıştır. Sağlık kurumlarında kurum kültürünün yetersiz olduğu, insan Kaynaklarının yönetiminin yetersiz olduğu, dış denetimin yapılmadığı ya da yetersiz olduğu, çalışanların iş doyumunu ve motivasyonlarının düşük olduğu, hizmet içi eğitimlerin düşük ve yetersiz olduğu ve zamanında yapılmadığı görülmektedir. Tüm bu olumsuz süreçler kalite çalışmalarını olumsuz etkilemektedir. Çalışanların yeniden sürece dahil edilmesi gerekmekte ve olumsuz süreç ve yaklaşımların iyileştirilmesi gerekmektedir.

Sağlık Bakanlığınca HHKS (hastane hizmet kalite standartları) oluşturulmuş, kurumlarda çalışmalar başlatılmıştır. Bu yeni süreç hakkında araştırma yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite Akreditasyon, Kalite Algısı, HHQS, Fonksiyonellik

## Abstract

Health services are composed of highly risky procedures; everyday many people are subject to health mistakes and lose their wellbeing. This gives pecuniary and non-pecuniary damages to health institutions and harms the trust for them. The rapid change and competition in the healthcare sector has increased peoples awareness. Nowadays people want to be informed about their illnesses and follow every piece of their recovery process. They expect the patient to regain their wellbeing in the quickest way without being exposed to any medical mistakes. They prefer this process to take place in a trustworthy, accredited hospital possessing the latest technology, best trained, friendliest and best health care providing professional personnel. Quality management system provides health institutions with the reputation they aspire to attain or they lost before.

The shortcomings happening in the quality accreditation studies show that the importance of human resource management in health policy is not understood. The staff's quality perception is inadequate and they lack in quality training. As the quality studies are done without considering the team spirit, cooperation cannot be established among the staff and their participation in the service is affected negatively. The need for the supervisors to change their leading styles, to be more human-centered, to recognize team spirit, to deal with personal development



affairs should be valued equally as well as the need to understand that quality is a team work requiring each person's attending. It should be noticed that willingness, volunteerism, encouragement, making the personnel believe, love their job, motivation, job satisfaction, providing and prolonging a positive group atmosphere should be promoted instead of obligation, order and command.

The health services have insufficiencies concerning those issues. Because of the malfunctioning in the quality studies, the quality perception of the staff is low and the quality accreditation studies couldn't gain enough functionality. It is observed in the health institutions that the institution culture and human resources management are inadequate, objective outer detection is not done or insufficient, on the job trainings are not qualified and done on time. All these matters affect quality studies negatively.

The staff should be reengaged in the process and the negative approaches should be healed. HHQS (hospital health quality standards) have been established by the Ministry of Health and the studies related to this topic have been started.

**Key Words:** quality accreditation, quality perception, HHQS, functionality

## **Kaynaklar**

Sağlık Bakanlığı Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Eğitim Dökümanları, <http://www.kalite.saglik.gov.tr/s:12-56> (12.01.2014).

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesi 2013 Yılı Kalite İndikatörlerinin Değerlendirilmesi

---

Leman ÇEVİK<sup>1</sup>  
Emine SERTOĞLU<sup>2</sup>  
Kasım BUĞDAY<sup>3</sup>  
Esra ALTUNER<sup>4</sup>  
Hacer ÖZEL<sup>5</sup>  
Dilek ÜRKMEZ<sup>6</sup>  
Semra KOÇ<sup>7</sup>  
Sevgi DEMİRAY<sup>8</sup>  
Zahide CEBECİ<sup>9</sup>

## Özet

Bu çalışma; sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak amacıyla uygulamaya giren hizmet kalite standartları indikatör yönetimi doğrultusunda, bir eğitim ve araştırma hastanesi 2013 yılı kalite indikatörleri verilerinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın yapıldığı hastane kapsadığı birimler nedeni ile tüm kalite indikatörlerinin takibini yapmaktadır. Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları kapsamında belirlenmiş 19 kalite indikatörlerinin hedef değerleri, izleme ve ölçme sonuçları indikatör kartlarında belirlenen sürelerde analiz edilerek değerlendirilir. Ayrıca 6 ayda bir üst yönetim ile beraber değerlendirilip, gerçekleşen değerler ile hedef değerler kıyaslanarak gerekli iyileştirme kararları alınır. Daha sonra yıllık değerlendirme sonucunda yeni hedefler belirlenir. Çalışmada 18 adet kalite indikatörü verileri tek tek değerlendirilmiş, hedef değerlerden sapma gösteren her

- 
- 1 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [leman.cevik@gmail.com](mailto:leman.cevik@gmail.com), 02122217777-6429
  - 2 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [eminesertoglu00@gmail.com](mailto:eminesertoglu00@gmail.com), 02122217777-6429
  - 3 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [okm.kalite@gmail.com](mailto:okm.kalite@gmail.com), 02122217777-6429
  - 4 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [esra.sevimli@hotmail.com](mailto:esra.sevimli@hotmail.com), 02122217777-6429
  - 5 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [hacerozkulozel@hotmail.com](mailto:hacerozkulozel@hotmail.com), 02122217777-5706
  - 6 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [ozdemir\\_dilek1@hotmail.com](mailto:ozdemir_dilek1@hotmail.com), 02122217777-6429
  - 7 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [semrakoc70@hotmail.com](mailto:semrakoc70@hotmail.com), 02122217777-5706
  - 8 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [sevgi-demiray@hotmail.com](mailto:sevgi-demiray@hotmail.com), 02122217777-6429
  - 9 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [zahide\\_erdogan@hotmail.com](mailto:zahide_erdogan@hotmail.com), 02122217777-6429

bir indiktor için gerekli iyileştirme çalışmaları planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Örneğin; 2013 yılında toplam 5 hasta düşmesinin gerçekleştiği ve (hedef değeri "0") hasta düşmesi oranının yıllık ortalama %0.017 olduğu tespit edilmiştir. Konu Hasta Güvenliği komitesinde değerlendirilerek personel ve yaşlı hasta eğitimine önem verilmesi önerilmiş ve gerekli eğitimlerin yapılması sağlanmıştır. Hastane bünyesinde kalite iyileştirmelerinin yapılması hasta ve çalışan güvenliği açısından oldukça önemlidir. Hasta bakım kalitesini yükseltmede; enfeksiyon oranı, bası ülseri oranı , düşme ve mortalite oranlarındaki azaltma önemli bir göstergedir. Bakım kalitesinin yükselmesi sağlık harcama miktarında düşmeye , hasta ve çalışan memnuniyetinde artmaya neden olur.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, İndikatör, Kalite İndikatörleri, Sağlık çalışanları

## Abstract

The current study was carried out in accordance with service quality standards indicator management which has been implemented in order to improve the quality of health care services. The aim of this study is to examine an education and research hospital's quality indicator data of year 2013. The hospital that the study was conducted keeps track of all the quality indicators because of the units covered. The target values, monitoring and measuring results of 18 quality indicators determined by Service Quality Standards in Health Care, are evaluated in the time being specified in indicator's cards. Besides, a further evaluation is performed with senior management every 6 months; by comparing the actual values with the targeted ones, necessary improvement decisions are taken. As a result of the annual evaluation, new goals are set later on. In this study, a total of 19 quality indicator data were examined one by one. For each indicator deviated from the target value, required improvement actions were planned and performed. For instance, a total of 5 patients felled down (target value "0"), so it was revealed that the ratio of patient falling down was found to be 0.017% per year. This issue was evaluated in Patient Safety Committee, and emphasizing staff and elderly patient education were suggested and the required trainings were organized. Regarding patient and staff safety, conducting quality improvements within hospital is very important. With respect to improving the quality of patient care, decline in issues named infection rate, the rate of pressure ulcers, the rates of falling down and mortality are crucial markers. As the quality of patient care increase, the amount of money paid for health care decrease, causing an increase in the pleasure of both the patient and the health staff.

**Key Words:** Quality, Indicator, Quality Indicators, Health Care Staff

## Kaynaklar

- Güler, Hasan-Öztürk, Abdullah-Kapan, Süleyman H.-Tarhan, Dilek-vd. (2014), Kalite İndikatörleri ve SİYÖS, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Yayınları, Ankara.
- Güler, Hasan-Öztürk, Abdullah-Kapan, Süleyman H.-Tarhan, Dilek-vd. (2012), HKS Okulu Ders Notları, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, Ankara.
- Güler, Hasan-Öztürk, Abdullah-Tarhan, Dilek-vd. (2012), Sağlıkta İndikatör Yönetimi Sistemi, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Yayınları, Ankara.
- Güler, Hasan (2013), İndikatör Yönetimi, TC Sağlık Bakanlığı, SHGM, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, e-SKS Akademi, Sözlü sunum, Ankara.
- <http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?page=241&lang=tr> Erişim tarihi: 15.06.2014
- Tosun, N.- Demirtaş, İ.- Şencan, İ.- Güler, H.- Öztürk, A.-Tarhan, D. (2012), SKS Işığında Sağlıkta Kalite Kitabı, 1. Cilt, TC Sağlık Bakanlığı, SHGM, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara.
- Tosun, N.- Demirtaş, İ.- Şencan, İ.- Güler, H.-Öztürk, A.- Tarhan, D. (2012), SKS Işığında Sağlıkta Kalite Kitabı, 3. Cilt, TC Sağlık Bakanlığı, SHGM, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara.
- Yılmaz, Cemile ve Yıldırım Kaptanoğlu, Ayşegül (2013), "Sağlık Kurumlarında Kalite ve İndikatör Yönetimi". IV. Uluslar arası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, 01-03 Mayıs.
- Odabaşı, Yavuz (2006), Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi(CRM), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Gedikli, D. Cüneyt (1998), "Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama", Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Bayraktar, Erkan (2007), Üretim ve Hizmet Süreçlerinin Yönetimi, 1. Baskı, Aura Kitapları, İstanbul.
- Rockwell schullz, Alton C. Johnson, (2003), Management of Hospitals and Health Services: Strategic İssues and Performance, 3.bsk., USA.
- Preston, H. (1986) Mortality And Development Revisited, Population Bulletin of the United Nations.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastanelerde Dönüşümcü Liderlik Ve Örgüt Kültürü

Emine Sertoğlu<sup>1</sup>  
Leman Çevik<sup>2</sup>  
Esra Altuner<sup>3</sup>  
Kasım Buğday<sup>4</sup>  
Hacer Özel<sup>5</sup>  
Dilek Ürkmez<sup>6</sup>  
Semra Koç<sup>7</sup>  
Zahide CEBECİ<sup>8</sup>  
Sevgi DEMİRAY<sup>9</sup>

## Özet

Dönüşümcü lider; günümüzün değişen çevre koşullarına uyum sağlayarak, çalışanların inanç, tutum ve değerlerini etkileyerek onları bu değişimin doğrultusunda ve örgütün amaçlarına yönelik harekete geçiren lider olarak tanımlanabilir. Dönüşümcü liderliğin temelinde değişim, yenilik ve girişimcilik vardır. Örgüt kültürü ise; kısaca örgüt içindeki bireylerin gruplar tarafından paylaşılan ve uyulan değerler, tutumlar ve inançlar olarak tanımlanabilir.

Araştırmacılara göre örgüt kültürünün oluşum sürecinde dönüşümcü liderin rolü çok büyüktür. Çünkü dönüşümcü liderler yapı, teknoloji gibi sadece örgütün somut kısmını oluşturmakla kalmaz aynı zamanda sembollerini, dili, töre ve efsanelerin de oluşturulmasında etkili olurlar. Değişimin kaçınılmaz olduğu günümüz işletmelerinde değişimi yakalayan ve değişime ayak uydurabilen dönüşümcü liderler, örgütteki herkesi değişime ikna ederek onları işletmenin

1 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [eminesertoglu00@gmail.com](mailto:eminesertoglu00@gmail.com) , 02122217777-6429

2 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [leman.cevik@gmail.com](mailto:leman.cevik@gmail.com) , 02122217777-6429

3 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [esra.sevimli@hotmail.com](mailto:esra.sevimli@hotmail.com), 02122217777-6429

4 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [kasimbugday@gmail.com](mailto:kasimbugday@gmail.com) , 02122217777-6429

5 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [hacerozkulozel@hotmail.com](mailto:hacerozkulozel@hotmail.com) , 02122217777-6429

6 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [ozdemir\\_dilek1@hotmail.com](mailto:ozdemir_dilek1@hotmail.com) , 02122217777-6429

7 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [semrakoc70@hotmail.com](mailto:semrakoc70@hotmail.com) , 02122217777-5706

8 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [zahide\\_erdogan@hotmail.com](mailto:zahide_erdogan@hotmail.com), 02122217777-6429

9 Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, [sevgi-demiray@hotmail.com](mailto:sevgi-demiray@hotmail.com), 02122217777-6429

amaçlarına yönelik, değişime uygun çalışmalarını sağlayarak örgüt kültürünün şekillenmesine gerekirse yeni bir örgüt kültürünün oluşmasına etki ederler.

**Anahtar Kelimeler:** Liderlik, Dönüşümcü Liderlik, Örgüt Kültürü, Liderlik Yaklaşımları

## Abstract

Transformational leaders can be described as leader that who is adapting changing environmental conditions and affecting the employee beliefs, attitudes and values towards the organizational purposes. On the basis of transformational leadership has changing, innovation and enterprise. Organizational culture can be defined as shared and followed values, attitudes and beliefs by the individuals and groups within the organization.

According to researches, transformational leader has an big effect on process of organizational culture formation. Forasmuch as transformational leaders not only create concrete part of the organization as instruction and technology but also effect on creating symbols, languages, traditions and myths. Change is inevitable in today's business. The transformational leader who follow and adapt to change can effect to shape of organizational culture and create a new organizational culture if it is necessary.

**Key Words:** Leadership, Transformational Leadership, Organizational Culture, Approaches to Leadership

## Kaynaklar

- Akıncı V, Beril (2007), Örgüt Kültürü, Nobel Yayınları, Ankara.
- Eren, Erol (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8. bs. Beta Yayınları, İstanbul.
- Eren, Erol (2000), Strateji Yönetim, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Koçel, Tamel (2000), İşletme Yöneticiliği, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul.
- Özalp, İ. (2000), İşletme Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Şimşek Ş., Akgemci T., Çelik A. (2003), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Adım Matbaacılık ve Ofset, Konya.
- Şişman, Mehmet (2001), Örgütler ve Kültürler , Pegem Yayıncılık Tic. Ltd. Şti.,
- Akım, Feride (2005), Liderin Kriz İletişimindeki Rolü ve Önemi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Battal, Ayhan (2007), Örgütsel Değerlerin Örgüt Kültürü Öğelerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çömez, Pınar (2007), Değişim Yönetiminde Dönüştürücü Liderlik Davranışlarının Firma Performansına Etkileri Üzerine Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Kurtuluş, İbrahim (2007), Dönüştürücü Liderlik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ören, Armağan (2006), Günümüzün Liderlik Profili: Transformasyonel Liderlik Antalya Bölgesinde Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Polat, Esra (2003), Örgütsel Değişim ve Örgütsel Değişimde Örgüt Kültürünün Yeri ve Önemi. Yüksek Lisans Tezi. YTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Topaloğlu, Gülşah (2005), Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Yavuz, Ercan (2008), Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Davranışının Örgütsel Bağlılığa Etkisinin Analizi. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastalarda Hasta Güvenliği Kùltürü Oluşturulması Üzerine Bir Uygulama

Hasan Evirgen<sup>1</sup>  
Mesut Sodan<sup>2</sup>  
Ayşe Dağcı<sup>3</sup>  
Emrullah İncesu<sup>4</sup>  
Mehmet Yorulmaz<sup>5</sup>

## Özet

Ülkemizde hasta güvenliğinin sağlanması ile ilgili çalışmalar artmaktadır. Bu çalışmada Hastalarda hasta güvenliği kùltürü oluşturarak meydana gelebilecek olumsuz hataların önlenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmadaki araştırmanın temel sorusu, kamu hastanesinde hasta güvenliği kùltürünün hangi boyutlarda gerçekteşmiş olduğu ve hastaların hasta güvenliğine yönelik tutumlarının ne olduğunu, bu konuda bilin düzeylerini ve eğitimden sonraki algılamalarını ortaya koymaktır. Buna bağlı olarak hasta güvenliği kùltüründe rol oynayan faktörlerin önem düzeylerinin belirlenip, hastane yönetimlerinin güvenlik kùltürü politikalarını belirlemelerinde dikkat edecekleri hususları saptamalarına yardımcı olmaktır. Bu çalışma Konya Beyhekim Devlet Hastanesi, Konya Beyşehir Devlet hastanesi ve Tokat Niksar Devlet Hastanesinde gerçekteştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini kamu hastanesinde yatan 6-7-8 Temmuz 2011 tarihlerinde yatan servis hastaları oluşturmaktadır. Hasta güvenliği üzerine 6 sorulu ön test ve son test uygulanmıştır. Hasta güvenliği kùltürü ile ilgili eğitim verilmiştir. Eğitim sonucu hasta güvenliği kùltürü oluşmasına yönelik bilinç düzeyi oluşmuştur. Literatürde yapılan çalışmalar çalışan personelin hasta güvenliği kùltürü konusunda bilinçlenmesi, dikkat etmesi ve gerekli tedbirleri alması araştırılmıştır. Fakat hastalar açasından bu tür araştırmalar yapılmamıştır. Bu konuya dikkat çekmeye çalıştık.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği kùltürü, tıbbi hata, hasta

- 1 Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 2 Konya Beyşehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 3 Tokat Niksar Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 4 Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü
- 5 Konya İl Sağlık Müdürlüğü Kalite Koordinatörlüğü

## Abstract

Studies on the provision of patient safety in our country is increasing. Patients in this study by creating a culture of patient safety in order to prevent errors that may occur in the negative. In this study, the basic question of research, public hospital patient safety culture in patient safety and patient attitudes towards what size is what happened, know that this issue is to determine the levels and perceptions of education to the next. Accordingly, the levels of important factors that play a role in the culture of patient safety identified, hospital administrations is to help organizations identify issues they will note that the nomination of the policies of safety culture. This study Beyhekim Konya State Hospital, Konya Beysehir State Hospital, Tokat Niksar State Hospital and was held at the State Hospital. The sample of public hospital inpatient service patients hospitalized between July 2011 is 6-7-8. Patient safety is applied on the 6-item pre-test and post-test. Were given training about the culture of patient safety. Education level of consciousness occurred as a result of the formation of patient safety culture. Staff awareness of patient safety studies in the literature, culture, pay attention and take the necessary measures were investigated. But this kind of research in terms of patients have been performed. Tried to draw attention to this matter.

**Key Words:** Patient Safety culture, medical errors, patient

## Kaynaklar

- AKALIN E.H., (2004a), "Medikasyon Hataları", ANKEM Dergisi, No:18, S.10-11
- AKALIN E.H., (2005), "Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği", Yoğun Bakım Dergisi 5(3), S.141-146.
- BUDAK, M., (2008), "Hasta Güvenliği Kültürü", Sağlık Düşüncesi Ve Tıp Kültürü Dergisi. Sayı.7
- COOPER M.D., (2000), "Towards A Model Of Safety Culture", Safety Science 36, 111-136.
- DURSUN S.,(2010)," Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Bir Uygulama" Sosyal Bilimler Dergisi,Cilt 8,Sayı:1,S.1-2
- GÜVEN, Rabia (2007), "Dezenfeksiyon Ve Sterilizasyon Uygulamalarında Hasta Güvenliği Kavramı", 5. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi, 4-8 Nisan, Antalya, Sayfa 411-422
- SINGER, S. J., TUCKER, A. L., (2005), "Creating A Culture Of Safety In Hospitals", Academyhealth. Meeting 22.
- Yıldırım, Özlem Ve Saral Çelik, Çağlayan (2005), "İ.T.Ü Sağlık Kurumları Yönetimi Sertifika Programı" [Http://www.Ufukcebeci.Com/Portals/57ad7180-C5e7-49f5-B282-C6475cdb7ee7/ Jci\\_Sunum.Pdf](http://www.Ufukcebeci.Com/Portals/57ad7180-C5e7-49f5-B282-C6475cdb7ee7/Jci_Sunum.Pdf) (11.10.2008).
- Zorlutuna, Yaman, (2008), "Sağlık Kurumlarında Hasta Güvenliği" [Http://www.Saglikyonetimikongresi.Org/Onlinewebeditor/Userfiles/SYK\\_Sunumlar/YZ-SKHG.Pdf](http://www.Saglikyonetimikongresi.Org/Onlinewebeditor/Userfiles/SYK_Sunumlar/YZ-SKHG.Pdf) (11.10.2008).

# Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Yenidoğanlara Ayakta Röntgen Çekimi İşleminde Materyel Kullanımı

Zeynep ÖZKAYA<sup>1</sup>

## Özet

Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitelerinde yenidoğanlara ayakta direkt batın grafisi ve ayakta akciğer grafisi çekimi esnasında ayakta durur pozisyonu verilmesi gerektiğinde bebeği tutacak birine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu işlem için yenidoğanın ebeveynlerinden destek alınabileceksen bebeğin prematüre olması, ebeveynin bebeğe dokunma tutma konusundaki düşük özgüveni gibi durumlar hasta güvenliğini tehdit etmektedir. Ayrıca aileye ulaşılamayacak saatler ve acil durumlar söz konusu olabilmektedir. Bu sebeplerden röntgen çekimi esnasında yenidoğana hemşireler pozisyon vermekte, dolayısıyla direk olarak radyasyona maruz kalmaktadır. Bu projeye ayakta röntgen çekimi esnasında bebeğe pozisyon verme işlemini yenidoğandan sorumlu hemşire yerine materyal kullanımıyla hemşirelerin direk radyasyona maruz kalmalarının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır

**Anahtar Kelimeler:** ayakta, röntgen, radyasyona, yenidoğan

## Abstract

In The Neonatal Intensive Care Units during the process of direct abdominal radiograph and chest x-ray of neonatals standing position, someone is required to hold the baby this position. For this procedure, while the support of the parents of the neonatal may be taken, patient safety is threatened because of being premature and low self-confidence of the parents to touch and hold baby. Furthermore there sometimes may be emergency situation or the parents cannot be reached. For these reasons the nurses holds baby in appropriate position, therefore directly exposed to radiation. The aim of this project to prevent the nurses from direct radiation exposure by material handling to hold baby standing position instead of responsible nurses.

**Key Words:** standing, X-rays, radiation, neonatal

<sup>1</sup> Aydın Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi, AYDIN.

## Kaynaklar

- Yenal, Kerziban, Ozan, Yeter (2011) "7 Gun-24 Saat/ Hasta başında Türkiye'de hemşirelerin çalışma koşulları", Turk Hemşireler Derneği Yayınları
- Eker, Levent, Öden Arzu, Demirkan Nergis, (2010) " Hastaların Radyasyon Hakkındaki Bilgi Düzeyleri" MYO-OS Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu, 21-22 Ekim, Düzce
- [http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-12606/Hemşirelik\\_Yönetmeliği.html](http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-12606/Hemşirelik_Yönetmeliği.html) (2012)
- Yaren, Hakan, Karayılanoglu Turgut (2005). "Radyasyon Ve İnsan Sağlığı Üzerine Etkileri" TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, Cilt 4, No.4
- Güden, Emel, Öksüzkaya Ahmet, Balci Elçin, Tuna Rukiye, Borlu Arda (2012) "Radyoloji Çalışanlarının Radyasyon Güvenliğine İlişkin Bilgi, Tutum ve Davranışı", Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi sayı, No. 3, sayfa 33
- Kumaş, Ahmet (2009),"Radyasyonun Organizma Üzerindeki Zararlı Etkileri",3. Radyoloji Teknisyenleri Mesleki Eğitim Toplantıları, 22-25 Antalya
- Tan, Mehtap, Polat, Hatice, Şahin, Zümrüt (2012) "Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi", Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, No. 4, Sayfa 68
- Parlar, Serap (2008) "Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı",TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni TAF Preventri Medicine Bulletin, vol.134,No 2, june, pp, 547-554

# 112 Çalışanlarının Şiddete Maruz Kalma Durumları ve Şiddete Yönelik Tutum ve Davranışları

Meltem Akbaş<sup>1</sup>  
Ayça Boz<sup>2</sup>  
Aysel Dursun<sup>2</sup>  
Savaş Çetin<sup>2</sup>  
Ayla Kılıçaslan<sup>2</sup>

## Özet

**Giriş:** Sağlık kurumlarında şiddet, hasta ve hasta yakınları ya da diğer herhangi bir bireyden gelen, sağlık çalışanı için risk oluşturan, tehdit davranışı, sözel tehdit, fiziksel saldırı ve cinsel saldırıdan oluşan durumdur.

**Amaç:** Araştırma, 112 çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları ve şiddete yönelik tutum ve davranışlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

**Yöntem:** Tanımlayıcı olarak yapılan araştırmanın evrenini Adana'da 16 ilçedeki 112 istasyonlarındaki 640 çalışan, örnekleme ise araştırmaya katılmaya gönüllü 300 çalışan oluşturmuştur. Veriler ilgili literatür doğrultusunda hazırlanmış 33 sorudan oluşan anket formu ile toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdelik ve tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

**Bulgular:** Katılımcıların yaş ortalamasının  $29,66 \pm 7,907$ , 112'de çalışma yılı ortalamasının  $4,79 \pm 3,304$  olduğu, %53,3'ünün kadın, %46,0'inin acil tıp teknisyeni olduğu, %99,7'sinin 112'de çalışırken şiddete maruz kaldığını, %99,7'sinin sözel, %64,5'inin fiziksel, %64,2'sinin ise hem sözel hem de fiziksel şiddete hasta yakını tarafından( %57,3) uğradığı, %90,3'ünün beyaz kod vermediği ve %80,9'sinin şiddet karşısında sessiz kalarak işine devam ettiği, %63,2'nin şiddet nedeni olarak izlenen sağlık politikalarını gösterdikleri görülmüştür.

**Sonuç:** 112 çalışanlarının şiddete maruz kalma oranlarının yüksek olduğu, alınan önlemlerin etkili ve yeterli olmadığı görülmüştür. Buna göre 112 çalışanlarının korunmasına yönelik eğitim ve güvenlik tedbirlerinin alınması,

1 Çukurova Üniversitesi Adana Sağlık Yüksekokulu, [makbas@cu.edu.tr](mailto:makbas@cu.edu.tr), 0322-3386060

2 Adana İl Sağlık Müdürlüğü 112 İl Ambulans Servisi, [aycaboz@gmail.com](mailto:aycaboz@gmail.com), 0322-2280930

yasal ve politik düzenlemelerin gözden geçirilmesi, halkın bu konuda eğitilerek bilinçlendirilmesine yönelik önlemlerin alınması önerilir.

**Anahtar Kelimeler:** Şiddet, 112 istasyonları, 112 çalışanı.

## **Abstract**

**Introduction:** The violence in health care agencies is a condition of arising from patient and the relatives of the patient or any other individual, and threatening behavior, verbal threats, physical threats and sexual assault which pose a risk to health employees

**Purpose:** The research has been conducted to determine the exposure status to violence of 112 employees and the measures taken.

**Methods:** The universe of research carried as a descriptive has been formed by 640 employees of 112 stations in 16 districts of Adana and also the sample of the research has consisted of 300 voluntary employees to participate in the research. The data has been prepared in accordance with the relevant literature and gathered by a questionnaire for with 33 questions.

**Findings:** It is observed that the average age of the participants is  $29,66 \pm 7,907$ , the average working duration at 112 stations is  $4,79 \pm 3,304$ , 53,3% of participants is female and 46,0% them is emergency medical technician, 61,0% of them has been received the violence training in a year, the 99,7% has suffered violence while working at 112, 99,7% verbally, 64,5% physically, 64,2% both verbally and physically have been exposed to violence by patients' relatives (57,3), 90,3% of these employees has not shown the white code notice, 80,9% of these employees has continued working by remaining silent against violence and 63,2% of the participants pointed the health policy as the reason of violence.

**Results:** The rate of that 112 employees is exposed to violence is high and the measure taken is not adequate and effective. Depending on the result, it is suggested that training and security measures are taken to protect 112 employees, legal and political arrangements are revised and raising awareness in this regard by educating the public and the precautions to form the public in this regard are taken.

**Key Words:** Violence, 112 stations, 112 employee.



## Kaynaklar

<http://www.who.int/topics/violence/en/> (3.7.2014).

Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası (2013), "Sağlık Çalışanları Şiddet Araştırması", Sağlıkken AR-GE Birimi Analiz ve Raporu. <http://www.saglikxen.org.tr/MediaContent/buMY-1389703092-fsmf.pdf> (19.08.2014).

[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/workplace/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/en/) (3.7.2014).

Aydın, Metin (2008), "Isparta-Burdur Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet ve Şiddet Algısı", Türk Tabipleri Birliği Isparta-Burdur Tabip Odası Başkanlığı. [www.ttb.org.tr/siddet/images/stories/file/rapor/isparta.doc](http://www.ttb.org.tr/siddet/images/stories/file/rapor/isparta.doc), (19.08.2014).

Çamcı, Oya ve Kutlu, Yasemin (2011), "Kocaeli'nde Sağlık Çalışanlarına Yönelik İş Yeri Şiddetinin Belirlenmesi", Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, Cilt 2, No. 1, sayfa 9-16. [file:///C:/Documents%20and%20Settings/meltem/Belgelerim/Downloads/PHD\\_2\\_1\\_9\\_16.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/meltem/Belgelerim/Downloads/PHD_2_1_9_16.pdf), (19.08.2014).

Ayrancı, Ünal-Yenilmez, Çınar-Günay, Yasemin-Kaptanoğlu, Cem (2002), "Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı", Anadolu Psikiyatri Dergisi, Cilt 3, sayfa 147-54. <http://lokman.cu.edu.tr/psikiyatri/derindex/apd/fulltext/2002/147.pdf> (19.08.2014).

Sucu, Gülten- Cebeci, Fatma ve Karazeybak, Ebru (2007), "Acil Birim Çalışanlarına Hasta ve yakınları Tarafından Uygulanan Şiddet", Türkiye Acil Tıp Dergisi-Turk J Emerg Med, Cilt 7, No. 4, sayfa156-162.

[file:///C:/Documents%20and%20Settings/meltem/Belgelerim/Downloads/TATD\\_7\\_4\\_156\\_162.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/meltem/Belgelerim/Downloads/TATD_7_4_156_162.pdf) (19.08.2014).

Acik, Yasemin- Deveci S. Erhan- Gunes, Gulsen-Gulbayrak, Canan- Dabak, Sennur-Saka, Gunay-Vural, Gulsen- Can, Gunay, Gamsiz Bilgin, Nursel-Erbay Dunder, Pinar-Erguder, Toker and Tokdemir, Mehmet (2008), "Experience Of Workplace Violence During Medical Speciality Training In Turkey", Occupational Medicine, Vol. 58, pp. 361–366.<http://occm.oxfordjournals.org/content/58/5/361.full.pdf+html> (19.08.2014).

Eker, Hasan Hüseyin-Özder, Aclan-Tokaç, Mahmut- Topçu, İbrahim ve Tabu, Abdulkadir (2012), "Aggression And Violence Towards Health Care Providers, and Effects Thereof", Archives of Psychiatry and Psychotherapy, Vol. 4, pp. 19–29. [http://www.archivespp.pl/uploads/images/2012\\_14\\_4/19Eker\\_ArchivesPP\\_4\\_2012.pdf](http://www.archivespp.pl/uploads/images/2012_14_4/19Eker_ArchivesPP_4_2012.pdf) (19.08.2014).

Öztunç, Gürsel (2001), "Adana İlindeki Çeşitli Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Çalışma Saatlerinde Karşılaştıkları Sözel Ve Fiziksel Taciz Olaylarının İncelenmesi", C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 5, No. 1. <http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/579.pdf> (19.08.2014).

Gillespie, Gordon L.- Gates, Donna M.- Miller, Margaret-Howard, Patricia K. (2010), "Workplace Violence in Healthcare Settings: Risk Factors and Protective Strategies", *Rehabilitation Nursing*, Vol. 35, No 5, pp. 177-184.

<http://www.rehabnurse.org/pdf/rnj325.pdf> (19.08.2014).

Al, Behçet-Zengin, Suat-Deryal, Yahya-Gökçen, Cem-Arı Yılmaz, Demet-Yıldırım, Cuma (2012), "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Artan Şiddet", *JAEM*, Cilt 11, sayfa 115-24. <http://www.akademikaciltip.com/sayilar/201/buyuk/115%20-%201242.pdf> (19.08.2014).

Arnetz, Judith E. ve Arnetz, Bengt B. (2001), "Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care", *Social Science and Medicine*, Vol. 52, pp. 417-427.

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/meltem/Belgelerim/Downloads/Arnetz%20&%20Arnetz%202001.pdf> (19.08.2014).

Elbek, Osman ve Adaş, Emin Baki (2012), "Şiddetin Gölgesinde Hekimlik", Aydın Tabip Odası Şiddete Sıfır Tolerans Çalışma Grubu.

[http://www.aydintabipodasi.org.tr/userfiles/file/hekime\\_siddet.pdf](http://www.aydintabipodasi.org.tr/userfiles/file/hekime_siddet.pdf) (19.08.2014).

Ayrancı, Unal- Yenilmez, Cinar- Balci, Yasemin and Kaptanoğlu , Cem (2006), "Identification of Violence in Turkish Health Care Settings", *J Interpers Violence*, Vol. 21, pp. 276-296.

<http://jiv.sagepub.com/content/21/2/276.full.pdf> (19.08.2014).

Aşkın, Umur (2014), "Dünyada ve Türkiye'de Sağlığa ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet" <http://www.isguvenligi.net/dunyada-ve-turkiyede-sagliga-ve-saglik-calisanlarina-yonelen-siddet/> (19.08.2014).

# Adana İlinde 112 Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörlerle İlişkisinin Değerlendirilmesi

Yeter Başarı<sup>1</sup>  
Fesem Başarı<sup>2</sup>  
Gülşah Seydaoğlu<sup>3</sup>  
Sadettin Özsürekçigil<sup>4</sup>  
Hülya Ören<sup>5</sup>  
Dilek Ağır<sup>6</sup>  
Seda Yılmaz<sup>7</sup>

## Özet

Araştırmada, 112 personelinin tükenmişlik düzeylerinin çeşitli faktörlerle ilişkisinin ortaya konması amaçlanmıştır.

Çalışmaya Adana 112'de çalışan 209 personel katılmıştır. Örneklem seçilmemiş olup, araştırmanın evrenini oluşturan Adana'daki tüm 112 çalışanlarına ulaşılması hedeflenmiştir. Katılımcılara Sosyodemografik Veri Toplama Formu (SDVTF), Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ÇBASDÖ) kullanılmıştır. Verilerin analizinde ANOVA testi kullanılmış ve  $p<0.05$  değeri anlamlı kabul edilmiştir.

Çalışanların görev ve cinsiyet dağılımının duygusal tükenme (DT) ve duyarsızlaşma (DYS), kurum, çalışma saatleri ve şiddeti uygulayanların dağılımının DT ve DKB, eğitim ve fiziksel şiddet dağılımının ÇBASDÖ, şiddet dağılımının DT, DYS ve DKB, sözlü şiddet dağılımının DKB, şiddet türü dağılımının tüm gruplar ve medeni durum dağılımının DYS üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı ( $p<0.05$ )

1 Adana Sağlık Müdürlüğü İl Kalite Koordinatörlüğü, yeterbasari@gmail.com

2 Adana Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, fesemb@yahoo.com

3 Çukurova Üniversitesi Biyoistatistik Anabilim Dalı, gulsahseydaoglu@gmail.com

4 Adana Sağlık Müdürlüğü İl Kalite Koordinatörlüğü, s.ozsurekcigil@saglik.gov.tr

5 Adana Sağlık Müdürlüğü İl Kalite Koordinatörlüğü, dr.hulyaoren@gmail.com

6 Adana Sağlık Müdürlüğü İl Kalite Koordinatörlüğü, dilekagir77@gmail.com

7 Adana Sağlık Müdürlüğü İl Kalite Koordinatörlüğü, sedayilmaz0@gmail.com

bulunmuştur. Fakat görev ve cinsiyet dağılımının DKB ve ÇBASDÖ, kurum, çalışma saatleri ve şiddeti uygulayanların dağılımının DYS ve ÇBASDÖ, eğitim ve fiziksel şiddet dağılımının DT, DYS ve DKB, şiddet dağılımının ÇBASDÖ, sözlü şiddet dağılımının DT, DYS ve ÇBASDÖ, alkol, sigara ve tartaklanma dağılımının tüm gruplar ve medeni durum dağılımının DT, DKB ve ÇBASDÖ üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

Sonuçlara göre 112 çalışanlarının tükenmişlik yaşamamaları için hem idari hem de bireysel düzeyde tükenmişliklerini önleme ve başa çıkma stratejileri geliştirmeye yönelik eylemler planlanmalı ve uygulanmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, 112 çalışanları, tükenmişlik ölçeği

## Abstract

In this study, it was aimed to the evaluation of levels burnout of correlation with different factors affecting of 112 workers.

A total of 209 participants from 112 workers in Adana were included in the study. The sampling is not used because of we aimed arrived to all of employee who were working to 112 workers in Adana the universe of this research. Data were analyzed using ANOVA test and a p value  $<0.05$  was considered statistically significant.

A significant difference was observed the business and gender ratio of 112 workers affects to their of emotional exhaustion (EE) and depersonalizasyon (DP), institution, working hours and violator ratio affects to EE and personal accomplishment (PA), education and physical violance ratio affects to Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS), violance ratio affects to EE, DP and PA, verbal violance ratio affects to PA, violance type

affects to all of groups, and marital status ratio affects to DP ( $p<0.05$ ). But, there were no statistically significant difference with business and gender ratio affects to PA and MSPSS, institution, working hours and violator ratio affects to EE, DP and PA, violance ratio affects to MSPSS, verbal violance ratio affects to EE, DP and MSPSS, alchol, smoking and rough up ratio affects to all of groups, and marital status ratio affects to EE, PA, and MSPSS ( $p> 0.05$ ).

According to the findings of our study demonstrate that for not have burnout in level of both of management and individual to prevent burnout and to succed developing methods that need to planning and studying for 112 workers by administrator.

**Key Words:** Burnout, 112 workers, burnout measure

## Kaynaklar

- Basım, Nejat, Şeşen, Harun, (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: kamu'da bir araştırma. *Ege Academic Review*, 6(2), 15-23.
- Büyükbayram, Ayşe, Okçay, Hale, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi - Journal of Psychiatric Nursing* 2013;4(1):46-53
- Cordes, C. L. ve Dougherty T. W. "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", *The Academy of Management Review*, (1993),Vol. 18 (4), pp. 621 – 656.
- Eker D, Arkar H, Yıldız H. Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı geçerlilik ve güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2001; 12(1):17-25.
- Ergin, C. (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, ss. 143 – 154.
- Fernandes CM, Bouthillette F, Raboud JM, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. *CMAJ*, 1999; 161: 1245-8.
- Freudenberger, H. J. "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, (1974),Vol. 30, pp. 159 – 165.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S., Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik.*Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*.7:1.401-419
- Kebapçı, Ayda, Akyolcu, Neriman; *Türkiye Acil Tıp Dergisi-Tr J Emerg Med* 2011;11(2):59-67
- Kocabıyık, Z. O., Çakıcı, E. (2008). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9, 132-138.
- Maslach, C. ve Jackson S. E., "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, (1981) Vol. 2, pp. 99 – 113.
- Maslach, C. ve Zimbardo P. G. , *Burnout – The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey (1982).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. , "Job Burnout", *Annual Review Psychology*,(2001) Vol. 52, pp. 397 – 422.
- Nart, Senem, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi – Sayı:23 (2014) - Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER360>*

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hemşire Performans Sistemi (HPS)

Ahmet GÜNAY<sup>1</sup>  
Aydoğan DİKİCİ<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Bu çalışma hemşirelerin performans düzeylerini belirleyerek gerçek bir iş yükü analizi yapmak ve ödeme sistemi içinde iş performansının puanlamasında daha adil bir dağılım yapılarak hemşirelerin motivasyonunun artırılmasını sağlamak amacıyla planlanmıştır.

**Yöntem:** “Hemşire Performans Sistemi’nin kriterlerini oluşturmak için hastanelerimizin

Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürleri ve Servis Sorumlularıyla toplantılar icra edilmiş ve hemşirelerle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır.

**Bulgular:** Hemşirelik hizmetlerinde herkesin ortak uyguladığı yaklaşık 40–35 parametreden çarpıcı olan ve en çok kullanılan 16 parametre kayda değer bulunmuştur. Bu 16 parametrenin hemşire hizmetleri açısından yoruculuğu, manevi zorluğu, riski ve hastaya katkısı göz önüne alınarak bunlara puanlar verilmiştir. Hemşire Performans Programı’nı kullanarak, hemşirelerin servislerinde yaptıklarını uygun parametreyi seçip işaretlemeleri gerekmektedir. Sonuç olarak her bir hemşire adına toplam bir puan hesaplanmakta ve kaydedilmektedir. Puanlar raporlama ve değerlendirme sistemine göre yorumlanabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Performans, Hemşirelik, Puan

## Abstract

**Aim:** This study were planned to determine performance level of the nurses for analyzing a real workload and to increase the motivation of the nurses by a fair distribution of work performance scoring in the payment system.

**Method:** This study was conducted to create criterias of “Nurse Performance System” by performing meetings with Director of Health Care Services of the hospitals and staff responsible for services and face to face interview with the nurses.

1 Dr. Aydın Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği, ahmetgunay26@hotmail.com

2 Aydın Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği, aydogan.dikici@saglik.gov.tr

Results: Sixteen parameters, which are striking and most widely used among the 35-40 common applications of nursing services, have been remarkable. In terms of strenuousness, spiritual difficulty, risk status and contribution to the patient, the scores are given to each of these 16 parameters. By using "Performance Program For Nurses", nurses have to choose and mark appropriate parameter what they have done. As a result the total score is calculated and recorded by saving each nurse name. The scores can be interpreted according to the reporting and evaluation system.

**Key Words:** Performance, Nursing, Points

## **Kaynaklar**

Kuşadası Devlet Hastanesi verileri

Didim Devlet Hastanesi verileri



# Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma

Ayten Demirel<sup>1</sup>  
Nevin şen Yılmaz<sup>2</sup>  
Züleyha Toksoy<sup>3</sup>

## Özet

Bu çalışmanın amacı; hemşirelerin kurumuna karşı hissetmiş olduğu, örgütsel bağlılığı belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma 2014 yılı nisan-mayıs aylarında, Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışmakta olan 112 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Veri toplama yöntemi olarak anket formu ve yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak yapılmıştır. Veri toplamada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anket setinin birinci bölümünde demografik bilgilere yer verilirken, ikinci bölümde ise; Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen “Örgütsel Bağlılık Ölçeğinden faydalanılmıştır. Verilerin analizi SPSS 20,0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Çalışmaya katılanlar, %93,8’inin kadın, %79,5’inin evli, %46,4’sinin lisans mezunu, %38,4’ünün kliniklerde, %53,6’unungündüz+gece vardiyası,

% 47,3’ünün haftalık kırk saatin üstünde çalıştığı yönünde bilgi vermiştir.

Araştırmaya katılan hemşireler, söz konusu üç bağlılıkla ilgili olarak tek tek verilen ifadelere katılım derecelerine ilişkin görüşleri genel olarak incelendiğinde; en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifadeler devam bağlılıkla ilgili ifadeler olurken; onu sırasıyla duygusal ve norvatif bağlılığı ile ilgili ifadeler izlemektedir. Çalışma şekline, çalıştığı birimlere göre rollerinde, örgütsel bağlılık ve alt faktörlerinden duygusal bağlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulundu.(p<0.05). Hemşirelerin cinsiyetlerine,medeni durumuna,eğitim durumlarına ve meslekteki çalışma sürelerine göre örgütsel bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

Sonuç olarak bu çalışma hemşirelerin çalışma şekilleri ile kurumda üstlendikleri rollere göre örgüt bağlılığı arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur.

1 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, demirelduran@gmail.com

2 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, nevinseny@gmail.com

3 Antalya Kamu Hastaneleri Birliği, zuleyhatoksoy@hotmail.com

**Anahtar Kelimeler:** Hastane, Hemşire, Örgütsel Bağlılık

## Abstract

This research is made for determinate the organizational commitment of nurses. This search was carried on 112 nurses who are working in Antalya Education and Research Hospital in april-may 2014.

Questionnaire and face-to-face interview technique was used as a method of data collection. The questionnaire used in the data collection consists of two parts. While in the first part of questionnaire included demographic information, "Organizational Commitment Scale" developed by Meyer and Allen was utilized in the second part. Data analysis was performed using SPSS 20.0 software package.

Research participants gave information like: %93,8 of woman, %79,5 of married, %46,4 of graduated, %38,4 in the clinics, %53,6 of worked day and night shifts, %47,3 worked over 40 hours per week. Nurses who participated in this search, when their individual opinion examined in general which is given regarding the three loyalty to their degree of contribution to the statements; while their expressions in a high level of participation being about continuation and commitment; respectively, statements regarding her emotional and normative commitment is followed. Statistically significant differences were found between operating mode, the unit works according to the roles, organizational commitment and emotional commitment at the level of sub-factors. Significant differences were not found about levels of organizational commitment according to nurses' gender, single or married and educational status.

As a result; this research has revealed the relationship between their organizational commitment and the nurses' modality of working and their role in the institution.

**Key Words:** Hospital, Nurse, Organizational Commitment

## Kaynaklar

Brown, B.B. (2003), Employees' Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors' Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors, Unpublished Dissertation, Falls Church, Virginia.

Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007), "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt 44 No. 511, sayfa 55-74.

Durna, U. ve Eren, V. (2005), Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, Doğu Üniversitesi Dergisi, 219-210, (2)6.

- Gülser, (2011), "Hastanelerde Örgüt Kültürünün Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları ÜzerineEtkisi, İstanbul.Hastanelerde Örgüt Kültürünün Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları ÜzerineEtkisi", İstanbul, sayfa 59-60. (tez)
- Meyer, J.P., Allen, N.J., SMITH, C.A. (1993), "Commitmentto Organizationsand Occupations: Extensionand Test of A Three-Component Conceptualization", Journal of AppliedPsychology, 78(4): sayfa 538-551.
- MEYER J.P., ALLEN, N.J. (1997), CommitmentIn Workplace, Theory, Researchand Application, London, Sage Publications.
- MEYER, J.P., ALLEN, N.J., GELLATLY, I.R. (1990), "Affectiveand Continuance Commitmentto the Organization: Evaluation of Measuresand Analysis of Concurrentand Time-Lagged Relations", Journal of AppliedPsychology, 75(6): 710-720.
- MOWDAY, R.T., STEERS, R.M., PORTER, L.W. (1979), "TheMeasurement of OrganizationalCommitment", Journal of VocationalBehavior, 14: 224-247.
- Özkaya, M.O., Kocakoç, İ. ve Kara, E. (2006), "Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıklarıve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir AlanÇalışması", Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2(13), sayfa 76-96.
- Stum, D.L. (1999), WorkforceCommitment: Strategiesfor the New WorkOrder, Strategy&Leadership, 27(1), sayfa 5-7.
- Swales, S. (2002), "OrganizationalCommitment: A Critique of the Constructand Measures", International Journal of Management Reviews, 4(2), sayfa 155-178.
- Uyguç ve Çırmın, (2004) "DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler" D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi, No. 19, sayfa 92-97.
- Uyguç, N. (2003), "Örgüt Kültürü ve Yönetim Davranışı", XI.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Afyon Kocatepe Ün. İİBF, Afyon.
- Yalçın, A. ve İplik, F.N. (2005), "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(1), sayfa 395-412.
- Yılmaz, Tuba (2011), Farklı Statüde Hizmet Veren Kurumlarda Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık ve Motivasyon Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans tezi, Ankara.
- Wasti, S.A. (2002), "Affectiveand Continuance Commitmentto the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context, International Journal of Intercultural Relations, 26(5), sayfa 525-550.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a monochromatic color palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Uşak Devlet Hastanesi Risk Analiz Çalışması

Fatma TOKAY<sup>1</sup>  
Ünzüle SEZEN<sup>2</sup>  
Tamer MİCAN<sup>3</sup>  
Meltem AKDAĞ<sup>4</sup>

## Özet

Amaç Uşak Devlet Hastanesi bünyesindeki tüm faaliyetlerde, İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamındaki tüm tehlikelerin tanımlanması, risklerin değerlendirilerek, etkin risk kontrollerinin seçimi ve bunların gerçekleştirilmesi sürecindeki sistematığı belirlemektir.

Uşak Devlet Hastanesi'nde İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında; Rutin ve rutin olmayan faaliyetlerden, İş yerindeki tüm personelin, hasta, hasta yakınları, taşeronlarda dahil tüm hastane kullanıcılarının maruz kalabileceği risklerin değerlendirilmesini sağlamak için risk analiz çalışması yapıldı, kitapçık hazırlandı. Yeni hizmet binamızda şubat 2013 yılında, hizmet vermeye başlanması ile birlikte olası tehlikelerin göz ardı edilemeyeceği, gündeme gelmiştir. Tesisin tüm noktalarının, uzman gözüyle değerlendirilmesine, hastane, yönetim olarak karar verildi, planlandı, uygulandı. Uzman firmadan destek alındı. Risk analiz uzmanı tarafından ,plan dahilinde faaliyet aşamaları gerçekleştirildi. Öncelikle uzman tarafından oluşturulan ekiplere eğitimler verildi, farkındalık oluşturuldu. Tehlike ve risk tanımlamasının ayrımı yapıldı. Eğitim sonrası oluşturulan ekipler ve risk analiz uzmanı tarafından tesisin her noktasında risk ve tehlike tanımlaması yapıldı. Tespit edilen tehlike ve risklerin, şiddet ve olasılıklar hesaplandı. Elde edilen sonuçlar değerlendirildi. Analiz ve çözümleri gerçekleştirildi.

**Anahtar Kelimeler:** Risk analizi, Güvenli tesis, Kaliteli Hizmet, Yüksek memnuniyet.

1 Uşak Devlet Hastanesi, [tokayfatma@hotmail.com](mailto:tokayfatma@hotmail.com), 0276 224 00 00

2 Uşak Devlet Hastanesi, [ulunzl@hotmail.com](mailto:ulunzl@hotmail.com), 0276 224 00 00

3 Uşak Devlet Hastanesi, [tmican@hotmail.com](mailto:tmican@hotmail.com), 0276 224 00 00

4 Uşak Devlet Hastanesi, [meltem.par@hotmail.com](mailto:meltem.par@hotmail.com), 0276 224 00 00

**Abstract:**

The aim of this project is to define all risk factors including the health and security of work, selecting the effective risk controls with evaluating the risk and to define the systematic during realizing the process in all activities in the structure of Uşak state hospital. Including the health and security of work in Uşak state hospital, the risk analysis work is done in rutin or nonrutin activities to evaluate the risk that all the staff, patients and their relatives, also the contractants can be subjected to. A book has been prepared. In new service building built in 2013 in which possible dangers will not be able to ignore. Hospital as management decided to assess all points of building through the eyes of experts, to plan and to enforce. Supports was taken from expert firm. Activities steps within the plan was carried out by the risk analysis experts. First, education was given to teams formed by the experts. Awareness has been created. The distinction between hazard and risk identification was made. After the training, and risk and hazard identification at every point of the plant by risk analysis experts and the team created was made. violence and possibilities of risk and hazards identified were calculated. The results obtained were evaluated. Analysis and solutions was carried out.

**Key Words:** the risk analysis, the secure foundation, the qualified service, the high gratitude.

**Kaynaklar**

EXPOSURE TO STRESS Occupational Hazards in Hospitals, NIOSH DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES Centers for Disease Control and Prevention National Institute for Occupational Safety and Health, Temmuz 2008, <http://www.cdc.gov/niosh/eNews/>

OSHA BEST PRACTICES for HOSPITAL-BASED FIRST RECEIVERS OF VICTIMS from Mass Casualty Incidents Involving the Release of Hazardous Substances, United State department of Labor OSHA, Ocak 2005, <https://www.osha.gov/>

Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM [2002]. Hospital staffing, organization, and quality of care: cross-national findings. *Int J Quality Health Care* 14:5–13.

Bourbonnais R, Brisson C, Vinet A, Vézina M, Abdous B, Gaudet M [2006]. Effectiveness of a participative intervention on psychosocial work factors to prevent mental health problems in a hospital setting. *Occup Environ Med* 63:335–342.

Bourbonnais R, Brisson C, Vinet A, Vézina M, Louer A [2006]. Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care hospital. *Occup Environ Med* 63:326–334.

- Bourbonnais R, Comeau M, Vézina M [1999]. Job strain and evolution of mental health among nurses. *J Occup Health Psychol* 4: 95–105.
- Bunce D, West M [1994]. Changing work environments: innovative coping responses to occupational stress. *Work Stress* 8: 319–331.11
- Carter AJ, West MA [1999]. Sharing the burden: teamwork in health care settings. In: Firth-Cozens J, Payne R, eds. *Stress in health professionals. Psychological and organizational causes and interventions*. New York: Wiley, pp. 191–202.
- Hawryluck L, Gold W, Robinson S, et al. [2004]. SARS control and psychological effects of quarantine, Toronto, Canada. *Emerging Infectious Diseases* 10(7): 1206–1212.
- Hemingway MA, Smith CS [1999]. Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviors and injuries in nurses. *J Occup Organ Psychol* 72: 285–299.
- Maunder R, Hunter J, Vincent L, Bennett J, Peladeau N, Leszcz M, Sadavoy J, Verhaeghe LM, Steinberg R, Mazzulli T [2003]. The immediate psychological and occupational impact of the 2003 SARS outbreak in a teaching hospital. *Can Med Assoc J* 168(10):1245–1251.
- Maunder RG, Lancee WJ, Rourke S, Hunter JJ, Goldbloom D, Balderson K, Petryshen P, Steinberg R, Wasylenki D, Koh D, Fones C [2004]. Factors associated with the psychological impact of severe acute respiratory syndrome on nurses and other hospital workers in Toronto. *Psychosomatic Med* 66:938–942.
- Meeuwse E, Pool J [1996]. Personnel turnover in health care organizations: test of a predictive model based on work assessments by employees. *Work Stress* 13:266–281.
- Miles-Tapping [1992]. Caring for profit: alienation and work stress in nursing assistants in Canada. *Work Stress* 6: 3–12.
- Murphy LR [1999]. Organizational interventions to reduce stress in health care professionals. In Firth-Cozens J, 12
- Payne R, eds. *Stress in health professionals. Psychological and organizational causes and interventions*. New York: Wiley, pp. 149–162.
- Murphy LR [2003]. Stress management at work: Secondary prevention of stress. In: Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL, eds. *The handbook of work and health psychology*. New York: Wiley, pp. 533–548.
- NIOSH [1999]. *Stress...at work*. Cincinnati OH: U.S. Department of Health and Human Services, Public Health Service, Centers for Disease Control and Prevention, National Institute for Occupational Safety and Health, DHHS (NIOSH) Publication No. 99–101.
- Revicki DA, Whitley TW [1995]. Work-related stress and depression in emergency medicine residents. In: Sauter SL, Murphy LR, eds. *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association, pp. 247–258.

- Schaufeli W [1999]. Burnout. In: Firth-Cozens J, Payne R, eds. Stress in health professionals: Psychological and organizational causes and interventions. New York: Wiley, pp. 17–32.
- Sohn JW, Kim BG, Kim SH, Han C [2006]. Mental health of healthcare workers who experience needlestick and sharps injuries. *J Occup Health* 48(6):474–479.13
- Spector PE [1999]. Individual differences in the job stress process of health care professionals. In: Firth-Cozens J, Payne R, eds. Stress in health professionals. Psychological and organizational causes and interventions. New York: Wiley, pp. 33–42.
- Stringer B [1999]. Stress factors in the hospital: A nursing perspective. In Charney W, ed. Handbook of modern hospital safety. New York: CRC Press LLC, pp. 977–984.
- Tattersall AJ, Bennett P, Pugh S [1999]. Stress and coping in hospital doctors. *Stress Med* 15:109–113.
- Vahey DC, Aiken LH, Sloane DM, Clarke SP, Vargas D [2004]. Nurse burnout and patient satisfaction. *Med Care* 42(2):57–66.
- Vincent C [1999]. Fallibility, uncertainty and the impact of mistakes and litigation. In: Firth-Cozens J, Payne R, eds. Stress in health professionals: Psychological and organizational causes and interventions. New York: Wiley, pp. 61–76.
- 30/6/2012 tarih ve 28339 sayılı İş Sağlığı Ve Güvenliği Kanunu 29.12.2012 tarih ve 28512 sayılı İş Sağlığı Ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği



# Yoğun Bakım Ünitesi Çalışanlarında Bel Ağrılarının Önlenmesi

Gaye AYDIN<sup>1</sup>  
Hakan DOĞAN<sup>2</sup>  
Çiğdem DOMBAYCI<sup>3</sup>  
Fatı ATİK<sup>4</sup>  
Ayşe HARTKI<sup>5</sup>  
Yasemin GİRGIN<sup>6</sup>

## Özet

Amacımız YBÜ gibi ağır çalışma koşulları olan sağlık birimlerinde çalışan sağlık personelinde meydana gelen bel ağrıları konusunda farkındalık yaratmak ve çalışan güvenliğini tehdit eden bel ağrılarının önlenmesi için koruyucu önlemler eğitimi vererek bel ağrıları görülme oranlarını azaltmaktır.

Çalışma başlangıcında ve eğitim sonrası çalışmanın bitiminde tüm çalışanlara uygulanan “Oswestry Bel Ağrısı Ölçeği” anketi toplam 50 YBÜ çalışanına uygulandı. Eğitim öncesinde “Oswestry Bel Ağrısı Ölçeği” ne göre bel ağrısı anketi puanları ortalaması 24,76% olarak saptandı. 21 çalışanda orta şiddette bel ağrısı (90%) mevcuttu. Çalışanlara verilen eğitim sonrasında ve hasta müdahalesi, araçlara erişim, ayakta durma, hastaya pozisyon verilmesi sırasında eğitimden öğrendikleri hareketler doğrultusunda iki ay çalışmışlar ve bu iki ayın sonunda yapılan “Oswestry Bel Ağrısı Ölçeği” ne göre bel ağrısı anketi puan ortalaması 11,28%’e düşmüştür.

1 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, drgayeyaydin@hotmail.com, 05334811106 Anesteziyoloji ve Reanimasyon Uzm.Dr.

2 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, Bakımlar Sorumlusu Uzm. Dr

3 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, Fizik Tedavi Ve Rehabilitasyon Uzm.Dr

4 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, Anestezi YBÜ Sorumlu Hemşiresi

5 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, Cerrahi YBÜ Sorumlu Hemşiresi

6 TC Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Denizli Kamu Hastaneler Birliği Servergazi DH, Anestezi YBÜ Hemşiresi

Projemizin sonucunda sağlık çalışanlarında yüksek oranda tespit edilen bel ağrısı için koruyucu önlemler gerektiği ve sırt ve bel ağrılılarıyla baş etmeye yönelik eğitimin bu konuda etkili olduğu kanısına vardık. Tüm ülke çapındaki YBÜ çalışanlarında eğitim ile farkındalık yaratılarak sağlık çalışanlarında bel ağrısı prevalansının azaltılabileceğini düşünmekteyiz.

**Anahtar Kelimeler:** Bel ağrıları, Çalışan Güvenliği, Yoğun Bakım Ünitesi

## Abstract

Our goal of in this study was to create awareness about low back pain at severe operating conditions in health units such as employees in Intensive Care Unit and to protective measures by education for the prevention of low back pain that threatening the safety of employees was to reduce the incidence of low back pain.

„Oswestry Pain Scale“ questionnaire was administered to 50 ICU staff at before and after in this study. „Oswestry Pain Scale“ according to the scores of low back pain questionnaire was found to be 24.76% before protective measures training. Low back pain of moderate severity (90%) at 21 employees were present. “Oswestry Pain Scale“ according to the scores of low back pain questionnaire was found to be 11,28% after to protective measures by education.

We conclude that protective measures should be taken for back pain at detected at a high rate of health care workers and training to be effective in this regard. All ICU staff across the country by creating awareness in training of health care workers believe could reduce the prevalence of low back pain.

**Key Words:** Low Back Pain, Employee Safety, Intensive Care Unit

## Kaynaklar

Yılmaz, Özkan (2008), “Hastanede çalışan hemşirelerde bel ağrısı prevalansının saptanması“ Türk Fiz Tıp Rehab derg, Cilt 54, sayfa 8-12.

[http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/hizmet\\_kalite\\_standartlari\\_2011/hastane\\_hks/hkskitap.pdf](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/hizmet_kalite_standartlari_2011/hastane_hks/hkskitap.pdf), (30.04.2013).

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/04/20110406-3.htm> (30.04.2013) Karadağ, Yıldırım (2004), “ Hemşirelerde çalışma koşullarından kaynaklanan bel ağrılı ve risk faktörleri“ Hemşirelik Forumu, Cilt 7, sayfa 48-54.

<http://www.spinetr.com/Uploads/files/skor/Oswestry.pdf> (30.04.2013)

# Alanya Devlet Hastanesi Personeli Üzerinde El Yıkama Alışkanlıkları İle İlgili Bir İnceleme

Nurhan Arslan<sup>1</sup>

Naciye Özen<sup>2</sup>

Erdiñç Titizler<sup>3</sup>

Meliha Çatal<sup>4</sup>

## Özet

**Amaç:** Alanya Devlet Hastanesinde çalışan personelin el yıkama konusunda bilgi düzeyini ölçmek, hangi amaçlı el yıkama yapıldığını görmek, hassasiyet düzeylerini ölçmek ve farkındalık yaratmak amacı ile yapılmıştır.

**Gereç ve Yöntemler:** 2013 yılında Alanya devlet hastanesinde çalışan 255 kişi çalışmaya alınmıştır. Kişilerle yüzyüze görüşülmüş, anket yöntemi kullanılmıştır. Anket soruları enfeksiyon komitesince oluşturulan soru havuzundan seçilmiş,iki uçlu şekilde sorulmuştur. Verilerin istatistik analizlerinde SPSS 17.0 programı kullanılmış, sıklık analizi yapılmıştır.

**Sonuçlar:** Yaş, medeni durum, unvan, eğitim, el yıkama sıklığı, kullanılan ürün, reklam, el yıkama zamanlaması ve bazı tutumlarla ilgili sıklık oranları değerlendirilmiştir. Çalışmamızda temas sıklığı ile el yıkama sıklığı arasında çelişki olduğu, sıvı sabun kullanımının el dezenfektanı kullanımından fazla olduğu, personelin satın alınan el dezenfektanlarına ve sıvı sabunların kalitelerine güvenmediği yönünde görüş belirttiği, lavabo yetersizliğinden şikayet ettiği, el yıkama sayısının azalmasının diğer nedenlerinden birinin ise iş yoğunluğunun fazla olması olduğu görüşünde oldukları belirlenmiştir.

**Tartışma:** El yıkama uyumunun artırılması için personelin el yıkama davranışını etkileyen olumsuzlukların ortadan kaldırılması gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** el yıkama, hastane enfeksiyonları, hastane personeli

1 Alanya Devlet Hastanesi,Hemşire Ön lisansEnfeksiyon Kontrol Hemşiresi, [hem.nurhan@hotmail.com](mailto:hem.nurhan@hotmail.com)

2 Alanya Devlet Hastanesi, Hemşire Lisans Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi [nehir2355@hotmail.com](mailto:nehir2355@hotmail.com)

3 Alanya Devlet Hastanesi, Uzman Doktor, Klinik mikrobiyoloji ve Enfeksiyon Hastalıkları Uzmanı [etitzler@yahoo.com](mailto:etitzler@yahoo.com)

4 Alanya Devlet Hastanesi, Hemşire Lisans, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü [melihacatal72@gmail.com](mailto:melihacatal72@gmail.com)

## Abstract

**Aim:** Alanya Government Hospital staff to measure the level of knowledge about hand washing, to see what is done for hand washing, to measure the level of sensitivity and is made with the aim of creating awareness.

**Materials and Methods:** in 2013, 255 people were included in research in the Alanya Government Hospital employees. People were interviewed face to face, survey method was used. The survey questions selected from a pool of questions generated by the committee of infection, were asked to form a two-pronged. SPSS 17.0 program was used in statistical analysis of data, The frequency analysis was applied

**Results:** Age, marital status, title, education, frequency of hand washing, used products, advertising, certain attitudes regarding the timing and frequency of hand washing rates were evaluated. In our study, the frequency of contact is a contradiction between the frequency of hand washing, and soap is greater than the use of hand sanitizer, staff purchased rely on the quality of liquid soap and sanitizer and stated the opinion that, complained about the lack of sink. Another reason for the decrease in the number of hand washing is one of the workload is too much, they are of the opinion that has been identified.

**Conclusions:** For increasing compliance handwashing influencing handwashing behavior of staff is required to eliminate negativity.

**Key Words:** el yıkama, hastane enfeksiyonları, hastane personeli

## Kaynaklar

Hastane enfeksiyonları kitabı (s.15)

Türkiye el yıkama araştırması 2012

Curtis, 2011

# Konya Beyhekim Devlet Hastanesi Ve Konya Beyhekim Fizik Tedavi Ve Rehabilitasyon Hastanesinde Yatan Hastaların; Sağlık Okuryazarlığı Düzeyinin Ölçülmesine İlişkin Bir Çalışma

Fadime OFLAZ<sup>1</sup>  
Engin DURUKAN<sup>2</sup>

## Özet

Sağlık okuryazarlığı hastaların sağlıkla ilgili konularda; kendi öz kararlarını verebilme, sağlıkla ilgili değişiklikleri farkedebilme ve hizmet sunulan sağlık tesislerinde sağlıkla ilgili teşhis, tahlil,uyarı,bilgilendirme dahil kendisi ile ilgili tüm bilgileri okuyabilme anlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Sağlık okuryazarlığı toplumdan topluma değişiklik göstermekle birlikte evrensel yönlere de sahiptir. Sağlığın sürdürülmesi, korunması ve iyileştirilmesi için alınması gereken önlemler sağlığın bu boyutunu oluşturmaktadır.

Hastaların mevcut tedavilerinde ve sonrasında kendisinden beklenen sorumlulukları anlayabilmesi ve uygulayabilmesi için sağlık okuryazarlık düzeyinin yüksek olması gerekmektedir. Sağlık okuryazarlık düzeyi yaşa, cinsiyete, eğitim durumuna,meslek grubuna göre farklılıklar göstermektedir.

Sağlık tesisleri bünyesinde tedavi gören hastaların sosyodemografik özellikleri gözönünde bulundurarak; hastaları bilgilendirmek ve sağlık okuryazarlık düzeylerini geliştirmek için çeşitli uygulamalar yapmaktadır. Afiş ve broşürlerin hazırlanması, halkeğitimlerinin verilmesi, kamu spotu oluşturulması bunlardan birkaçıdır.

Bu çalışma sağlık kurumlarına başvuran ve yatış yapılan hastaların sağlık okuryazarlık ile ilgili bilgi düzeylerini ölçmek amacıyla yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta, Sağlık, Okur yazarlık, Bilgi

1 Beyhekim Devlet Hastanesi, fadimeoflaz@hotmail.com, 05052786179.

2 Beyhekim Devlet Hastanesi, engince\_112@hotmail.com, 05072084816.

## Abstract

Health literacy of patients in health-related issues; their own decisions, being able to offer health-related Changeable notice the ability and the service offered health provision facilities health-related diagnosis, analysis, warning, including information related to him all the information okuyabil clients to understand capacity as tanımlanmaktadır.sağlık literacy from society to society Changeable göstermekel with the universal aspect also has. The maintenance of health, protection and improvement measures should be taken to constitute this dimension of health.

Current treatments of patients during and after its expected responsibilities understand and to practice the need to have a high level of health literacy. Health literacy level to age, gender, educational attainment, occupational groups vary according to.

Of patients treated in healthcare facilities considering sosyodemografik properties; to inform patients and to improve their level of health literacy is a variety of applications. Preparation of posters and brochures, public education to be provided, the creation of a few of them are in the public spotlight.

This study health care and hospitalization of patients who were admitted to the level of knowledge about health literacy has been made to measure.

**Key Words:** Patients, Health, Literacy, Knowledge

## Kaynaklar:

Akgün, H. S.,(2011) Sağlık kurumlarına başvuran hastaların sağlık Okuryazarlığının ve kullanılan eğitim Materyallerinin sağlık okuryazarlığına Uygunluğunun değerlendirilmesi Ankara

Aslantekin, F.,(2011) Yaşam boyu öğrenme ve yetişkin eğitimi anabilim dalı

Yetişkin eğitimi programı yetişkinlerin sağlık okuryazarlık durumları ve etkileyen faktörler (tip 11 diyabetli hasta örneği) Ankara, sayfa: 3.

AVCI, E.,(2013) Annelerin anne sütü ile ilgili sağlık okuryazarlık düzeylerini değerlendirme aracı geliştirme, sağlık okuryazarlık düzeylerini ve etkileyen faktörleri Saptama ANKARA

Bekiroğlu, N.,(2011) Kamu sağlığı enformasyonu (bilgisi) ve sağlık iletişiminin sağlık okuryazarlığı üzerine etkileri İstanbul

BİLİR, N.,(2013) Prf. Dr., Hacettepe Üniversitesi Halk Sağlığı Enstitüsü, Ankara

Üçpunar, E., &Piyal, B. (2013, August). Kardiyoloji Polikliniğine Başvuranların Sağlık Okuryazarlığı Durumunun Değerlendirilmesi. In 16. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi.

Sezer, A.,(2012) Sağlık okuryazarlığının sağlıklı yaşam biçimi davranışı ile ilişkisi İstanbul

Baur C. Nationalaction plan toimprovehealthliteracy; U.S. Departmant of Healthand Human Services Office of DiseasePreventionandHealthPromotion. May 201;7-8

# Hastaların Tıbbi Uygulama Hataları İle İlgili Algılamalarının Değerlendirilmesi

Fatma BAKIR DOĞRU<sup>1</sup>  
Dr. Halil ŞENGÜL<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışmanın amacı hastaların tıbbi hata uygulamaları ile ilgili algılamalarını değerlendirerek durum tespiti yapmaktır. Araştırmaya Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yatarak hizmet alan 100 hasta dahil edilmiştir. Verilerin toplanmasında 5 sorudan oluşan bilgi formu kullanılmıştır. Hastaların 3'ü (%3) kendisine yada bir yakınına sağlık hizmeti alırken herhangi bir tıbbi hata yapıldığını düşündüğünü, 97'si (%97) kendisine yada bir yakınına sağlık hizmeti alırken herhangi bir tıbbi hata yapıldığını düşünmediğini söyledi. "sizce yapılan tıbbi hatalar hastalara veya yakınlarına açıklanmalı mıdır?" Sorusuna tüm hastalar evet yanıtını verdi.

**Anahtar Kelimeler:** Tıbbi uygulama hataları, hastane, hasta

## Abstract

The aim of this study regarding the application of patients medical malpractice detection is to evaluate the due diligence. Research in Şişli Hamidiye Education and Research Hospital, 100 patients were included in the inpatient service areas. The information consists of 5 questions on data collection form was used. 3 of the patients (3%) to itself or to relatives, the health service while medical malpractice are made think that, 97 of the patients (97%) to itself or to relatives, the health service while any medical practice have made thinking said.

"Do you think medical malpractice are made to the patients or their relatives to be explained? The question was answered yes to all patients.

**Key Words:** Medical malpractice, hospital, patient

1 Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, pr.fatmab@mynet.com, (505)7140316.  
2 Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi, halilsengul66@gmail.com, (505)2901529.

## Kaynaklar

- Akalın, H. Erdal (2004), “Hasta Güvenliği Kültürü: Nasıl Geliştirebiliriz?”, ANKEM Dergisi, Sayı, 18 (ek 2), s.12-13.
- Akalın, H. Erdal (2005), “ Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği ”, Yoğun Bakım Dergisi, Sayı, 5 (3), s.141-143.
- Akar, Çetin ve Özgülbaş, Nermin (2002), Sağlık Kurumlarında Finansal Yönetim, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Bircan, Hüdaverdi ve Baycan, Serap (2004),“ Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği”, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı, 28, s. 175.
- Devebakan, Nevzat (2008), Sağlık Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği, Türkiye Sağlık İşçileri Sendikası, Ankara.
- Okay, Ayla (2009), Sağlık İletişimi, Mediacat, İstanbul.
- Yerebakan, Metin (2000), Özel Hastaneler Araştırması Mevcut Durum, Sorunlar ve Çözüm Önerileri, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul.
- [www.das.org.tr/tr/dosya/kongre/kong2007/yazi/rabia.guven-das-2007-yazi.pdf](http://www.das.org.tr/tr/dosya/kongre/kong2007/yazi/rabia.guven-das-2007-yazi.pdf), (24.08.2009).
- [www.hastaguvenligimiz.com/rakamlar.html](http://www.hastaguvenligimiz.com/rakamlar.html), (24.08.2009).
- [www.kalder.org.tr/genel/15kongre/sunumlar/ozlem\\_yildirim.ppt](http://www.kalder.org.tr/genel/15kongre/sunumlar/ozlem_yildirim.ppt), (22.08.2009).
- [www.performans.saglik.gov.tr/content/files/hastaguvenlik/kuresel\\_hasta\\_guvenligi.doc](http://www.performans.saglik.gov.tr/content/files/hastaguvenlik/kuresel_hasta_guvenligi.doc), ( 25.08.2009 ).
- [http://www.deu.edu.tr/UploadedFiles/Birimler/19450/02\\_i\\_%C3%B6zg%C3%BCr%20can\\_yarg%C4%B1tay\\_69-76.pdf](http://www.deu.edu.tr/UploadedFiles/Birimler/19450/02_i_%C3%B6zg%C3%BCr%20can_yarg%C4%B1tay_69-76.pdf), (03.07.2014)



# Bolu İli Sağlık Tesislerinde Çalışanlarda Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıklarının Genel Bir Değerlendirmesi

Songül YORGUN<sup>1</sup>  
Ahmet ATASOY<sup>2</sup>  
Nejla AYDOĞAN<sup>3</sup>  
Zeynep EKİCİ<sup>4</sup>  
Fatma ÇOBANOĞLU<sup>5</sup>  
Erdoğan ŞENTÜRK<sup>6</sup>

## Özet

Çalışma ortamları çalışanların günün büyük bir bölümünü geçirmeleri nedeniyle ayrı bir öneme sahiptirler. Bu nedenle çalışan sağlığı açısından çalışma ortamının uygun olması son derece önemlidir. Yeterli olmayan çalışma ortamları çalışandalarda sağlık sorunlarına neden olabilmektedir. Bu sorunlardan biriside kasiskelet sistemi hastalıklarıdır.

Bu çalışmanın amacı Bolu ilinde kamu sağlık sektörü çalışanlarında sağlık çalışanların çalışma koşullarınave mesleğe bağlı olarak ortaya çıkan kas-iskelet sistemi problemlerinin incelenmesidir.

Katılımcıların % 18,2'sini hemşire, % 43.5'inibilgi işlem personeli oluşturmuştur. % 55,2'sinin hizmet süresi 6-10 yıl arasındadır. % 47,1'inin yaşı 30-39 yaş grubunda ve %44,8'i halen sigara içmektedir. Rahatsızlıklarda en fazla etkilenen vücut bölümleri, dirsek, el bileği, bel ve boyundur. Prevelansı en yüksek olan dirsek ağrısını (%76,7), el bileği ağrısı (% 68,6), bel ağrısı (% 64,2), boyun ağrısı izlemiştir. Çalışanların % 26,3'ü hekime başvurmuş, % 14,1'i rapor almışlardır.

Araştırma sonuçlarına göre kas iskelet sistemi hastalıklarının göstergesi olan boyun, sırtve bel ağrıları çalışanlarda yaygındır. Yöneticiler çalışan sağlığı ve

1 Bolu İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi, syorgun58@hotmail.com

2 Özel Anadolu Hastanesi Gazipaşa Anadolu Sağlık Meslek Lisesi

3 Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi

4 Bolu İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi

5 Bolu İl Sağlık Müdürlüğü

6 Bolu İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

güvenliği konularında risk analizlerinde ergonomik konularının daha ayrıntılı irdelenmesi, koruyucu önlemlerin net olarak tanımlanmasını sağlamalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Boyun ağrısı, Bel ağrısı, Sırt ağrısı, Prevelans

## Abstract

Work environment where employee spent a large part of the day, has a different significance. Therefore, in terms of employee health, it is extremely important to have the proper work environment. Inadequate work environments may cause health problems in workers. One of these problems is musculoskeletal disorders.

The aim of this study is to examine the public health sector employees' arising problems of the musculoskeletal system depending on their working conditions and occupational in Bolu province.

Results: 18.2% of participants are nurses, 43.5% are computing personnels, % 55.2 are between the service life of 6-10 years, 47.1% are in the age group 30-39 years, 44.8% are still smoking. The most affected parts of the body are elbows, wrists, waist and neck. Elbow pain (76.7%) that has the highest prevalence is followed by wrist pain (68.6%), back pain (64.2%), neck pain. 26.3% of employees were admitted to the physician, 14.1% of them have received the report.

According to the survey, neck, back and hip pain which are the indicators of musculoskeletal disorders, are common in health care workers. Managers should provide a clear identification of protective measures in occupational health and safety issues, risk analysis and more detailed study of ergonomic issues.

**Key Words:** Neck pain, waist pain, back pain, Prevalence

## Kaynaklar

Albayrak İlknur, Şahin Nilay, Karahan Ali Yavuz, Uğurlu Hatice (2010), Sigara kullanımının bel ağrısı ile ilişkisi, Genel Tıp Dergisi 2010;20(2), p.55-59

Alçelik Deniz F, Yeşildal N, Mayda AS, Ayaktaşerifi B.(2005), AİBU Tıp Fakültesi Hastanesinde görev yapan hemşirelerin sağlık sorunları ve yaşam alışkanlıklarının değerlendirilmesi. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni 2005;4(2):55-65.

Atasoy A., Aksoy S., Arslan H., (2013) Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Kas-İskelet Sistemi Problemlerinin Analizi, IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Poster Bildiriler, Ankara, s:113-128

- Arasan Ferište,Gün Kerem Metin Aynur,Terzioğlu Metin,Sarıdoğan Merih (2009) Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Bel Ağrısı Görülme Sıklığının Belirlenmesi, Cerrahpaşa Tıp Dergisi 2009; 40(4): 136-143
- Bilge Başakçı Çalık, Orçin Telli Atalay, Emre Başkan, Birsen Gökçe; (2013) Bilgisayar Kullanan Masa Başı Çalışanlarında Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları, İşin Engellenmesi ve Risk Faktörlerinin İncelenmesi, MÜSBED 2013;3(4):208-214
- Budakoğlu İrem, Akgün H. Seval (2007), Kas İskelet Sistemi Hastalıklarının Dünyadaki Ve Ülkemizdeki Hastalık Yüku, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, Sayı: 34 • Yıl: 7 Nisan-Mayıs-Haziran
- Büker, N,Altuğ F,Cavlak (2006) Hekimlerde Kas-İskelet Sistemi Problemlerinin Analizi, D.P.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü 10. Sayı Mayıs 2006
- Cavlak,U, Kitiş, A.,Çalık B. (2004) Farklı Meslek Gruplarında Ağrı Analizi ve Üst Ekstremitelerin Fonksiyonel Değerlendirmesi, DPÜ Fen Bilimleri Enstitüsü 7. Sayı Aralık 2004
- Cho CY, Hwang YS, Cherng RJ. (2012) Musculoskeletalsymptomsandassociated risk factorsamong office workers with high work load computer use. J Manipulative Physiol Ther.; 35: 534-540.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Kas İskelet Sistemi Hastalıklarında Risk Değerlendirme Rehberi, (2007)
- Demircan, Ali (2007), Çalışanlarda Kış Ve Büro Ergonomisi, 12.Pratisyen Hekimlik Kongresi,2007
- Karahan, Azize (2005) Hemşirelerde Bel Ağrısını Önlemeye Yönelik Geliştirilen Eğitim Programının Etkinliği (Doktora Tezi, TC. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü)
- Öcek Zeliha,. Türk Soyer Meral, Davas Aslı, Hassoy Hür (2011),İzmir Eğitim Diş Hastanesi'nde Çalışan Diş hekimlerinin İş İle İlgili Olduğunu Düşündükleri Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ocak-Şubat-Mart 2011
- Oğuz Sedef, Kaptan Hulagu, Büyükpamukcu Murat (2005) Çalışma Yaşamında Bel Ağrısı, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Nisan-Mayıs- Haziran 2005
- OSHA, İşle İlgili kas ve iskelet hastalıklarına girişi [http://osha.europa.eu/fop/turkey/tr/publications/oshayayin/cv\\_fs\\_71.pdf](http://osha.europa.eu/fop/turkey/tr/publications/oshayayin/cv_fs_71.pdf) (Erişim 02.01.2012)
- Özcan Emel. Kesiktaş Nur (2007) Mesleki Kas İskelet Hastalıklarından Korunma Ve Ergonomi, İş Sağlığı Ve Güvenliği Dergisi, Sayı: 34 • Yıl: 7 • Nisan-Mayıs-Haziran
- Özel Emel, Çetik Oya (2010), Mesleki Görevlerin Ergonomik Analizinde Kullanılan Araçlar Ve Bir Uygulama Örneği, DPÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi Sayı 22, Ağustos 2010

- Parlar Serap (2008) Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı, TAF Preventive Medicine Bulletin, 2008: 7(6)
- PektetinÇaylan, (1992), Hemşirelerde çalışma koşullarına bağlı olarak oluşan fiziksel, ruhsal, sosyal sorunlar ve nedenleri. 2. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri, 1990, Ege Üniversitesi Basımevi, 1992, 377-384.
- Pınar, Rukiye, Sert, Havva (2008) Sağlık Çalışanlarında Kas-İskelet Sorunları, Osmangazi Tıp Dergisi 2008; 30(1):71-80
- Pınar Rukiye (2010) Work-Related Musculoskeletal Disorders İn Turkish Hospital Nurses, Türkiye Klinikleri J MedSci 2010;30(6)
- Türkkan Alpaslan (2009) İşe Bağlı Kas-İskelet Sistemi Hastalıkları ve Sosyoekonomik Eşitsizlikler. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 35 (2) 101-106, 2009
- Yakut, Hatice, Yakut, Yavuz, (2011) Türkiye'deki fizyoterapistlerde kas iskelet sistemi yaralanmaları, yorgunluk ve mesleki memnuniyetin değerlendirilmesi, Fizyoterapi Rehabilitasyon. 2011;22(2):74-80 www.fizyoterapirehabilitasyon.org (Erişim 02.01.2012)
- Yılmaz, Figen (2006) İşe bağlı Kas İskelet Hastalıkları ve tedavisi, Nobel Medicus, 2006 cilt 2 sayı 3;15-

# İş Sağlığı Güvenliği Proje Çalışması İş Sağlığı Nedir Bilelim Risklerimizi Yönetelim

Songül YORGUN<sup>1</sup>

Ahmet ATASOY<sup>2</sup>

Nejla AYDOĞAN VAROL<sup>3</sup>

Şerife KOÇYİĞİT<sup>4</sup>

Zeynep EKİCİ<sup>5</sup>

Fatma ÇOBANOĞLU<sup>6</sup>

Handan YILMAZ<sup>7</sup>

## Özet

**Amaç:** Bolu İlinde sağlık sektöründe çalışanların iş sağlığı güvenliği temel eğitimi alması ve bu konudaki çalışmaların şekillendirilmesi amaçlanmıştır. İl genelinde kapsamlı bir eğitim verilmesi ile bir ilke imza atılmıştır.

**Yöntem:** Çalışmaya Ağustos 2013'te başlamıştır. Eğitimler Aralık 2013-Ocak 2014 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmada eğitim etkinliği ve çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili anketler uygulanmıştır. Eğitim konusunda katılımcıların görüşleri SPSS 21 paket programında değerlendirilmiştir.

**Bulgular :** Katılımcıların %5,3'ü hekim, %30,9'u hemşire, %10,5'i sağlık memuru, %19'u temizlik elemanı, %18,3'ü bilgi işlem elemanıdır. Çalışanların 31,1%'i lise, 23,9%'u ön lisans mezunudur. Çalışmaya katılanların % 94'ü eğitimde yeni bilgiler kazandığını belirtmişlerdir.

Eğitim uygulamaları 5 üzerinden ortalama 4,3 puan olarak başarılı kabul edilmiştir.

Atasoy ve Yorgun tarafından geliştirilen "Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü Ölçeği" açısından bakıldığında, genel olarak 2,5 üzeri puan alınmıştır. Bu açıdan ilimiz sağlık tesislerinde "Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü" oluşmaya başladığı söylenebilir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Sağlığı, Eğitim, Proje

1 Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, syorgun58@hotmail.com

2 Özel Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, Gazipaşa/Antalya

3 Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi

4 Bolu İl Sağlık Müdürlüğü

5 Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi,

6 Bolu İl Sağlık Müdürlüğü

7 Bolu Halk Sağlığı Müdürlüğü, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlusu

## Abstract

**Objective:** It is intended to take basic training in occupational health and safety by employees in the health sector in Bolu province and the studies on this issue be shaped. A policy has been set by giving a comprehensive training across the province.

**Methods:** Work began in August 2013. Training was conducted between December 2013-January 2014. In this study, questionnaires were applied about training effectiveness and employee health and safety. Participants' opinions about education were evaluated in SPSS 21 software packages.

**Results:** 5.3% of participants are physicians, 30.9% are nurses, 10.5% are health officers, 19% are cleaning staff, 18.3% are computing workers. 31.1% of employees' graduate from high school, 23.9% from associated degree. 94% of study participants reported that they gained new knowledge in education.

Educational practices were considered successful with a score of 4.3 out of 5 in average.

In terms of "Employee Health and Safety Culture Scale" that is developed by Atasoy and Yorgun, in general 2.5 points higher were taken. From this perspective, "Employee Health and Safety Culture" can be said to begin to occur in healthcare facilities of our province.

**Key Words:** Occupational Health, Education, Project

## Kaynaklar

Abbasoğlu S, Emiroğlu C, İlhan NM, Koşar L, Kesedar S, Müezzinoğlu A. Sağlık Çalışanlarının Sağlığı Kime Emanet. Toplum ve Hekim. 2006; 21(3): 173-179.

Akgün S (2013) "İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları ve Güvenlik Kültürü" Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi 14-11 Aralık 2013

Aktay N (2011) "İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi İle İş Güvenliği Kültürü Arasındaki İlişki "T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı

Alkış H, Taşpınar Y (2012) İşçi Sağlığı Ve İş Güvenliğinde Yeni Yaklaşımlar, Demir Çelik Sektörü Çalışanlarının İşçi Sağlığı Ve İş Güvenliği Algısı: Konya Örneği " International Iron & Steel Symposium, 02-04 April 2012, Karabük,

Alper Y., Demir G., (2007) "İş Sağlığı Ve Güvenliği Kuralları'nın Etkinliği Ve Etkinliğin Ölçülmesi" "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt:9 Sayı:2 , Nisan 2007,

Aytaç S (2013) " İş Kazalarını Önlemede Güvenlik Kültürünün Önemi"

<http://busiad.org.tr/admin/Files/My%20Documents/File/S.AYTA%C3%87.pdf>

- Brown, Karen A.,” Predictingsafeemployeebehavior in thesteelindustry: Development and test of a sociotechnical model, Journal of Operations Management 18\_2000.445– 465.
- Bilir, N. (2005). “İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çağdaş Bir Yaklaşım: Risk Değerlendirilmesi ve Risk Yönetimi”, İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, 25(5): 9-12.
- Büyüköztürk, Ş.” Veri Analizi El Kitabı “ (2004 ) Ankara: Pegem A Yayınları
- Brown JG, Trinkoff AM, Nielsen K. ve ark. Nursesperception of theirworkenvironment, health, andwell-being. Journal of AmericanAssociationOccupationalHealthNursing 2004; 52(1):16-22.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 6331 Sayılı İş Sağlığı Güvenliği Kanunu, erişim tarihi: 30.6.2012
- Çağlayan Ç( 2011)» Sağlık Çalışanlarında İş Kazaları « Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 3.Ulusal Kongresi
- Çoban M ( 2013 ) “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde İş Sağlığı ve İş Güvenliğini Etkileyen Risk Faktörleri İle İlgili Çalışmaların Sistemantik İncelemesi”Dördüncü Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresi 11-14 Aralık 2013
- Çopur Z., Varlı B., Avşar M., Şenbaş M., (2006) Ege Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Ev İdaresi Personelinin İş Kazası Geçirme Durumlarının İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 176-155 ,(2)9
- Doğu Marmara Kalkınma Ajansı (MARKA) 2014\_2023BolgePlani\_rev01
- Cox S.J, . Cheyne A.J.T. “ Assessingsafetyculture in shoreenvironments” SafetyScience 34 (2000) 111-129
- Demirbilek, T., (2005), İş Güvenliği Kültürü, DEÜ, İİBF Yayınları, İzmir.
- Diamond JJ, Becker JA, Arenson CA, Chambers CV, Rosenthal MP. Development of a scaletomeasureadults’ perceptions of health:priliminaryfindings. Journal ofCommunity Psychology 2007;35(5):557-61.
- Dindar, İ.,İşsever, H., Özen, M. (2004). “Edirne Merkezindeki Hastanelerde Görev Yapan Hemşirelerde İş ile İlgili Rahatsızlıklar ve Konulan Tanılar”, Hemşirelik Forumu Dergisi, 7(1): 59-63.
- Dursun, S. (2012), İş Güvenliği Kültürü: Kavram, Modeller ve Uygulama (İstanbul: Beta Yayınevi).
- Dursun S ( 2013) “İş Güvenliği Kültürünün Çalışanların Güvenli Davranışları Üzerine Etkisi” Sosyal Güvenlik Dergisi (SGD) Haziran 2013, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa 61-75
- Dokuzoğuz B ( 2001) “Personel Sağlığı Merkezi Nedir? Nasıl Örgütlenmelidir?”Hastane İnfeksiyonları Dergisi 2001; 5: 195-201

- Geller, E. S. (2001). *The psychology of safety handbook*. New York: CRC Press.
- İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (Erişim.1.06.2014)
- Nahcıvan, N. (1997). “Bir İşyeri Ortamının Sağlık Riskleri Yönünden İncelenmesi”, V. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sabancı Kültür Merkezi, İzmir, 10-13.
- Neal, A, “A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels”, *Journal of Applied Psychology* 2006, Vol. 91, No. 4, 946-953.
- Ofluoğlu G., (2008) “İş Sağlığı ve İş Güvenliğinde Yönetime Katılma Teknikleri” 5. Uluslararası İş Sağlığı Ve Güvenliği Bölgesel Konferansı 01 - 03 Kasım 2008
- Özkan Ö., Emiroğlu N. O., (2006) “Hastane sağlık çalışanlarına yönelik işçi sağlığı ve iş güvenliği Hizmetleri” *C.Ü.Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 3) 10 ,2006)
- Sağlık Bakanlığı (2013) Hizmet Kalite Standartları,
- Sungur Elif, Tiryaki Ali Rıza, Vatansever Çiğdem (2009) “Davranış Odaklı Güvenlik Yönetimi” Önlem Mart-Nisan 2009
- Yorgun S, Atasoy A (2013) “Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kültürü Ölçeği Geliştirme Çalışması” IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi; 3. Kalite ve Güvenlik Ödülü Kitabı
- Yorgun S., Atasoy A., Yıldırım Usta Y., Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Mevzuat Karşılaştırması-Literatür Taraması IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı ([http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular\\_2011/2011/2013/poster.pdf](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/2013/poster.pdf)) Erişim: 26.5.2014)



# Erişkin Yoğun Bakım Ünitesinde Sağlık Çalışanlarında El Hijyeni Uyumunun Değerlendirilmesi- Şişli Hamidiye Etfal Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği

İlkay ORDU BALIK<sup>1</sup>  
Selma ŞEN<sup>2</sup>  
Fatma BAKIR DOĞRU<sup>3</sup>  
Dr. Mehmet Taşkın EĞİCİ<sup>4</sup>

## Özet

Hastane infeksiyonlarını önlemek için kullanılan yöntemlerin başında el yıkama gelmektedir. El yıkama hastane infeksiyonlarını önlemede kullanılan en temel ve ucuz yöntemdir. Hasta ve çevresi ile temas eden tüm çalışanların el hijyenine önem vermeleri ve 5 durum kuralına uymaları hem çalışanı hem de hastaları hastane infeksiyonlarından korumaktadır. Unutulmamalıdır ki hastane infeksiyonlarının hastalardan hastalara çapraz yolla bulaşması çoğunlukla sağlık çalışanlarının elleri ile olmaktadır. Çalışmada Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2007 yılında yayınlanan sağlık bakım hizmetlerinde çok modelli el hijyeni iyileştirme stratejileri rehberine göre hazırlanmış olan formlarla sağlık çalışanlarının El Hijyeni İçin 5 Durum Endikasyonuna uygun davranıp davranmadıkları gözlenmiştir. Gözlemler iki dönemde yapılmıştır. 2014 yılı Ocak- Şubat- Mart aylarında 31 çalışan ile Nisan-Mayıs- Haziran aylarında 43 çalışan gözleme dahil edilmiştir. 2014 yılı Ocak-Şubat- Mart aylarında el hijyeni uyum oranı %60 bulunmuştur. Çalışanlara verile el hijyeni eğitimleri sonrasında aynı yıl Nisan- Mayıs- Haziran aylarında yapılan gözlemde el hijyeni uyum oranı %68 olarak tespit edilmiştir. Kadın hemşirelere en uyumlu meslek grubu olurken erkek hemşireler en uyumsuz meslek grubu olmuştur. Hasta ile temas öncesi el hijyeni uyum oranı her iki gözlem döneminde de en düşük uyum oranı olarak tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** El Hijyeni, Yoğun Bakım, İnfeksiyon

- 1 Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İlkay.OrduBalik@sislietfal.gov.tr,212.3735364.
- 2 Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Selma.Sen@sislietfal.gov.tr,212.3735364.
- 3 Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, pr.fatmab@mynet.com,5057140316.
- 4 Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, megici@gmail.com,212.3861330.

## Abstract

Hand wash is the primary method to prevent nosocomial infection. It's basic and inexpensive method. All employees who give importance of hand hygiene after contact with the patient and the environment also keeping up with the rule of 5 status preserve both patient and the employees. It should be noted that the nosocomial infection transmission from patients to patients is mainly by the hands of health care workers.

It's monitored in this study if the health workers are doing proper conduct for the indication of 5 status of hand hygiene. Observations were made in two periods. 31 employees observed from January to March 2014 and 43 employees observed from April to June 2014. The hand hygiene compliance rate was found 60% during 2014 January-February-March. After the hand hygiene training for health workers the hand hygiene compliance rate was found 68% during 2014 April-May- June. Female nurses were found as most compatible nosocomial infection and male nurses were found as incompatible nosocomial infection. The rates of hand hygiene before contact with the patient determined as lowest compatible rate in both observation periods.

**Key Words:** Hand Hygiene, Icu, Infection

## Kaynaklar

- Maraş, Gül Bülbül (2007), "Sağlık Çalışanlarının El Yıkama Alışkanlıklarını Geliştirmede Precede Modelinin Kullanımı", <http://www.saglikcalisanisagligi.org/tezler2/elyikamaaliskanligi.pdf> (04.07.2014).
- Hoşoğlu, Salih, "Hastane İnfeksiyonları" <http://www.dicle.edu.tr/Contents/411bbb3c-e0cc-4498-976c-f802e54a67ed.pdf>, (04.07.2014).
- Yüceer, Sevilay ve Demir, Sevil Güler (2009), "Yoğun Bakım Ünitesinde Nozokomiyal İnfeksiyonların Önlenmesi Ve Hemşirelik Uygulamaları", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt/Vol 36, No 3, 226-232.
- Çaylan, Rahmet (2006), "İnfeksiyonların Kontrolüne Yönelik Genel Önlemler", *Yoğun Bakım Dergisi*, 6(Ek 1):8-10.
- Yüceer, Sevilay ve Demir, Sevil Güler (2009), "Yoğun Bakım Ünitesinde Nozokomiyal İnfeksiyonların Önlenmesi Ve Hemşirelik Uygulamaları", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt/Vol 36, No 3, 226-232.
- Çaylan, Rahmet (2006), "İnfeksiyonların Kontrolüne Yönelik Genel Önlemler", *Yoğun Bakım Dergisi*, 6(Ek 1):8-10.
- Pehlivanoglu, Filiz.- Yaşar, Kadriye Kart.- Gürsoy, Sevtap.- Şengöz, Gönül.- Ataoğlu, Emel.- karakuş, Ali (2011), "Çocuk ve Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Antibiyotik Direnci Deneyimi", <http://www.hasekidergisi.com/tr/makale/39/354/Tam-Metin>, (04.07.2014).

# Hasta Geri Bildirimlerinin Hizmet Kalitesindeki Rolü

Pınar Bol<sup>1</sup>  
Gülnur Gl<sup>2</sup>  
Ahmet Emin Erbaycu<sup>3</sup>

## zet

**Amaç:** Hasta geribildirimlerinin verilen hizmetin kalitesinin arttırılmasındaki öneminin belirlenmesi ve geribildirimlerin iyileştirme faaliyetlerinde kullanılması sonucu elde edilen değişimlerin fark edilmesi amacı ile bu çalışma yapılmıştır.

**Yöntem:** Hasta ve yakınlarının hizmet aldığı süreç içinde yaşadığı ya da şahit olduğu eksiklikleri, öneri ve memnuniyetleri kurumda bulunan öneri-şikayet –memnuniyet kutularına yazıp atmaları sonrasında bu bildirimlerin değerlendirilmesi ve sınıflandırılması yöntemi ile çalışma yürütülmüştür. Çalışma 2013 yılı içindeki tüm hasta/hasta yakını bildirimlerini kapsamaktadır.

**Bulgular:** 2013 yılı boyunca hasta/hasta yakınından 1747 adet geribildirim alındığı, bu bildirimlerin 929 adetinin memnuniyet bildirimi, 678 adetinin şikayet ve 140 adetinin öneri olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen şikayet verileri değerlendirildiğinde en büyük oranın sağlık otelciliğini ilgilendiren şikayetlerin olduğu ve bu şikayetlerinde büyük oranda temizlik ve yemek hizmetlerinden kaynaklandığı görülmüştür. Şikayetlerin geldiğı birimler değerlendirildiğinde en fazla poliklinikler ve kliniklerden veriler geldiğı tespit edilmiştir. Meslek bazlı olarak şikayetler değerlendirildiğinde ise en fazla hekimlerden sonrasında ise hemşirelerden şikayet olduğu görülmüştür.

**Sonuç:** Hizmet alanlardan geribildirim alınması amacı ile iyi bir şikayet yönetimi sistemi kurulması ve bu sistemden elde edilen tüm verilerin yönetim tarafından iyileştirme için kullanılması ile hizmet kalitesinin artırılabilceğı ve hizmet alanlarının beklentilerinin karşılanabileceğı görlmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, şikayet yönetimi, hastane

1 İzmir Dr.Suat Seren Göğüs Hastalıkları Hastanesi, [pinarbol@yahoo.com](mailto:pinarbol@yahoo.com), 05054739951

2 İzmir Dr.Suat Seren Göğüs Hastalıkları Hastanesi, [gok.gulnur@yahoo.com](mailto:gok.gulnur@yahoo.com), 050506293899

3 İzmir Dr.Suat Seren Göğüs Hastalıkları Hastanesi, [afumetsu67@gmail.com](mailto:afumetsu67@gmail.com),05055815631

## Abstract

**Aim:** This project was initiated to learn the degree of patient feedback to the service quality and to use feedback to develop the system. **Methods:** The patients and their relatives filled out critic forms to express their gsatisfactions and complaints about health services The critic forms are also evaluated and classified according to the spesific proplamretic areas. This investigation includes the whole patients and their relatives critics.

**Findings:** During this periodic hospital visits, 1747 critics/feedback of patients and their relatives were taken. It is seen that 929 of theses critics/feedback are satisfactions, 678 of them are complaints and 140 of them are recommendations. When the complaints are examined, most of them related to hygiene and quality of food at the health hotels. When the origins of complaints are detailed, the most of them resulted from examining rooms and clinics. When the profession based complaints were catagorized the comlaints mostly gathered around doctors and then the nurses in the second place. **Result:** We came the the conclusion that getting the feedback from the patients and their next of kins with complaint-recomaddetion box put an different places of hospitals helped improve the system and increas the service quality as well.

**Key Words:** Service quality, Complaint System, hospital.

## Kaynaklar

- ASLAN, Şebnem Vd.,2008. "Özel Sağlık Kuruluşlarında Müşteri memnuniyeti ve Memnuniyeti Oluşturan Unsurların Araştırılması" Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi sayı 20, ss. 23-40
- Health Services Review Council, Guide to Complaint Handling in Health Care Services. 2005 [http://www.health.vic.gov.au/hsc/downloads/complaints\\_handling.pdf](http://www.health.vic.gov.au/hsc/downloads/complaints_handling.pdf)
- Australian Council For Safety And Quality In Health Care, Complaints Management Handbook for Health Care Services. 2005
- Toprak, DG.,Şahin,B. Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi.2012 Sayı:3s.1-28
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, SKS Işığında Sağlıkta Kalite, 2012 cilt:1 Pozitif Matbaa s.5-7
- Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Hizmet Kalite Standartları, Hastane Seti, 2013 <http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=26>

# Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Acil Servis, Ayaktan Ve Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Yasemin Durduran<sup>1</sup>  
Lütfi Saltuk Demir<sup>2</sup>  
Ayfer Erdoğan<sup>3</sup>  
Hamdi Arbağ<sup>4</sup>  
Mehmet Uyar<sup>5</sup>

## Özet

Sağlık hizmetlerinin sunumunda kalite; tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinde uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygunluk, ayrıca da tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmasıdır. Sağlık hizmetlerinin planlanmasında, uygulanmasında ve izlenmesinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi önemlidir. Bu çalışma Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'ne 2013 Temmuz-2014 Temmuz ayları arasında acil servis, poliklinik hastaları ile kliniklerde yatan 4985 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Kullanılan Performans Yönetimi Kalite Daire Başkanlığı Memnuniyet anket formları aylık olarak rastgele seçilen hastaların tüm işlemleri bittikten sonra uygulanmıştır. Yatan hastaların hastanede verilen hizmeti genel olarak iyi değerlendirme düzeyi %51'di. Ayaktan başvuran poliklinik hastalarının ortalama hasta memnuniyeti puanı  $29.5 \pm 4.4$ 'di. Erişkin acil servis hastalarının memnuniyet puan ortalaması  $26.5 \pm 3.7$ , çocuk acil servis hastalarının memnuniyet puan ortalaması ise  $25.1 \pm 3.3$  idi. Temizliği genel olarak değerlendirme %47 ile % 67, çalışanların bilgi verme ve davranış biçimini iyi olarak değerlendirme %57 ile % 76 arasında değişiyordu. Sonuç olarak hasta memnuniyeti değerlendirmeleri düzenli olarak yapılmaya devam edilmelidir. Hastanede sağlık hizmet vericilerinde iletişim ve bilgilendirme

- 1 Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, [ydurduran@gmail.com](mailto:ydurduran@gmail.com), 03322236007
- 2 Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, [isdemir@konya.edu.tr](mailto:isdemir@konya.edu.tr), 03322236449
- 3 Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Kalite Birimi, [kalite@meramtip.com.tr](mailto:kalite@meramtip.com.tr)
- 4 Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Başhekimi, [hamdiarbag@gmail.com](mailto:hamdiarbag@gmail.com)
- 5 Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, [muyar@hotmail.com](mailto:muyar@hotmail.com), 03322237870

eğitimlerine ile temizlik açısından genel bir değerlendirmeye öncelik verilmesi hizmet kalitesinin artmasında fayda sağlayabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta memnuniyeti, kalite, meram tıp, yatan hasta, ayaktan hasta

## Abstract

The quality which comes into prominence in the presentation of health service is the suitability of diagnostic, treatment and care services for the standards of the indicators which are internationally accepted and providing the needs and expectations of the patients to great extent within the process of all the services. It is extremely important to evaluate the contentedness of the patients in the planning, practicing and monitoring of health services. That study has been carried out upon 4985 patients who entered into some departments of Meram Medicine Faculty Hospital during 2013 July - 2014 July; including Emergency Service, Polyclinic and Clinics. The used inquiry forms of Performance Administration Quality Department Presidency Contentment were applied after all the operations of the patients, having been selected randomly were completed. The satisfactory evaluation level of the patients who entered into the hospital was approximately %51. The contentment point average of the patients who were not emergency patients was 29.5 + 4.4. The contentment point average of adult patients was 26.5 + 3.7, the contentment point average of the patients who belong to Child Emergency Service was 25.1 + 3.3. The general evaluation of cleaning circumstances differed from %47 to %67, the positive evaluation upon the staffs in terms of their approaches while informing and their behaviours differed from %57 to % 76. As a conclusion, the evaluations related to the contentments of the patients should be maintained regularly. In the hospital, giving priority to the instructions in the fields of communication and informing along with a general evaluation in terms of cleaning issues can contribute to increasement of service quality.

**Key Words:** Patient Satisfaction, Quality, Meram Medicine, Inpatient, Outpatient

## Kaynaklar

- Altay, Asuman (2007). "Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi", *Sayıştay dergisi*, Sayı 64, sayfa 33-58.
- Demir, Mehmet-Güler, H.-Öztürk, A.-Kapan, Süleyman A.-Tarhan, Dilek- Süzük, Serap-Vd., (2011). 1. HKS Okulu Ders Notları, SB Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi Ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, Ankara.

- Devebakan, Nevzat. (2006). "Sağlık İşletmelerinde Teknik Ve Algılanan Kalite". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8, No. 1, sayfa 120-149.
- Engiz, Oğuz. "Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. Müşteri memnuniyeti. Müşteri kimdir?" <http://www.merih.net/m1/woguzen21.htm> (09.07.2014).
- Esatoğlu, Afsun E. (1997), "Hastanelerde Hasta Tatminin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi Ve Kullanımına Yönelik Model Önerisi" Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.
- Kavuncubaşı, Şahin. (2000), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Lewis, Res J. (1994), "Patient Views on Quality Care in General Practice: Literature Review" Social Science And Medicine, vol.39, No. 5,pp. 655-670.
- Odabaşı, Yavuz- Oyman, Mine (2008). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sun, Benjamin C.- Adams, James G.- Burstin, Helen R (2001), "Validating A Model of Patient Satisfaction With Emergency Care", Annals of Emergency Medicine, Vol 38, No.5, pp. 527-532.
- Söylemez, Haluk- Koplay, Mustafa- Sak, Erdal M.- Cingu, Kürşad A (2009), "Üroloji Poliklinik Hastalarında Üriner Sistem Ultrasonografisinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi", Dicle Tıp Dergisi Cilt 36, No.2, Sayfa 110-116.
- Şahin, Ümit- Ünlüoğlu, İlhami, "1. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Kalite: Entegre Sağlık Sistemi Yaklaşımı Bağlamında Öneriler" <http://www.merih.net/m1/wusah01.htm>. (09.07.2014).
- Uzkesici Nuray (2002), "Sağlık Kurumları Yönetimi", Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları, Eskişehir.
- Yılmaz, Meryem (2001), "Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti", Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Sayı 5, No.2, sayfa 69-74.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)



# Sağlık Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin, Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları Uygulamalarına Yönelik Görüşleri Ve Bilgi Düzeylerine Eğitimin Etkisi

Hakan ORAKCI<sup>1</sup>  
Levent SONGUR<sup>2</sup>  
Bahattin BULDUK<sup>3</sup>

## Özet

Son derece hayati hizmetlerin verildiği sağlık kurumlarında, başarıyı yakalamak; etkin, etkili ve verimli hizmete ulaşmak için mevcut sağlık çalışanlarının sağlıkta kalite standartlarını iyi bilmeleri gerekmektedir. Bu çalışma; Sağlık Yüksekokulunda öğrenim gören hemşirelik ve ebelik öğrencilerinin, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartları uygulamalarına yönelik, görüşleri ve bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini, 2013-2014 öğretim yılında hemşirelik ve ebelik bölümlerinin 1.,2.,3., ve 4. Sınıflarında öğrenim gören ve çalışmaya katılmayı kabul eden 459 öğrenci oluşturmuştur. Veriler, sağlıkta kalite standartları uygulamalarına yönelik görüşleri değerlendiren toplam 32 sorudan oluşan anket formu ile toplanmıştır. Veriler, frekans, yüzde dağılımları ve Ki kare önemlilik analiz yöntemleri ile değerlendirilmiştir. Öğrenciler genel olarak, sağlık hizmetlerinde kalite standartları uygulamaları ile hasta-çalışan güvenliği uygulamaları kapsamında karşılaştırıldığında, öğrenim görülen sınıf ve eğitim alma durumlarına göre öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Sağlıkta kalite yönetimine dair eğitim alan sağlık öğrencileri, kalite çalışmalarını daha çok özümsemekte, mesleki eğitimleri ile birlikte sağlıkta kalite yönetimine dair eğitim aldığı, kalite çalışmalarını kendilerine yüklenen ilave bir yük değil, mesleki zorunluluk olarak görmektedir. Bu kapsamda sağlık profesyonelleri yetiştiren okullarda sağlıkta kalite yönetimine dair eğitimlerin verilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik, ebelik, kalite standartları, eğitimin etkisi, hasta-çalışan güvenliği.

1 Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Öğretim Görevlisi, Sağlık Yüksekokulu, Van, Türkiye, hakanorakci@yyu.edu.tr

2 Van Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Hastane Müdür Yardımcısı, Van, Türkiye, lsongur@gmail.com

3 Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Yrd. Doç.Dr., Sağlık Yüksekokulu, Van, Türkiye, bahattinbulduk@hotmail.com

## Abstract

For getting succeed and accesing active, effective and productive health services; represent medical staffs who work in extremely vital medical institutions need to know the criterions of health quality standarts. This study has been done to determine the opinions and the level of the knowledge of the students about the applications of health services quality standarts who get training at nursing and midwifery departments of the health graduate schools. The research population has been constituted of 459 of 2013-2014 education year, nursing and midwifery department; 1<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup>, 3<sup>rd</sup>, and 4<sup>th</sup>. grade students that have agreed to particiariate in the study. The data have been collected by a survey including 32 questions that interpret the opinions about the health quality standarts. The data have been evaluated by using frequency, percentage distribution and Chi-squared significance analysis. In general statistically significiant differences have been found among students according to their grades and education backgrounds while comparing them in context of applying the quality standarts in health services and applying staff –patient safety ( $p<0,05$ ). The students who have taken quality management education on healthcare internalize more eagerly the quality studies addition to their professional education; they do not consider quality studies as an extra work for themselves they consider it as a professional necessity. Therefore, it is thought that it would be beneficial to provide education on health quality management at the schools that train health professionals.

**Key Words:** Nursing, midwifery, quality standards, the effects of education, patient-staff safety

## Kaynaklar

- Erdemir, Ayşegül D., Elcioğlu, Ömür Ş., (2000), Tıp Etiği Işığında Hasta ve Hekim Hakları, Türkiye Klinikleri Yayınevi, Ankara, sayfa: 25-32.
- İstanbulu, İrfan Temel, Yıldız, Hamza, Zora, Hüseyin (2012), “Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi’nde Uygulanan Güvenlik Raporlama Sisteminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, No.4, sayfa 1-17.
- Karabeyoğlu, Yiğit (2007): “Toplam Kalite Yönetimi”, içinde, Hastane Süreçleri, İ. Teoman Benli (Ed), Rekmay Yayıncılık, Ankara, sayfa: 19-20.
- Karan, İ., Hastanelerde Fiziksel Ortamın Hastalar Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması, İ.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ovalı F, (2010), “Hasta Güvenliği Yaklaşımları”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, No.1, sayfa: 33-43.
- Şen, Selma, Er, Sezer, Sevil, Ümran, (2009), “Hasta Güvenliği ve Tıbbi Hatalar”, Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Cilt 2, sayfa: 24-33, 19-21 Mart, Antalya.
- Ünlü, H., (2004), “Öğrenci Gözü İle Hemşirelik Eğitimi ve Araştırma”, II. Ulusal Hemşirelikte Araştırma Sempozyumu Araştırma Kültürü Ve Hemşirelik Neredeyiz? HEMAR-G Derneği, Odak Ofset, sayfa: 91-94.

# Bilişim Teknolojileri Kalite Ve Sağlıkta Bilgisayar Okur-Yazarlığı

Şule GÜLEKEN AKBAŞ<sup>1</sup>  
Necibe ÜSTÜNTAŞ<sup>2</sup>

## Özet

Bu çalışmada Sağlık Personellerinin Bilgisayar Okur-Yazarlık Düzeylerinin Belirlenmesi konusunda bir araştırma yapıldı. Çalışmanın amacı sağlık personelinin bilgisayar okuryazarlığının ne düzeyde olduğunun ortaya çıkarılması, gelişen teknolojiye eş değer şekilde ve bilgi bazında personelleri güncellemek ve güncel tutmak amacıyla yapılması gerekenleri öneri olarak ortaya çıkarmaktır.

Çalışmada ayrıca ortaya çıkan; bilgisayar okuryazarlığının sadece bilgisayarla ilgili olmadığı, aynı zamanda bilişim, iletişim ve internetle de çok yakından ilgili olduğu, her sektörün bilgisayar okuryazarlığının özel bir kategoriye ayrıldığını bununla beraber bilgisayar okuryazarlığının da artık tüm sektörlerde geçerli olduğu açıklandı.

Bu çalışmada mevcut durum ve olması gereken durum karşılaştırılmıştır. Çıkan sonuçlar bilimsel bir araştırma metodu ile yorumlanmış, karşılaştırmalar yapılmıştır. Bu bağlamda tahmin edilen sonuçlar ve değerlendirmeler öne sürülen hipotezleri destekler niteliktedir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgisayar Okuryazarlığı, Kalite, Bilişim teknolojisi

## Abstract

In this study, a survey was carried out to determine the level of computer literacy of health personnel. The purpose of this study was to determine the level of computer literacy of the health personnel and to reveal suggestions for the staff to update and keep up-to-date on the basis of information equivalent to evolving technology.

The information that the computer literacy is not just about the computers has been also identified. It is closely related to informatics, communication and the

1 Bozdoğan Rasim Menteşe İlçe Devlet Hastanesi Başhekimi, dr.suleakbasguleken@hotmail.com. 0256 4141039

2 Bozdoğan Rasim Menteşe İlçe Devlet Hastanesi Başhekimi, necibemn@hotmail.com. 0256 4141039

internet. Each sector is allocated to a specific category of computer literacy.

In this study we compared current and sine qua non situations. The results were interpreted by a scientific research method, comparisons were made. In this context, the hypothesis was supported by the estimated results and evaluations.

**Key Words:** Computer Literacy, Quality, Information Technology

## Kaynaklar

- Ceylan, F.2012, Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri, Ders Notları, Uludağ Üniversitesi Yayınları,Bursa.
- World Bank Report, Mobile Applications for Health Sector, ICT Sector Unit, Washington, D.C. 20433, USA.
- Ümit Şahin, Muharrem Sarıkaya, Aykut Barut, İshak Özel Tekin, Metin Gürsürer, Hakan Kısakürek, Mustafa Cömert:2.Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi informatics'05 Turkey-bildiriler
- Yılmaz A. Kaplan A. Klinik karar destek sistemleri, 5. Ulusal hastane ve sağlık kurumları yönetimi sempozyumu-bildiriler, Eskişehir-2002
- Vogler M,Gleser MA, Samson P. The beneficial ampactof automation on a MR and admission department. Med Rec News.1978;49: 84-6, 88-9
- Lincoln TL, Korpman RA. Computers, health care, and medical information Science. 1980;210:257-63
- Prof. Dr. Zeynep Şimşek. Sağlık Bilişimi sunumu
- N. Varol, Teknolojik Görsel-İşitsel Okuryazarlığın Önemi Ve Olumsuz Yönlerinin Giderilmesi İçin Çözüm Önerileri, <https://aof20.anadolu.edu.tr>; Erişim Tarihi: 15.05.2014
- Yard. Doç. Dr. Bilal AK. Akademik Bilişim Konferansı:23-25 Ocak 2013
- Hevner, A. R. Salvatore T. M. Jinsoo P. ve Sudha R. (2006). Design secince in information systems research. John Leslie King And Kalle Lyytinen (Eds.). In, Information Systems The State of the Field (ss. 191-232). West Sussex: John Wiley & SonsLtd. Aktaran: Işık, O.Akbolat, M.2010. "Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" Bilgi Dünyası, (11) 2.
- Doç. Dr. Ahmet Kılınç and Selahattin Salman, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi "Fen ve Matematik Öğretmen Adaylarında Bilgisayar Okuryazarlığı" cilt 2, Sayı 2(2006) 150-166
- Kay R. (1990)" The Relation Between Locus Of Control And Computer Literacy Journal of Resarch on Computing Education, 22 (2, 464.)

Yazarsız / Kolektif Yayınlar

İnternet Ortamından

# Çalışan Görüşlerinin Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Üzerinden Alınmasının Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi

Nagihan AYAR<sup>1</sup>

Ramazan Dağ<sup>2</sup>

Dursun M. MEHEL<sup>3</sup>

Mustafa ŞEN<sup>4</sup>

## Özet

Sağlık hizmet kalite standartları gereği çalışan görüşleri alınmalıdır. Çalışan görüşleri sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasında hem çalışan memnuniyeti açısından hem de çalışanların düşüncelerini, öneri, istek ve şikâyetlerini alarak kaliteyi iyileştirme anlamında yeni fikirlerin ortaya çıkmasını sağlama açısından da önemli yer tutar. Çalışan görüşlerinin alınmasında kullanılan uygulamaların çalışanın rahat ve kolay biçimde ulaşabildiği yöntem olan; hastane bilgi yönetim sistemi üzerinden alınmasının, geceleri ve haftanın her günü çalışan sağlık personeli için en iyi yöntem olduğu söylenebilir. Çalışan görüşlerinin sadece alınmakla kalmayıp etkin bir şekilde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması kurumun çalışana verdiği değerini sergilenmesi açısından çok önemlidir. Hastane Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden alınan görüşlerin konu ile ilgili idareciler tarafından değerlendirilmesi çalışanların sorun ve şikâyetlerine hızlıca çözüm üretilmesini sağlayacaktır. Bunların yanı sıra sistem üzerinden en çok yapılan şikâyetler veya aynı konudaki görüşlerin sayıları gibi çeşitli değerli veriler elde edilebilecektir. Çalışanlar görüşlerinin değerlendirildiği bilgisine istek ve şikâyetine göre cevapları görebileceklerdir böylelikle çalışanların yönetimin karar verme süreçlerine katılımları da sağlanmış olacaktır. Bu süreç içerisinde kalite yönetim birimi tarafından organizasyonu sağlanankomite, idari veya meslek bazlı bölüm toplantılarında dilek, öneri, istek ve şikâyetler görüştürülerek konu

1 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, nagehanayar@gmail.com.

2 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Birimi, ramazandag19@gmail.com

3 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hastane Yöneticisi, doktormehel@gmail.com

4 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekim Yardımcısı, doktorsen@gmail.com

hakkında diğer çalışanlarında görüşleri alınmış olacaktır. Hastanemizde 2013 yılına ait toplam 3018 personel görüş bildirimini olmuştur. Görüş bildirimleri otomasyon sistemi üzerinde şifresi olan herkes tarafından yazılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan görüşleri, çalışan memnuniyeti, kalite

## Abstract

It is required that employee opinion should be taken for Health Service quality standards. Improve the quality of health services in employee opinion and employee satisfaction, both in terms of employees, thoughts, suggestions, requests and complaints in terms of its quality improvement in terms of ensuring the emergence of new ideas are important. Hospital Information Management System can be said that the best method, because of its accessibility of the night, everyday of the week for health care work is to taking the views of employee employed in the employee's comfortable and easily accessed with the method. Getting employee opinion is not enough only, should also effectively evaluating and finalizing the value given to employees of the institution in terms of the exhibition is very important. Hospital Information Management System of the comments received through the evaluation by the relevant managers and employee complaints quickly to the solution of the problem will be necessary. Most out of their systems, as well as complaints made or as varied as the number of views on the same subject can be obtained valuable data. Assess the opinions Employees answers according to the information requests and complaints thus be able to see the participation of employees in management decision-making process will be provided. In this process, quality management unit provided by the organization committee meetings, administrative or Professional based in part wishes, suggestions, requests and complaints from other employees opinion on the subject will be taken. The total 3018 to 2013 in our hospital staff has been talk back. Talk back on automation systems are written by any one with the password.

**Key Words:** Employee feedback, employee satisfaction, quality

## Kaynaklar

Önal, (2013), "Çalışan Memnuniyeti Ve Motivasyon" [http://web.itu.edu.tr/~toros/iky/8\\_Calisan\\_Memnuniyeti\\_motivasyon.pdf](http://web.itu.edu.tr/~toros/iky/8_Calisan_Memnuniyeti_motivasyon.pdf) (09.06.2014)

# Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Yataklı Servislerde Çalışan Hemşirelerin Öz Yeterlilik- Etkililiğın Değerlendirilmesi

Tuğba ÜNVER ÇAĞLAYAN<sup>1</sup>  
Gamze DERE<sup>2</sup>  
Ferdı ÇELİK<sup>3</sup>  
Sakine DEMİREL<sup>4</sup>  
Özge ÖZCEYLAN<sup>5</sup>  
Nuriye COŞKUN<sup>6</sup>

## Özet

Bu araştırma, Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yataklı servislerde çalışan hemşirelerin meslekleriyle ilgili öz-etkililik-yeterlilik algısını ölçmek amacıyla Sherer ve arkadaşları tarafından 1982 yılında geliştirilen, Bandura ve arkadaşları tarafından 1999 yılında Türkçe'ye uyarlanan öz-etkililik-yeterlilik ölçeği kullanılarak hemşirelerin öz-etkililik-yeterlilik algısını ölçmek amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırmanın evrenini Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesinde halen çalışmakta olan 103 hemşire oluşturmaktadır. Araştırmanın verilerinin toplanması için 5 hafta boyunca anket çalışması yapılmış ve veriler toplanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 16.0 paket programı kullanılmış, sonuçlar tablolarla sıklık, yüzde, geçerli yüzde ve toplam yüzde olarak açıklanmıştır. Anket Uygulanan Hemşirelerin %13,6 sı lise mezunu, %25,2 si Önlisans, %57,3'ü Lisans , %3,9 u Yüksek Lisans düzeyinde eğitim aldığı tespit edilmiştir.

1 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi :tgbunvr@hotmail.com

2 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi :gamzedere66@hotmail.com

3 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi :dokumanter\_21@hotmail.com

4 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi :rohattrumet@hotmail.com

5 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi :ozgeozceylan@hotmail.com

6 Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi : dokumantersidar@gmail.com

Araştırmanın sonucunda hemşirelerin öz yeterlilik-etkililik düzeyi oldukça yüksek bulunmuş, bu sonucun sosyodemografik özelliklerden etkilenmediği anlaşılmıştır.

Öz-etkililik ya da Senemoğlu (1998) tarafından adlandırıldığı gibi öz-yeterlilik (self-efficacy), bireyin davranışları üzerinde etkili olan bilişsel algılama faktörlerinden birisidir. Bireyleri sağlığa zarar veren olumsuz davranışlardan koruyup, sağlığı geliştiren olumlu davranışlar kazandırmaya çalışan hemşirelerin, bireyin davranışları üzerinde davranış sürecini kontrol ederek etkili olan bu bilişsel-algisal faktöre ilişkin bilgisinin olması önemlidir.

**Anahtar Kelimeler:** Öz etkililik-yeterlilik ölçeği, Hemşirelerde Öz yeterlilik

## Abstract

This study has been conducted with the aim of measuring the perception of self-efficacy-sufficiency of the nurses that work at inpatient services in Gazi Yasargil Education and Research Hospital in Diyarbakir, related to their profession by using the self-efficacy scale developed by Sherer et al in 1982.

Population of the study has comprised the 103 nurses who have been currently working at Gazi Yasargil Education and Research Hospital in Diyarbakir. The research data has been collected through a survey conducted during 5 weeks. The collected data has been analyzed by using SPSS 16.0 package program and the results have been described in tables as frequencies, percentages, valid percentages and cumulative percentages. It has been identified that out of the 103 nurses, 13.6% has been high school graduates, 25.2% has an associate degree, 57.3% has a bachelor's degree and 3.9% has a post graduate degree.

As the conclusion of the study, it has been found that the self-efficacy level of the nurses is quite high and this level has not been affected by the socio-demographic characteristics.

Self-efficacy or self-sufficiency is one of the cognitive perception factors which have an impact on an individual's behavior. Nurses try to protect individuals from the negative behaviors which harm their health and try to improve their positive behaviors. Therefore, it is important that nurses have knowledge about this cognitive-perceptual factor which is effective on behavior of individuals by controlling the behavior of individuals.

**Key Words:** Self-efficacy - sufficiency scale, self-efficacy of nurses



## Kaynaklar

- Bandura A. Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*. 37(2). 1982, 122-47
- Senemoğlu N, Gelişim Öğrenme ve Öğretim. Kurarıdan uygulamaya, Özsen Matbaası, Ankara 1998
- Jhonson JI ve Ark. An exploration of pender's Health Promotion Model Using Lirsel Nursing Research42:3, 132-37
- Pender NJ (1987) Healt promotion nursing practice 2nd edition appleton&lange USA
- Palank CL (1991) Determinants ofof health promotive behavior, *nurs clin North am*, 26:4, 815-31
- Schwartzter R, Fuchs R (1995) Self-efficacy and health behaviours.Predicting Health Behaviour: Research and Practice with Social Cognition Models. Conner M, Norman P(Ed), Buckingham Open University Pres
- Sherer M, Maddux JE, Mercandante B ve ark. (1982) The Self- Efficacy Scale: construction and validation. *Psychol Rep*, 51: 663-671.
- Sherer M, Adams CH (1983) Construct validation of the Self-Efficacy Scale. *Psychol Rep*, 53:899-902.
- Gözüm S, Aksayan S (1999) Öz-Etkililik-Yeterlik Ölçeği'nin Türkçe formunun güvenilirlik ve geçerliliği. *Atatürk Üniversitesi HYO Dergisi*, 2(1): 21-34.
- Ünsal, P.& Ö. Türetgen, İ. (2005). Bir iş doyum ölççeği geliştirme çalışması. *Yönetim*, 16(51), 43-55.
- Cutler CG (2005) Self-efficacy and social adjustment of patients with mood disorder. *J Am Psychiatr Nurses Assoc*, 11(5): 283-289.
- Magaletta PR, Oliver JM (1999) The hope construct, will, and ways: their relations with self-efficacy, optimism, and general well-being. *J Clin Psychol*, 55: 539-551.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Samsun Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Çalışanlarının İş Doymu Çalışması

Zeynep KAHVECİ<sup>1</sup>  
Özden KARAOĞLANOĞLU<sup>2</sup>  
Ayşe BÜBERCİ<sup>3</sup>  
Sevim SILACI KOLDAŞ<sup>4</sup>

## Özet

İş doymu, iş deneyimlerine karşı geliştirilen duygusal tepkidir. Hastane çalışanlarının iş doymuları kişilik özellikleri, yoğun çalışma, hastane politikaları, meslektaşların ve ekip üyelerinin tutumları gibi pek çok değişkenden etkilenmektedir.

**Amaç:** Araştırma Onkoloji Ünitesi çalışanlarının iş doymunu ve iş doymunu etkileyen faktörleri incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak planlandı.

**Yöntem:** Araştırmanın örneklemini 24.03.2014-26.05.2014 tarihleri arasında Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesinde çalışan 68 Onkoloji çalışanı (Yardımcı personel, Veri hazırlama personeli, Radyoterapi teknikeri, Hemşire/ebe ve Fizik mühendisi) oluşturdu.

**Veriler,** araştırmacılar tarafından oluşturulan ‘Tanıtıcı Özellikleri Belirleme’ formu ve 32 Soruluk İş Doymu Ölçeği’ ile toplandı.

**Bulgular:** Onkoloji Ünitesi çalışanlarının eğitim düzeylerinin, yaş gruplarının, çalışma yıllarının ve çalışma şekillerinin, meslek gruplarının, işlerinden memnun olma durumlarını ve iş doymularını etkilemediği, çalıştıkları kliniklerin iş doymuları ve memnuniyetlerini etkilediği belirlendi.

**Sonuç:** Onkoloji Ünitesi çalışanlarının çalışma alanlarındaki fiziki şartların düzenlenmesi, takdir ve ödüllendirme yöntemlerinin daha sık kullanılması, mesleki eğitim konusunda desteklenmeleri iş doymularının artırılması için faydalı olacağını düşünmekteyiz.

1 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Sorumlu Hemşiresi kahveci\_zeynep@hotmail.com / Tel: 0362 2306000  
2 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Radyasyon Onkolojisi Uzman Hekimi karaoglanoglu@hotmail.com/ Tel: 0362 2306000  
3 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Ayaktan Kemoterapi Servisi Sorumlu Hemşiresi aysebuber@mynet.com / Tel: 0362 2306000  
4 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıbbi Onkoloji Servisi Sorumlu Hemşiresi megobaro@hotmail.com/ Tel: 0362 2306000

**Anahtar Kelimeler:** Hastane , Onkoloji çalışanı , İş Doyumu.

## Abstract

Developed against work experience job satisfaction is an emotional response. Personality characteristic of hospital staff job satisfaction hardwork, hospital policies such as the attitudes of colleagues and team members area affected by many variables.

Purpose: Research on job satisfaction of employees in oncology units and to assess the factors affecting job satisfaction was planned as a descriptive

Method: The research sample between 24/03/2014-26/05/2014 Samsun Education and Research Hospital Oncology Unit employees the sample comprised 68 employees (auxiliary staff, data preparation, radiotherapy technician, nurse/midwife and physicians engineers).

Data generated by the researchers "Specifying Identified properties" form and the 32 item scale with job satisfaction were collected.

Finding: Oncology unit employees level of education, age work and functioning of the year, being satisfied with their Professional group not influence their work they work satisfaction and job satisfaction of clinical effects were observed.

Results: Oncology unit of employees of the conditions in the study area ,arranging more frequent use of appreciation and reward methods, supported in vocational training job satisfaction, we believe it would be useful for increasing.

**Key Words:** Hospital , Oncology staff, Job Satisfaction

## Kaynaklar

Saygılı, M. (2008), Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara

Onan, N. Işıl, Ö. (2010) Sempozyum Özel Sayısı Onkoloji Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Stres, Tükenmişlik Ve Başa Çıkma: Literatür Gözden Geçirme Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi,

Demiral, Y. Akvardar, Y. Ergör, A. Ergör, G. (2006) Üniversite Hastanesinde Çalışan Hekimlerde, İş Doyumunun Anksiyete ve Depresyon Düzeylerine Etkisi D.E.Ü. Tıp Fakültesi Dergisi cilt 20, sayı 3, S: 157 - 164

- Oflezer, Ceyhan - Ateş, Metin-Bektaş, Gülfer- İrban, Arzu (2011), "Bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler" ,Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi , Cilt 2 , Sayı 4 Sayfa 203-214
- Çam, Olcay-Yıldırım, Serap (2010), Hemşirelerde İş Doyumu Ve Etkileyen Faktörler, Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi ,Cilt 2,Sayı 1,Sayfa 64-70
- Sevimli, Figen- İşcan, Ö.Faruk (2005), "Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu" <http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005>
- Yürümezoğlu, H.Arslan (2007), "Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetinden Memnuniyeti" İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Aksayan, S. (1990), "Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi", İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- Söylemez, D.(2000) "Sağlık Personelinin İş Doyumu İle İlgili Bir Metaanalizi Çalışması" Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yavaş, Ö.(1993) "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş doyum ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme", Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı Yüksek Lisans Tezi İzmir.
- Karlıdağ, R. Ünal, S. Yoloğlu, S. (2000) "Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi", Türk Psikiyatri Dergisi, 11(1) sayfa:49-57.
- Demir, A. (2004) "Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış", Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 7(1) sayfa:71-80.
- Yıldız, N. Yolsal, N. Ay, P. Kıyan, A. (2003) İstanbul Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde İş Doyumu, İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası, 66(1): sayfa:34-41.
- Aslan, S. H. Gürkan, S.B. Girginer, H. U. Ünal, M. (1996) "İşe Bağlı Gerginlik Ölçeğinin Bir Hemşire Örneğinde Geçerlik ve Güvenirliği" Psikiyatri Psikoloji Psikofarmakoloji Dergisi 4(4) sayfa:276-283.
- Erigüç, G. (2000) "Sağlık personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş doyumuna Üzerine Bir İnceleme" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 5(3) sayfa:7-39.
- Aykanat, S. Tengilimoğlu, D. (2003) "Hastanelerde Sağlık Personelinin Motive Eden Faktörlere İlişkin Bir Alan Çalışması" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 6(2) sayfa:71-97
- Derin, N. (2007) "Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler", Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

- Güneş ,N(2007)” Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarını Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi” Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Programı Yüksek Lisans Tezi
- Koçel T. (2003) İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyonlar, organizasyonlarda davranış, klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar, 9. basım, Beta Basım Yayım Dağıtım, , İstanbul.
- Altındış S, Topal Y, Altındış M, (2005) “Afyon İlindeki Ebe ve Hemşirelerde İş Doyumu”,III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 83-86, , Kuşadası/Aydın.
- Baykal Ü, Serezli S. (1999) “Hemşirelerin iş doyumunu düzeylerinin araştırılması”, VII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri, Erzurum.
- Bayrak G, Bahçecik N. (2005), Hemşirelerde iş doyumunu ve etkileyen faktörler, III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı. 204-210, Kuşadası/ İzmir.
- Türköz, Y.(1997) İş doyumunu, Kuruma bağlılık, İşle bütünleşme, Motivasyon ve İş sürdürmeye yönelik tutum kapsamında geliştirilen ölçüm aracının uygulama sonuçları, Bayındır Tıp Merkezi ,Ankara

# Samsun Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Yatan Hasta Memnuniyet Çalışması

Zeynep KAHVECİ<sup>1</sup>  
Özden KARAOĞLANOĞLU<sup>2</sup>  
Ayşe BÜBERCİ<sup>3</sup>  
Sevim SILACI KOLDAŞ<sup>4</sup>

## Özet

**Amaç:** Çalışmamızın amacı Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Kliniğinde yatan hastaların memnuniyetini ve bunu etkileyen faktörleri belirlemektir.

Onkoloji Kliniğinde Radyasyon Onkolojisi Servisi ve Tıbbi Onkoloji Servisinde yatan 93 hastaya 28.02.2014-07.03.2014 tarihleri arasında “Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi” ekinde yer alan “Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi”ne göre belirlenen yatan hasta memnuniyet anketi uygulanmıştır. Hastaların demografik özellikleri kaydedilmiş; anketteki ilk on altı maddede ise algıladıkları tatmin düzeyi üç seçenekli ölçek üzerinde belirtilmiştir (3=biraz, 2=hayır, 1=evet). Hasta memnuniyet boyutu, fiziki ortam ve şartlar, doktor ve diğer sağlık personelinin tutum ve davranışları, hastanenin güvenilirliği ve temizliği olmak üzere üç alanda incelenmiştir. . Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi .

Fiziki ortam ve şartlar ile ilgili memnuniyet oranı % 90,30, doktor ve diğer sağlık personelinin tutum ve davranışları memnuniyet oranı % 94,30, hastane güvenilirliği ve temizliği memnuniyet oranı %93,20 olarak ölçülmüştür.

**Sonuç:** Sağlık hizmetinin bir bütün olarak ele alınması ve hastanın hastanede karşılaştığı tüm faktörlerin iyileştirilmesi hasta memnuniyetine önemli katkı sağlayabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Yatan Hasta, Memnuniyet, Onkoloji

- 1 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Onkoloji Ünitesi Sorumlu Hemşiresi kahveci\_zeynep@hotmail.com / Tel: 0362 2306000
- 2 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Radyasyon Onkolojisi Uzman Hekimi karaoglanoglu@hotmail.com/ Tel: 0362 2306000
- 3 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Ayaktan Kemoterapi Servisi Sorumlu Hemşiresi aysebuber@mynet.com / Tel: 0362 2306000
- 4 Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıbbi Onkoloji Servisi Sorumlu Hemşiresi megobaro@hotmail.com/ Tel: 0362 2306000

## Abstract

**Objective:** The aim of this study was to determine the inpatient satisfaction and affecting factors at Samsun Education and Researching Hospital.

**Methods:** Inpatient satisfaction measure mentmethod, principles and set of questions were determined according to “Practical Guide to Satisfaction Surveys” annexed to the “Performance in Health and Quality Directive”. The study population consisted of patients hospitalized for clinical service between February 28 and March 07, 2014. Inpatient satisfaction survey with face-to-face interview method was applied to 93 patients in February, 68 patients in March, 25 patients in by the Public Relations Unit.Satisfaction rate was calculated from there sults of the question naire by the following formula:Satisfaction rate = (Question naire score / the number of people participating in the survey) \* 100Results:93 patients participated in the study with respect to gender distributi on were 37,45% of female

and 62,55% of men. Inrelation to age distribution, 4,28% between 24-34 years, 22,47% between 35-50 years, 43,87% between 51-65 years and 28.89% over 65 years were obtained. Interms of education level, 20,13% were illiterate, 5,35% were literate, 58,85% were primary school / secondary school, 12.8% were highschoolo requivalent and 2,14% were university and higher school degree. Patient satisfaction was examined in three are as: the physical environment and the conditions, attitudes and behaviors of doctors and other health personnel and the safety and cleanliness of hospital. While this average satisfaction were calculated as 91.80, the satisfaction rates were 90.30 for physical environ mentand conditions, 94,30 for the attitudes and behaviors of doctors and other medical personel and 93.20 for the safety and cleanliness of hospital, respectively.

**Conclusion:** Health service as a whole to be addressed and all the factors faced by the patient in the hospital can provide an important contribution to improving patient

**Key Words:** Oncology , inpatient ,satisfaction

## Kaynaklar

Zaim, Halil-Bayyurt, Nizamettin-Zaim, Selim (2010), “Service Quality And Determinants Of Customer Satisfaction In Hospitals: I, Turkish Experience”, International Business & Economics Research Journal, Volume 9, No. 5, page 51-58.

Özer Ali, Çakıl Enver (2007), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi, 5 (3), s: 140- 143.



- Yılmaz, Meryem (2001), Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5 (2) Sivas.
- Gencay G,( 1983) Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, İletişim Yayınları, İstanbul, 6.Cilt, 1983;1716.
- Akalın H,( 2000) Sağlık Hizmetlerinde Kalite mi? Sürekli Kalite İyileştirme Kavramı mı? Hastane, Tıp Teknolojisi Dergisi,; 4: 32-33.
- Engiz O, (1997) Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini Hastane Yöneticiliği. Edit: Hayran, O, Sur, H,Nobel Tıp Kitapevleri Ltd.; 61-87
- Ş Şahin, B., Yılmaz, F. (2007). “Sağlık Hizmetleri Kalitesinin Bir Göstergesi Olarak Hasta Tatmini: Bir Eğitim Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, MPM Verimlilik Dergisi.
- Esatoğlu EA.( 1997) Hastanelerde Hasta Tatminin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi,Yayınlanmamış Doktora Tezi, H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Andaleb S.(2001) Service quality perceptions and patient satisfaction a study of hospitals in a developing country. Social Science &Medicine 52: 1359-1370
- Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA ( 1999). Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 71
- Ersoy F, Edirne T, Yıldırım C. (2011) Birinci Basamakta Hasta Memnuniyeti [www.sabem.saglik.gov.tr/ Akademik\\_Metinler/goto.aspx?id=2332](http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2332)
- Tükel, B. Münir, A. Acuner Ö. Önder, R. Üzgül , A .( 2004)Ankara üniversitesi tıp fakültesi mecmuası Cilt 57, Sayı 4
- Ş Şahin, B., Yılmaz, F. (2007). “Sağlık Hizmetleri Kalitesinin Bir Göstergesi Olarak Hasta Tatmini: Bir Eğitim Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, MPM Verimlilik Dergisi.



# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Sağlık Çalışanlarının İş Sağlığı Ve Güvenliği İle İlgili Bilgi, Tutum Ve Davranışları

Emine Elvan Çiftlik<sup>1</sup>  
Sevda Maden<sup>2</sup>  
Gülay Aldemir<sup>3</sup>  
Elif Uzel<sup>4</sup>  
Mehmet Salih Gürel<sup>5</sup>  
Özgür Yiğit<sup>6</sup>  
Meral Kurt Durmuş<sup>7</sup>

## Özet

Sağlık hizmeti sunumu sırasında çalışanlar pekçok risk ve tehlikeyle karşılaşmaktadırlar. Tehlike sınıfları tebliğinde “çok tehlikeli” sınıfında yer alan sağlık çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, iş kazaları ve meslek hastalıklarını azaltacaktır.

Araştırma, bir eğitim ve araştırma hastanesinin özellikli birimlerinde çalışanların “İş Sağlığı ve Güvenliği” ile ilgilibilgi ve bilinç düzeylerinin, tutumlarının belirlenmesi, maruz kaldıkları iş kazaları ve meslek hastalıkları hakkında bilgi toplanması amacıyla yapılmış olan tanımlayıcı nitelikte bir çalışmadır. Veriler, demografik özellikler, sağlıklı çalışma ortamı ile ilgili risk ve tehlike algısı, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bilgi düzeyini kapsayan 37 sorudan oluşan bir anket uygulanarak elde edilmiştir. Çalışmanın evrenini, bir eğitim ve araştırma hastanesinin özellikli birimlerinde (Acil Tıp Kliniği, Ameliyathaneler, Yoğun Bakım Ünitesi ve Radyoloji Ünitesi) çalışan doktor, hemşire, teknisyen ve hizmetli personelden oluşan toplam 554 hastane personeli oluşturmuştur. Örneklemi ise belirtilen birimlerde çalışan sağlık personellerinden çalışmaya katılımda gönüllüolan 137 kişi (25%) oluşturmuştur. Çalışma 15 Mayıs 2014 ve 1 Haziran 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

1 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, eeciftlik@hotmail.com, 0 212 459 60 61

2 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, sevmaden@gmail.com, 0 212 459 69 35

3 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, gulayaldemir.28@gmail.com, 0 212 459 60 28

4 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, elifuysaluzel@gmail.com, 0 212 459 65 44

5 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, msgurel@gmail.com, 0 212 459 64 33

6 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, dryigit@yahoo.com, 0 212 459 64 40

7 İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kurtmeral@gmail.com, 0 212 459 63 28

Araştırma sonucunda, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği bilgi düzeyleri ile cinsiyet, medeni

durum, meslek, çalışılan birim, mesleki deneyime bağlı olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Çalışanların maruz kaldıkları bu tehlike ve risklerin bertaraf edilerek iyilik halinin sürekliliğinin sağlanması ancak iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili düzenlemelerinin yapılması ve etkin olarak uygulanması ile mümkündür. Çalışan sağlık ve güvenliğinin temini, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve sürekliliği açısından da önem arz eder.

**Anahtar Kelimeler:** İş sağlığı, sağlık çalışanı güvenliği

## Abstract

During the delivery of health services employees are faced with many risks and dangers. Work accidents and occupational diseases will be reduced through the provision of work health and safety of health care workers who are classified "very dangerous" in hazard classification.

This search is a descriptive study of which objective is to determine "Work Health and Safety" awareness, knowledge and attitude of employees of the featured units of an education and research hospital and collect information about their exposure to accidents at work and occupational diseases.

The data was collected from a survey of 37 questions including information about demographic features, risks and dangers of a field of study, occupational health and safety. The target of the study consists of 554 people being doctors, nurses, technicians who work in the featured units of an education and research hospital. The sample consists of 137 volunteers (25%) from the target population of the study. The study took place between May 15, 2014 and June 1, 2014.

As a result of the research, significant differences were found depending on gender, marital status, occupation, work unit and professional experience for employees with knowledge of work health and safety.

It's only possible with work health and safety regulations as well as effective implementation to dispose the hazards and risks that employees are exposed to and ensure the continuity of ideal process.

The provision of employee health and safety is also quite important in terms of quality and continuity of health.

**Key Words:** Work health, safety of health care workers

## Kaynaklar

- Aravacık, EsraDündar. “Sağlık Hizmetleri Bakımından İş Sağlığı ve Güvenliği”, Adli Bilimciler Derneği, 1. Ulusal Sağlık Hukuku Kongresi,1-4 Mayıs 2014 s:2
- Atasoy A, Aksoy S. Hekim dışı Sağlık Personelinde Mesleki Risklerin Belirlenmesi. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı. Cilt 2. 19-21 Mart 2009, Antalya.
- Bilir N. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çağdaş Bir Yaklaşım: Risk Değerlendirmesi ve Risk Yönetimi. İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi 2005; (25): 9–11. 27
- Devebakan, Nevzat “Özel Sağlık İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Doktora Tezi, 2007 s:138
- Ergüney, S. Tan, M. HemşirelerinKarşılaştıklarıMeslekiRiskler. Atatürk Üniv. HemşirelikYüksekokuluDergisi, 2001,Cilt: 4, Sayı:1
- Fişek, A.GürhanvePiyal, Bülent “İşçi Sağlığı Kılavuzu”, Türk Tabipleri Birliği Yayını, Ankara.(1988)
- Hahn S., Müller M., Needham I. Factors Associated With Patient And Visitor Violence Experienced By Nurses In General Hospitals In Switzerland: A Cross-Sectional Survey. Journal of Clinical Nursing 2010; 19: 3535-3546.
- Köktürk M, Kurşun Ş, Yavuz M, Dramalı A. Hastanede Çalışan Sağlık Personelinde Kesici Delici Alet Yaralanmalarının İncelenmesi, ss: 305-316, 4. Ulusal Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresi, 22-26 Ekim 2003, İzmir. 3
- Oktay, S. SağlıkKuruluşlarındaRisklerinKontrolAltınaAlınmasıveGüvenlikÖnlemleri, HemşirelikBülteni, İstanbul, 1990; 6(15); 57.
- Özkan, Özlem ve Emiroğlu,OyaNuran“HastaneSağlıkÇalışanlarınaYönelikİşçiSağlığıveİşGüvenliğiHizmetleri”, CumhuriyetÜniversitesiHemşirelikYüksekokuluDergisi 2006, 10 (3), s:45
- ÖztürkHavva, Babacan Elif, Anahar Elif Özdaş “Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin İş Güvenliği” Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2012;1(4) , s:254
- Sağlık Hizmetleri GenelMüdürlüğü (Ocak 2014), Kaliteİndikatörlerine SİYÖS, PozitifMatbaa, Ankara, s:39-41
- Zeytinoğlu, Isik U.,Denton Margaret, Plenderleith Jennifer Millen, (2011), “Flexible-EmploymentAndNurses’ IntentionToLeaveTheProfession:TheRole of support at Work”, HealthPolicy, 99 (2011) 149–157

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastanemi Seviyorum

Ali TOPAL<sup>1</sup>  
Nurhan ÖZKAN AYDIN<sup>2</sup>  
Harun KURT<sup>3</sup>

## Özet

Hastaneler, hasta ile onun iyileşmesini sağlayacak doktor, hemşire ve donanımı buluşturan, diğer sağlık yapılarından farklı olarak bu iyileşme döneminde yatakta bakıma imkan sağlayacak mekanları içinde barındıran sağlık yapılarıdır. Başarılı bir tedavi için öncelikli olarak hastanın ve sağlık kuruluşu personelinin yapı içindeki konfor koşulları yeterli düzeyde sağlanmalıdır. Yataklı sağlık kurumlarında ise, bunlara ek olarak hasta yatak odasının gerekli konfor koşullarını sağlaması büyük önem taşımaktadır. Hastanenin dış görünüşünden iç dizaynına ve hasta ve yakınlarına sundukları konfor imkanları hem hastalık sürecinin daha güzel geçmesini hemde hastaneler hakkındaki kötü imajı yıkmaktadır. Ülkemizde son yıllarda özel hastanelerin de sosyal güvenlik kurumlarıyla anlaşmasıyla daha önce tamamıyla kamu elinde olan sağlık hizmeti sunumuna özel sektörde katılmıştır. Hizmete katılması ile birlikte; rekabet ortamını getirmiş olup rekabette sağlık hizmetini alan kişilere kalite ve konfor olarak yansımıştır. Özetle; ülkemizde yaşayan tüm bireylerin etkili, kaliteli ve konforlu bir sağlık hizmeti alması sağlanmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta, Konfor ve Kalite

## Abstract

Hospitals, with the patient, his healing will allow doctors, nurses and brings together hardware, in contrast to other health care allows the recovery period will allow the bed health structures in the host venues. The successful treatment as a priority for the foundation of the patient and health personnel should be provided adequate conditions of comfort in the building. Bed in health institutions, in addition to patient bedrooms to provide the required comfort conditions is of great importance. External appearance and internal design of the hospital's

1 Malatya İli KHB Genel Sekreterliği, atopal-44@hotmail.com, 0 505 8994385

2 Malatya Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi, nurhan7@hotmail.com, 0 507 7726293

3 Malatya İli KHB Genel Sekreterliği, dr.harunkurt@hotmail.com, 05337761608

facilities and amenities they offer to patients and families to pass the disease process better about the bad image of hospitals as well as destroy. Social security institutions, private hospitals in recent years in our country, before the agreement entirely in the hands of the public health service provision has been included in the private sector With the addition of the Service, the competitive environment has brought in competition in the health service to people is reflected in the quality and comfort. As a result, we can say, all individuals living in our country in an effective, high quality and comfortable to take a health service should be provided.

**Key Words:** Patient, Comfort and Quality

## Kaynaklar

- Royne, Stafforland Marla, “Demographic Discriminators Of Service Quality In The Banking Industry”, The Journal Of Service Marketing, Vol.10, No.4, 1996, S.8.
- Parasuraman, A., Valarie, Zeithaml Ve Leonard L. Berry, “Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectations”, New York, The Free Press, 1990.
- Reeves, Carol A., David A. Bednar Ve Lawrance, R. Cayce, “Back To The Beginning: What Do Customers Care About In Service Firms ı”, Quality Management Journal, Vol.3, No.1, 1995, Ss.56-72.
- Bitner, Mj. Bh. Booms Ve Tetrault, M.S. “The Service Encounter: Diognasing Favorable And Unfavorable Incident”, Journal Of Marketing, January, 1990; Ss.84-71.
- Türköz, Yeşim Taş, «Bayındır Tıp Merkezinde Hasta Memnuniyeti Ölçüm Çalışmaları», Modern Hastane Yönetimi Dergisi, Sayı:1997 ,2.
- Kiyim, Bülent. “Sağlık Kuruluş Kalite Yönetimi”, 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları Ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, 4-7 Mayıs 1994, Kuşadası. Aydın, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 1995.
- Karahan, Kasım, Hizmet Pazarlaması, Birinci Baskı, Beta Basım A.Ş. İstanbul 2000 Ve Tüketicilerin Kalite Değerlendirmelerine Yönelik Bir Araştırma”, Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı:4, Temmuz- Ağustos 2002.



# Sağlık Tesislerinde Sağlık Hizmet Kalite Standartları Ve Otelcilik Hizmetlerinden Hasta Ve Yakınlarının Duydukları Memnuniyet

Zeliha ATMACA<sup>1</sup>

Selim SEYİS<sup>2</sup>

Elvan AYAZ<sup>3</sup>

## Özet

Hastane hizmetlerine kalitenin belirlenmesinde birçok faktör ön plana çıkmaktadır. Rekabetin yoğun olduğu bu hizmet sektöründe, tıbbi faaliyetler dışında kalan otelcilik hizmetlerinin de hasta ve yakınlarının memnuniyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi bu açıdan büyük öneme sahiptir. Bu nedenle çalışma kapsamında hastanelerde Sağlık Hizmetleri Kalite Standartları ve otelcilik hizmetleri kapsamında hasta/hasta yakınlarının memnuniyetlerinin değerlendirilmesine çalışılacaktır. Bu amaçla çalışmada hasta ve hasta yakınlarına uygulanan bir anket çalışmasına yer verilmiş ve sonuç olarak yaş ve eğitim düzeyi arttıkça otelcilik hizmet kalitesinden duyulan memnuniyetin arttığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Hastanelerde Otelcilik Hizmetleri, Hasta Memnuniyeti,

## Abstract

There are many factors in determining the quality of hospital services. Competition is intense in the service sector and evaluating of satisfaction of patients and their relatives has great importance during medical activities outside the hotel services. Therefore, the scope of work within the scope of hotel services and Quality of Healthcare Services Standards in hospitals, patients / caregivers will be made to evaluate their satisfaction. For this purpose, a questionnaire has been made to patients and their relatives and as a result it has seen that satisfaction from hospitality services increases as age and educational background rises.

1 Uzman, Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği

2 İdari Hizmetler Başkanı, Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği

3 Uzman, Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği

**Key Words:** Quality in Health Care, Hospitals, Hospitality Services, Patient Satisfaction.

## Kaynaklar

- Akalın, Erdal (2002). "Yoğun Bakım Ünitelerinde Kalite İyileştirme", Yoğun Bakım Dergisi, Sayı 2.
- Ardıç, Kadir; Baş, Türker (2001) "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin (Müşteri Tatmininin) Ölçülmesi: Sakarya Doğum ve Çocuk Bakımevi Hastanesinde Bir Uygulama", Sosyal Bilimler Dergisi. No.4.
- Ersoy, Mesiha Saat ve Abdullah Ersoy (2011) Kalite Yönetimi: Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Denetimi, Ankara: İmaj Yayınları.
- Erturgut, Ramazan (2012) Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Karahan, Atila (2009) "Dış Kaynak Kullanımının Verimlilik Üzerine Etkisi: Hastane Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma", BAÜ SBE Dergisi, Cilt 12, Sayı 21.
- Kavuncubaşı, Ş. (2000). Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi: Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Kayral (2012) Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara'da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi, SBE Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Koç, Öznur (2006). İstanbul İlindeki ISO 9001:2000 Belgesi Alan Sağlık Bakanlığı Hastanelerindeki Üst Düzey Yöneticilerin Kalite Anlayışı, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Marşap, Akın; Akalp, Gizem ve Yeniman, Ebru (2010) "Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynağının Kurumsal Bilgi Güvenliği Kültürü Gelişimi". Bilişim Teknolojileri Dergisi, Cilt. 3, Sayı. 1.
- İpek, Perihan, (2010) Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Memnuniyetinin Yeri ve Önemi Üzerine Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Tanrıverdi, Haluk; Erdem, Şennur (2010) "Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ile Tatmin Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Bir Uygulama", Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl 14, Sayı 1.
- Taşlıyan, Mustafa; Gök, Sibel (2012) "Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Araştırması", Kahramanmaraş SiÜ İİBF Dergisi, Cilt 2, Sayı 1.

- Tunç, Azize; Sevin, Dilek H. (2000) “Hastane İşletmelerinde Kaliteli Konaklama Hizmetlerinin Sürdürülmesinde Kat Hizmetleri”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Bahar.
- Yılmaz, Meryem (2001) “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti”, CÜ Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 5, Sayı 1.
- Zerenler, Muammer; Öğüt, Âdem. (2007). “Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, Sayı. 18.
- Zorlutuna, Yaman (1998) “Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi”, Sağlık Yönetiminde Devamlı Kalite İyileştirme, Ed. Mithat Çoruh, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Hastanelerde İş Sağlığı Ve Güvenliği Çalışanların Görüşlerinin Değerlendirilmesi “Artvin İli Hopa Devlet Hastanesinde Bir Uygulama

Uzm. Neriman Kurt Özdemir<sup>1</sup>  
Uzm. Mukaddes DAĞ<sup>2</sup>

## Özet

Günümüzün üretim teknolojilerinde meydana gelen köklü değişiklikler bir taraftan üretim araçlarını artırmış, diğer taraftan sağlık ve güvenlikle ilgili farklı sorunların oluşmasına yol açmıştır. İş kazaları ve meslek hastalıklarının ve güvensiz çalışma ortamının neden olduğu ekonomik ve sosyal kayıpları bertaraf etme gayreti, çalışan ve bakmakla yükümlü oldukları açısından ne kadar insani bir yaklaşım ise, kıyasıya bir rekabetin yaşandığı çalışma yaşamındaki işveren için de o kadar ekonomik bir yaklaşımdır.

Çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmasının önündeki engeller, günümüzün modern insan Kaynakları yönetiminin en önemli sorunlarından birisi olmaya devam etmektedir. İş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesinde İSG önlemlerinin büyük etkisi bulunmaktadır. Gerçekten de iş sağlığı ve güvenliği kavramı günümüzde dar anlamda işçi sağlığının korunmasının ötesine geçmiştir.

Sağlık çalışanları bir taraftan sağlığını kaybetmiş ya da sağlığından şüphe edenlere hizmet verirken, bir taraftan da hizmetin özelliğinden kaynaklanan birçok risk ve tehlikeye maruz kalmaktadır. Bu yönü ile tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de sağlık işletmeleri sağlık ve güvenlik açısından en riskli işletmeler kategorisinde sıralanmaktadır. Genel olarak çalışma yaşamının tüm alanlarında, özelde de sağlık işletmelerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin (İSG) sağlanmasında Devletin, işverenin ve çalışanların yükümlülükleri bulunmaktadır. Bu nedenle araştırmada, “sağlık işletmelerinde çalışanlar devletin, işverenin ve kendilerinin İSG konusundaki yükümlülükleri ne ölçüde yerine getirmektedir” sorusuna yanıt aranmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, Güvenlik, İş Sağlığı, İş Güvenliği

1 Hopa Toplum Sağlığı Merkezi / e- posta : nerimankozdemir@hotmail.com Tel : 05325117492

2 Artvin İl Sağlık Müdürlüğü /e- posta : mukaddesdag08@gmail.com/ Tel :05055450408

## Abstract

Radical changes in production technologies have increased the number of means of production, while on the other hand they have given rise to various problems on health and security. While efforts to eliminate the economic and social losses caused by work-related accidents, occupational diseases and insecure working environment imply a human approach for working people, on the other hand they imply an economic approach for the employer, who works in a highly competitive environment.

Barriers preventing the working people to work in a healthy and safe environment continue to be the most important problems faced in Human Resources management. Occupational health and safety measures have an important impact on prevention of workrelated accidents and occupational diseases. As a matter of fact, “occupational health and safety” (OHS) measures have now become more important than the basic health care of workers in narrow sense.

While healthcare employees provide service to patients, they are exposed to a series of risks and dangers originating from the very nature of the service they provide. In this respect, like those all over the world, also in Turkey, healthcare organizations range among the most risky organizations in terms of health and safety. In other words, work accidents and professional diseases occurring in this field bring about more serious and even lethal consequences than those occurring in other sectors. Generally in all fields of working life, particularly in field of healthcare, OHS brings responsibilities to the state, employer and the employees themselves. Thus, the main question tackled throughout the study is “to what extent do the employees working in field of healthcare, their employers and the state meet the requirements of their responsibilities?”

**Key Words:** Health, Safety, Occupational Health, Occupational Safety

## Kaynaklar

AREZES, Pedro M; MIGUEL, Sergio. “The Role of Safety Culture in safety performance Measurement”, *Measuring Business Excellence*, 7(4), 2003, s.23.

ARICI, Kadir. *İşçi Sağlığı ve Güvenliği Dersleri*, Ankara, 1999, s.49.

AYOĞLU, Ferruh Niyazi; KIRAN, Sibel; ŞAHİN, Zühtü; KAYINOVA, Atınc. “Zonguldak İlinde İşyeri Hekimliği Uygulamaları”, *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Nisan-Mayıs-Haziran 2005, s.29.

BALCI, Elçin; GÜN, İskender; KAYA, Alper; ÖKSÜZKAYA, Ahmet. “Kayseri’de Bir Mobilya Fabrikasındaki İşçilerin İş Güvenliği Konusunda Bilgi-Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi”, *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Ekim-Kasım-Aralık 2005, s.29.

- CERVATOĞLU, Ercüment. “İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Bir Değerlendirme”, TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ocak- Şubat-Mart, 2003, s.23.
- COOPER, M.D. “Towards a model of safety culture”, Safety Science, 36, 2000, s.113.
- DEMİRAL, Yücel. “Sağlık Çalışanlarında İş Gerilimi, İş Doyumu ve Mesleki Riskler”, TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ekim-Kasım-Aralık 2006, s.35.
- DEMİRBİLEK, Tunç. İş Güvenliği Kültürü, DEÜ İİBF Yayını, İzmir, 2005, s.5.
- DILLEY, Heather; KLEINER, Brian H. “Creating a culture of safety”, Work Study, 45(3), 2003, s.6.
- ERGÖR ve DEMİRAL, 25; EMİROĞLU, Oya Nuran. “İş Sağlığı Hemşireliği ve Sorunları”, Toplum ve Hekim Dergisi, Mayıs Haziran 2000, 15(3), s.178.
- ERGÖR, Alp; DEMİRAL, Yücel. “Sterilizasyon Birimlerinde Sağlık Riskleri ve Korunma Yolları”, Hastanelerde Merkezi Sterilizasyon ve Reuse Organizasyonu, DEÜ Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği, Merkezi Sterilizasyon Ünitesi Yayını, İzmir, 2002, s.26.
- EMİROĞLU, 178; STANKS, Jeremy. The Health & Safety Handbook: A Practical guide to health and safety law, Management policies and procedures, Kogan Page Publishing, 2001, London, s.8.
- EMİROĞLU, 178; ÖZTÜRK, Ayşe; ÖZKAN, Orhan; TAPÇI, Necibe. “İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Merkezi (İSGÜM)”, II. Ulusal İş Sağlığı ve İşyeri Hekimliği Günleri, İş Sağlığı Örgütlenmesi, İzmir Tabip Odası-DEÜ Halk Sağlığı ABD Yayını, 22-24 Mart 2002, s.288.
- ESİN, Alp. Bakım Risklerinin Değerlendirilmesi”, Mühendis ve Makina, Cilt:46, Sayı:543, 2004, s.12.
- EVANOFF, B; WOLF, L; ATON, E; CANOS, J; COLLINS, J. “Reduction in Injury Rates in Nursing Personnel Through Introduction of Mechanical Lifts in the Workplace”, American Journal of Industrial Medicine, 44; 2003, s.451.
- HEALTH AND SAFETY EXECUTİVE. An introduction to health and safety, Health and safety in small businesses, <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg259.pdf>,
- ILO. Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems-ILO-OSH 2001, Geneva, 2001, s.19.
- ILO & WHO. “Number of Work related Accidents and Illnesses Continues to Increase; ILO and WHO Join in Call for Prevention Strategies”, <http://www.ilo.org/public/english/bureau/inf/pr/2005/21.htm#1>,
- ILO, Cenevreden haberler, Uluslar arası Çalışma Ofisi-Ankara, Newsletter, ISSN 1464 510 X, 2005 (2), s.9.
- ODAMAN, Serkan. “4857 Sayılı Yeni İş Kanunu Döneminde İş Sağlığı ve Güvenliği Hükümlerinin Önemi ve OHSAS 18001 Yönetim Sistemi” , (OHSAS), Mercek, Temmuz 2005, s.13.ÖZEL, Kayhan. İş Sağlığı ve Güvenliği, İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul, 2004, s.13.

- KARADAĞ, Kaan Ö; AKKURT, İbrahim; ERSOY, Nihat. “Meslek Hastalıklarının Tespit Edilememesinin Nedenleri ve Doğurduğu Sonuçlar”, Toplum ve Hekim Dergisi, Mayıs-Haziran 1998, 13(2), s.185, BALCI ve diğerleri, 29.
- KRETSCHMER, Hansjörg. “İş Sağlığı ve Güvenliğini Geliştirmesi Projesi”, İSAG Haber Bülteni, Sayı:1, Mayıs 2004, s.1.
- KÖSEOĞLU, Ali Cengiz. “İş Sağlığı ve Güvenliği Nedeniyle İşin İdarece Durdurulması ve İş yerinin Kapatılması”, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:7 Sayı:1, Ocak 2005, s.14.
- LADOU, Joseph. “International Occupational Health”, International Journal Hygiene Enviromental Health, 206 (303–313), 2003, s.304.
- LIN, John; MILLS, Anthony. “Measuring the occupational health and safety performance of construction companies in Australia”, Facilities, Volume 19, Number 3/4, 2001, s.131.
- MCDIARMID, Melisa A. Chemical Hazards in Health Care, High Hazard, High Risk, but Low Protection, Annals New York Academy of Sciences, 1076, 2006.
- ÖZDEMİR, Musa. “Sağlık Çalışanlarının Sorunları”, Toplum ve Hekim Dergisi, Kasım-Aralık 1999, 14(6), s.403.
- PALA, Kayıhan. “İSG Politikası ve Güvenlik Kültürü, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, Sayı:25, Yıl:5, Mayıs-Haziran 2005, s.13.
- Resmi Gazete Yayın Tarihi ve Sayısı: 06.12.1983/18243
- Resmi Gazete Yayın Tarihi ve Sayısı: 13.01.2004 / 25345
- SOFIE, Jennifer K. “Creating a Successful Occupational Health and Safety Program, Using Workers’ Perceptions”, American Association of Occupational Health Nurses Journal, March 2000, 48(3), s.130.
- SOYER, Ata: Dünyada ve Türkiye’de Sağlık Personelinin Temel Sorunları, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, 1993, s.1.
- TINAR, Mustafa Yaşar. Çalışma Psikolojisi, İzmir, 1996, s.5–6.
- TURAN, Ali; MÜEZZİNOĞLU, Arif. “Risk Değerlendirme Yöntemleri”, TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Ocak-Şubat-Mart, 2006, s.33..
- TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ. TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri- Şartlar (18001), Ankara, 2004, s.2.
- TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ, 18001, TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ. TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri- TS 18001 Uygulama Kılavuzu (18002), Ankara, Şubat 2004.
- YEŞİLDAL, Nuray. “Sağlık Hizmetlerinde İş Kazaları ve Şiddetin Değerlendirilmesi”, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 2005: 4 (5), s.280.
- <http://www.hopadh.gov.tr/detay.php?id=18&cid=16>



# Tıbbi Hatalar: Türkiye'deki Tıbbi Hata Haberleri

F. Şebnem Özdem<sup>1</sup>  
Ayşegül Samatlı Alioğulları<sup>2</sup>

## Özet

Tıbbi hata, kısaca hastaya sunulan sağlık hizmeti sırasında kasıtsız bir aksamanın neden olduğu beklenilmeyen olumsuz bir sonuç olarak tanımlanmaktadır. Tıbbi hatalar, tanı ve tedavi hataları olmak üzere sınıflandırılmaktadır.

Bu çalışmada, öncelikle, literatür taraması yöntemi ile dünyada ve ülkemizdeki tıbbi hata türlerinin ve istatistikî değerlerinin araştırılması amaçlanmıştır. İkinci olarak da, gazete haberlerine yansıyan Türkiye'deki tıbbi hataların irdelenmesi ve haberlerde en çok hangi tür hataların olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır.

Haberler, beş ulusal gazetenin web sayfasında 1-30 Haziran 2014 tarihlerinde üç farklı zamanda retrospektif olarak araştırılmıştır. Arama "tıbbi hata", "yanlış tedavi", "yanlış teşhis", "ilaç hatası", "ameliyat hatası" anahtar kelimeleri ile yapılmıştır. Araştırmaya üç ayrı zamanda da çıkan haberler dahil edilmiştir. Bulunan haberler, sınıflandırılmış ve istatistikî değerleri tablolaştırılmıştır. Araştırmaretrospektif ve tanımlayıcı nitelikte bir çalışmadır.

Araştırmada 2007-2014 yılları arasında toplam 35 tıbbi hata haberine ulaşılmıştır. Hataların, %92'sinin tedavi hatası, %8'inin tanı hatası olduğu, %64'ünün tedavi sırasında hata yapma, %8'inin yanlış teşhis, %7'sinin uygunsuz tedavi türüne girdiği belirlenmiştir. Literatür taramasında Türkiye'de yaşanan tıbbi hatalara ait sistemli ve doğru bilgilerin olmadığı, ülkemizdeki tıbbi hataların ABD'de yaşanan tıbbi hataların 10 katı olduğunun tahmin edildiği ve en çok hatanın yanlış teşhis hata türünde olduğu sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Tıbbi Hatalar, Sağlık Hizmeti, Hastane

## Abstract

Medical errors, the health services provided to the patient during a brief interruption caused by an unintentional negative result is defined as unexpected. Medical errors, including errors in diagnosis and treatment are reclassified.

1 Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları EAH, İstanbul, sebnemozdem@gmail.com

2 Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları EAH, İstanbul, aysegul\_samatli@hotmail.com

In this study, firstly, by the method of literature in the world and in our country and of the types of medical errors is to investigate the statistical value. Secondly, Turkey is reflected in newspaper reports of medical errors in the examination and that there has been in the news most waste to determine what type of error.

News, five national newspaper on the web page on June 1 to 30, 2014 data were retrospectively investigated in three different times. Search was made "medical error", "wrong treatment", "wrong diagnosis", "medication error", "surgical error" with keywords. Research are included reports on three separate time. Found news, classified and tabulated statistical value. This study is descriptive study.

In the study, between the years 2007-2014 a total of 35 medical errors were found to be news. Making mistakes in the treatment of 64% of the errors of 8% misdiagnosis, and 7% of the inappropriate treatment, was determined that the type of error. Literature in Turkey experienced medical errors related to systematic and accurate information, which is not in our country of medical errors experienced in the world of medical errors 10 times estimated to be the highest number error misdiagnosed fault type that was concluded.

**Key Words:** Medical error, healthcare, hospital

## Kaynaklar

- Akalın, E., "Hasta Güvenliği Kültürü", Sağlıkta Nabız, 7(25), s.10, 2010
- AlJarallah JS, AlRowaiss N. "The pattern of medical errors and litigation against doctors in Saudi Arabia". Journal of Family and Community Medicine; 2013; Vol 20; 2; 98-105.
- Akalın HE. "Medikasyon Hataları". ANKEM Dergi 2001; 18 (Ek 2): 10-11.
- Bates DW, Cullen DJ, Laird N, Petersen LA, Small SD, Servi D, Laffel G, Sweitzer BJ, Shea BF, Hallisey R, et al. "Incidence of adverse drug events and potential adverse drug events. Implications for prevention. ADE Prevention Study Group". JAMA 1995; 274:29-34.
- Blegen AM, Vaughn T, Pepper G, Vojir C, Stratton K, Boyd M et al. "Patient and Staff Safety: Voluntary Reporting". American Journal of Medical Quality 2004; 19 (2):67-73.
- Bobb A, Gleason K, Husch M et al: "The epidemiology of prescribing errors". Arch Intern Med 2004; 164:785-92.
- Devebakan N. (2006). "Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:8 Sayı:1.
- Dean B, Barber N, Schachter M. "What is a prescribing error?" Qual Health Care. 2000; 9(4):232-237.

- Dovey SM, Meyers DS, Phillips RL Jr, Green LA, Fryer GE, Galliher JM et al. "A preliminary taxonomy of medical errors in family practice". *Qual Saf Health Care*, 2002;11(3): 233-8.
- Çakmakçı M., Akalın HE., "Hasta Güvenliği: Türkiye Ve Dünya". Fusun Sayek TTB Raporları / Kitapları, 2010;41-46
- Evans SM, Berry JG, Smith BJ, Esterman A, Selim P, O'Shaughnessy J et al. "Attitudes and Barriers to Incident Reporting: A Collaborative Hospital Study". *Quality and Safety in Health Care* 2006;15:39-43.
- Evans RS, Classen DC, Bass SB, Menlove RL, Gardner RM, Burke JP. Development of a computerized adverse drug event monitor. *Proc Annu Symp Comput Appl Med Care*, 1991: 23-27.
- Fijn R, Van den Bemt PMLA, Chow M et al: "Hospital prescribing errors by hospital pharmacystaff", *Br J Clin Pharmacol* 2002;53:326-31.
- Fiumara K, Moniz T, Churchill WW, Bane A, Luppi CJ, Bates DW, et al. "Case Study on the Use of Health Care Technology to Improve Medication Safety. In: Robert A. JP, editor. *Medication Use: A Systems Approach to Reducing Errors*". Second Edition ed. Oak Brook, USA: Joint Commission Resources; 2008.
- Kaushal R, Bates DW, Landrigan C, et al. "Medication errors and adverse drug events in Pediatrics inpatients", *JAMA*, 2001;285(16):2114-2120
- Kim J, Bates DW. "Results of a survey on medical error reporting system in Korean hospitals". *Int J Med Inform* 2006;75:148-55.
- Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS (eds): "Err is Human Building a Safer Health System, Institute of Medicine", National Academy Press, Washington, D.C. (1999)
- Kuo GM, Phillips RL, Graham D, Hickner JM. Medication errors reported by US family physicians and their office staff. *Qual Saf Health Care*. 2008;17(4):286-290.
- Lesar TS, Lomaestro BM, Pohl H: "Medication-prescribing errors in a teaching hospital: a 9-year experience", *Arch Intern Med* 1997;157: 1569-76.
- Lucian L. Leape, M.D., Troyen A. Brennan, M.D., J.D., M.P.H., Nan Laird, Ph.D., Ann G. Lawthers, Sc.D., A. Russell Localio, J.D., M.P.H., Benjamin A. Barnes, M.D., Liesi Hebert, Sc.D., Joseph P. Newhouse, Ph.D., Paul C. Weiler, LL.M., and Howard Hiatt, M.D. "The Nature of Adverse Events in Hospitalized Patients — Results of the Harvard Medical Practice Study II". *N Engl J Med* 1991; 324:377-384.
- Makeham MA, Kidd MR, Saltman DC, Mira M, Bridges-Webb C, Cooper C, et al. "The threat to Australian Patient Safety (TAPS) study incidence of reported errors in general practice". *Med J Aust* 2006;185:95-8.

- Marsha A. Raebel, PharmD; Elizabeth A. Chester, PharmD; David W. Brand, MSPH; David J. Magid, MD, MPH. "Imbedding Research in Practice to Improve Medication Safety". Kaiser Permanente National Quality Conference. Monterey, CA. June 2005.
- Oktay S, Aksayan S. "2000'e iki kala Türkiye'de hemşirelik için yasal düzenlemelere bir bakış"; Hemşirelik Forumu, 1998;1(2):79-80
- Ovalı Fahri, "Hasta Güvenliği Yaklaşımları" Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Ankara, 2010, s.37, Ankara,
- Özata M., Altuncan H. "Hastanelerde tıbbi hata görülme sıklıkları, tıbbi hata türleri ve tıbbi hata nedenlerinin belirlenmesi: Konya örneği". Tıp Araştırmaları Dergisi: 2010 : 8 (2) :100 -111
- Özkoç H. "Hastaların Sağlık Kurumu Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Uygunluk Analizi Ve Nested Logit Model" Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, Yıl: 2013, s: 267-280
- Rogers SO Jr, Gawande AA, Kwaan M, Puopolo AL, Yoon C, Brennan TA, et al. "Analysis of surgical errors in closed malpractice claims at 4 liability insurers". Surgery 2006;140:25-33.
- Sağlık Bakanlığı, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. "SKS Işığında Sağlıkta Kalite". 2. Baskı. Kasım 2012. s:50-65
- Sandars J, Esmail A. "The frequency and nature of medical error in primary care: understanding the diversity across studies". Fam Pract, 2003. 20(3): 231-6.
- Sharek PJ, Classen D (2006), "The incidence of adverse events and medical errors in pediatrics", Journal of Pediatric Clinics of North America, Vol 53, pp.1067-1072
- The Joint Commission, "National Patient Safety Goals (NPSG)". Effective January 1, 2013.
- Tütüncü Ö, Küçükusta D, "Hasta Güvenliği Kültürü ve Hemşirelere Yönelik Bir Uygulama", Hastane Yönetimi Dergisi, 2006;61-68
- Yıldırım, Y. S., Aksoy, F., Veyseller, B. ve Altın, S. (2009). "Hastaların Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler". Haseki Tıp Bülteni, 47 (2): 11-16
- Wingart SN, Wilson RM, Gibberd RW, Harrison B. "Epidemiology of medical error". BMJ 2000;320:774-7.
- World Health Organization (WHO). "Information for action-reporting and learning". Forward Programme 2006-2007. 1st ed. Geneva: WHO Press; 2006. p.23-7.
- Zhang J, Patel VL, Johnson TR, Shortliffe EH. "A cognitive taxonomy of medical errors". J Biomed Inform 2004;37:193-204.

# Ambulans Sürücülerinin Trafikte Karşılaştığı Sorunlar Ve Belediye Otobüs Sürücülerinin Ambulansa Güvenli Geçiş Üstnlüğü Sağlama Konusunda Bilgi Tutum Ve Davranışlarının Değerlendirilmesi

Songül FIRAT<sup>1</sup>  
Nuray ŞAHİN<sup>2</sup>  
Mehmet ÖZKÖK<sup>3</sup>  
Hasbiye ÖZDAMAR<sup>4</sup>  
Meşkure ÖZDEMİR<sup>5</sup>  
Fatma YEŞİL ÇELİK<sup>6</sup>  
Hakan KESER<sup>7</sup>  
Dr. Ahmet ÖKSÜZKAYA<sup>8</sup>

## Özet

Ambulans sürücülerinin trafikte karşılaştığı sorunlar, belediye otobüs sürücülerinin ambulansa güvenli geçiş üstnlüğü sağlama konusunda, bilgi tutum ve davranışlarının değerlendirilmesi ve güvenli yol açma teknikleri konusunda yapılacak girişimlere katkıda bulunmak.

Çalışmamız tanımlayıcı tipte olup, veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Her iki grup içinde çalışmaya katılanların yazılı onamları alınmıştır. Ambulans sürücülerini ve özel halk otobüsü sürücülerini için ayrı ayrı hazırlanmış olan anketler kullanılmıştır.

- 1 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, songulfirat@gmail.com, 05327709596.
- 2 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, nuraysahin75@hotmail.com, 0505 944 95 66.
- 3 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, siyah\_ok@hotmail.com, 0 554 560 00 55.
- 4 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, ozhsby@hotmail.com,05376543877.
- 5 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, berke3232@hotmail.com, 0505 660 14 54.
- 6 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, fa\_celik9@hotmail.com, 0 532 546 47 21.
- 7 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, h\_kesee@mynet.com , 0 537 48167 87.
- 8 Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü, droksuzkaya@gmail.com, 05422730626.

Çalışmamızda örneklem seçimine gidilmemiştir. 30.05.2014 – 01.04.2014 tarihleri arasında Kayseri İl Merkezi 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonunda görev yapan toplam 60 ambulans sürücüsünden, gönüllü olan ve resmi izinde olmayan 55 (% 91.6) kişi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi Makine İkmal Bakım ve Onarım Daire Başkanlığına bağlı Otobüs İşletme Müdürlüğü Hareket Amirliklerinde özel halk otobüs sürücüsü olarak çalışan toplam 768 sürücüden gönüllü olan 665 kişi (% 86.5) ile çalışmaya dahil edilmiştir.

Elde edilen veriler, SPSS (17.0) paket programında değerlendirilmiştir. Veriler değerlendirilirken, Frekans, Yüzde, ortanca değer, ortalama  $\pm$  standart sapma kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan ambulans sürücülerinin yaş ortalaması  $36.30 \pm 9.88$ , % 98.2'i erkek, % 76.4'ü evli ve % 52.7'sinin lise mezunu olduğu görülmüştür. Sürücülerin % 69.1'nin görev sırasında şiddete maruz kaldığı, sürücüler, % 47.3 oranla belediye otobüslerinin yol açma konusunda en başarısız araç tipi olduğunu belirtmişlerdir.

Özel halk otobüsü sürücülerinin yaş ortalaması  $42 \pm 9$  dur. Sürücülerin % 81.2'si ambulansa güvenli yol açılmasıyla ilgili eğitim almamışlardır. Her iki sürücü grubunda en çok kontrolsüz kavşaklarda ambulansa güvenli yol açmadığını belirtmişlerdir.

Anket çalışması sonrası, ambulans sürücülerine geçiş üstünlüğü ile ilgili eğitim verilmiştir. Özel halk otobüsü sürücülerine ambulansa hızlı ve güvenli yol açma konusunda eğitim planlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Trafik, Ambulans, Güvenli Yol Açma

## Abstract

The aims of the our work are the problems that ambulance drivers encounter through the traffic and to assist the attempts about the safely right of way methods and evaluating the knowledge and behaviors of the municipality bus drivers about safely right of way.

Our work is a descriptive research and the information was obtained by survey method. The participants of the both groups granted their written consent and different surveys were used for ambulance drivers and public bus drivers.

Sample work was not used in our research. 55 (%91, 6) ambulance drivers who are volunteer and not in annual leave out of 60 ambulance drivers who work for Kayseri 112 Emergency Health Services and 665 (% 86.5) public bus drivers out of 768 who work in Public Transportation Services of Kayseri Metropolitan

## Municipality.

The results obtained were evaluated in SPSS (17.0) package program. Frequency, percentage, median, average  $\pm$  standard deviation were used in the evaluation of the data collected.

Average age of the ambulance drivers is  $36.30 \pm 9.88$  and % 98.2 of the ambulance drivers are male %76.4 of them are married and %52.7 of them are high school graduates. % 69.1 of drivers indicate that they were subjected to violence during their work and % 47.3 of the drivers tell that public buses are the worst vehicles about the right of the way.

Average age of public bus drivers is  $42 \pm 9$ . %81.2 of the drivers had no education about the right of the way of the ambulances. The both drivers group indicate that the right of way couldn't be yielded mostly at the uncontrolled junction.

Following the survey study, ambulance drivers were trained about the right of way. A training about yielding fast and safe right of way to ambulances for public bus drivers has been planned.

**Key Words:** Traffic, Ambulance, Safe Right of Way, Yielding right of way

## Kaynaklar

Aksoy, F., Ergün, A., Acil Sağlık Hizmetlerinde Ambulansın Yeri, Ulusal Travma Dergisi (2002) 8:160-163

De Lorenzo RA, Eilers MA. Lights and Siren: A Review of Emergency Vehicle Warning Systems. Ann Emerg Med 1991; 20:1331-1335. [http://dx.doi.org/10.1016/S0196-0644\(05\)81076-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0196-0644(05)81076-5)

Karcıoğlu Ö., Yıldırım G.Ö., Acil Tıp Sisteminde Sürüş Güvenliği ve Acil Araç Sürücülerinin Eğitimleri, DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 3, S: 135 – 142

Mahmutoğlu, A., Çukurçayır MA., Trafik Sorununa Bir Çözüm Önerisi:Trafik İzleme Başkanlığı Sayıştay Dergisi Sayı:86/2012,80

Türkdemir AH, Çavuş T, Aysun A. Türkiye'de Ambulans Kazalarında Değişim. [http://aht112acil.8m.net/about\\_5.html](http://aht112acil.8m.net/about_5.html) Erişim Tarihi:30.06.2014. 14:22)

Yenice H.,Köksal Ö., Armağan E., Köse A., Çetinkaya HB.,Sığırlı D., Bir Üniversite Hastanesi Acil Servisine Hava Ambulansı ile Nakledilen Olguların Değerlendirilmesi, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 39 (2) 105-110

<http://www.resmigazete.gov.tr> TC Sağlık Bakanlığı Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 20.09.2013 (Erişim Tarihi:02.06.2014, 14:20)

[http://www.researchgate.net/publication/12653036\\_So\\_you\\_want\\_drive\\_an\\_ambulance](http://www.researchgate.net/publication/12653036_So_you_want_drive_an_ambulance)



# Çalışan Bağlılığı İçin Yol Haritası Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Güven İlişkisi: İstanbul İli Hemşirelik Örneği

Kerime YEŞİLÇİMEN<sup>1</sup>  
Doç. Dr. Ülkü BAYKAL<sup>2</sup>

## Özet

Araştırma hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerini belirlemek, örgütsel sinizm ile kişisel özellikleri ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Veri toplamada hemşirelerin kişisel özelliklerini tanımlayan bir soru formu ile Örgütsel Sinizm Ölçeği ve Örgütsel Güven Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın verileri izin alınan 6 hastanede çalışan ve araştırmaya istekli olan 438 hemşireden toplanmıştır. Veriler sayı, yüzdeler, ANOVA, t testine Spearman korelasyon analizi testleri ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın sonucunda hemşirelerin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizm boyutunda ortalama puana sahip oldukları ve örgütsel sinizm ve hemşirelerin örgütsel güven arasında anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik hizmetleri, Örgütsel Sinizm, Örgütsel Güven.

## Abstract

This research was realized to determine nurse's organizational cynicism level, to analysis relationship between their organizational cynicism level and personal characteristics and organizational trust level.

A question form which determined nurses personel characteristics and organizational cynicism inventory and organizational trust inventory were used to collect data.

The datas of this research, were collected from 438 nurses who were working

1 Sağlık Bakanlığı Yedikule Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, kerime.yesilcimen@gmail.com, 02124090202/1193.

2 İstanbul Üniversitesi, ulkubay@yahoo.com, 02124142000

permissive 6 hospitals and willing to contribute this research. The datas were analized with numbers, percentage, ANOVA, t test, Spearman corelation analysis.

According to this research, nurses had averagepoints at thecognitive, affective, behavioral dimensions and nurses had meaningful relationships between organizational cynicism level and organizationaltrustlevel.

**Key Words:** Nursing services, organizational cynicism, organizational trust.

## Kaynaklar

- Abraham, R. (2000). OrganizationalCynicism: BasesAndConsequences. Generic, Social, And General PsychologyMonographs, 126(3), 269-292.
- Adams-Kayes&Anna B. "Organizational Trustand Upward Influence in Correctional Institutions", The George Washington University, Doctor of Philosophy, 2004.
- Appelbaum Steven &Bartolomucci Nicolas, BeaumierErika, CorriganRodney, DoreIsabelle, GirardChrystine, Serroni Carlo. "OrganizationalCitizenshipBehavior: A Case Study of Culture, LeadershipandTrust", Management Decisions, 42:1/2, 2004.
- Altınöz, M., Çöp, S., Sığındı, T. (2011). Algılanan Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankaradaki Dört Ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 15( 21)
- Andersson L.M., 1996. "EmployeeCynicism: An Examination Using a ContractViolation Framework", Human Relations, 49(11), ss. 1395-1418.
- Altuntaş, S.(2008). Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Kişisel Mesleki Özellikleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Baykal, Ü., Altuntaş, S.Y., Sökmen, S.Akgün E. (2005a). Örgütsel iklim ölçeğinin uyarlanması ve yönetici hemşirelerin hastanelerdeki örgütsel iklimle ilgili değerlendirmeleri. Hemşirelik Dergisi, 13(55), 91-112.
- Baykal, Ü., Sezgin, B., Seren Ş.(2005b).Ulusal çalışma mevzuatı ve Uluslararası Çalışma Örgütü'ne göre hemşirelerin çalışma koşullarının belirlenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 21, 17-37.
- Brandes, P. (1997). OrganizationalCynism:Its Nature, Antecedents, AndConsequences. UnpublishedDoctoralDissertation. Division Of ResearchAnd Advanced Studies Of TheUniversity Of Cincinnati, USA.
- Boyalı, H. (2011).Örgütsel Sinizm Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Karaman'dakiBankalar Üzerinde Bir Uygulama. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- Dean, J. W.,Brandes, P., Dharwadkar, R. (1998). OrganizationalCynicism. Academy OfManagementReview, 23:2, 341-352.

- Demircan, N., Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı:Nedenleri Ve Sonuçları. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 139-150.
- Erdost, H. E., Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M.(2007). Örgütsel sinizm kavramı ve ilgili ölçeklerinTürkiye'deki bir firmada test edilmesi. 15. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 514-524.
- GilberthJacqueline A. &Tang Thomas Li-Ping. "An Examination of OrganizationalTrustAntecedents", Public Personel Management, 27:3, 1998, 321-325.
- Gökberk, M. (2000). Felsefe Tarihi. İstanbul. Remzi Kitabevi.
- Hançerlioğlu, O. (1999). Düşünce Tarihi. Remzi Kitabevi, s. 77, İstanbul.
- İşbaşı, J.Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Kalağan, G., Güzeller, O. C. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 27, 83-95.
- Kutaniş, R., Ö., Çetinel, E. (2009). Adaletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler Mi?: Bir Örnek Olay, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1:26, 186-195.
- Öz, E.(2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi (1. baskı). İstanbul:Beta Yayıncılık.
- Özler Ergun, D., Atalay Giderler, C., Şahin Dil M.(2010). Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır?. Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 57-47 ,(2)2.
- Polat, M., Meydan, H., Tokmak, İ.(2010). Personel güçlendirme-örgütsel sinizm ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi. 9.Ulusal İşletmecilik Kongresi, 542-546.
- Sur Ö. (2010). Örgütsel Sinizm: Eskişehir İli Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tekin, D. E. (2001). Özel Bir Hastanede Hemşirelik Personeli Devir Hızının Hemşirelerin İş Doyumu Ve Hasta Doyumuyla İlişkinin Araştırılması. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tokgöz N. (2011). ÖrgütselSinizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik İşletmesi Çalışanları Örneği. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İBBF Dergisi, 6(2), 363-387.
- Turan, Ş. (2011).Küreselleşme Sürecinde Örgütsel Değişimi Etkileyen Bir Unsuroarak Örgütsel Sinizm Ve Karaman İli Kamu Kurumlarında Bir Çalışma.Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.

Tükeltürk A. Ş., Perçin Şahin, N., Güzel B.(2009).örgütlerde psikolojik kontrat ihlalleri ve sinizm ilişkisi:4-5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma. 17. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Eskişehir.

Wech Barbara A. “TrustContext: Effect on OrganizationalCitizenshipBehavior, Supervisory

FairnessandJobSatisfaction Beyond theInfluence of Leader-Member Exchange”, Business and Society, 41:3, 2002, 353-360

# Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Tedavi Gören Yenidoğan Annelerinin, Anne Otelinde Kalıp Kalmama Durumlarına Göre, Postpartum Depresyon Ve Anksiyete Bulgularının Karşılaştırılması

Hasbiye ÖZDAMAR<sup>1</sup>

Mehmet ÖZKÖK<sup>2</sup>

Songül FIRAT<sup>3</sup>

Nuray ŞAHİN<sup>4</sup>

Meşkure ÖZDEMİR<sup>5</sup>

Fatma YEŞİL ÇELİK<sup>6</sup>

Hakan KESER<sup>7</sup>

Uz. Dr. Yunus HACİMUSALAR<sup>8</sup>

Fatma KÜÇÜK<sup>9</sup>

## Özet

Bu çalışma ile Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitelerinde tedavi gören yenidoğan annelerinin, anne oteli hizmeti alıp almama durumlarına göre, port-partum dönemde, depresyon ve anksiyete düzeyleri ve ilişkili etmenleri belirleyerek bu konuda yapılacak girişimlere katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

Çalışma tanımlayıcı, kesitsel tipte bir araştırmadır. Örneklem seçimine gidilmemiş olup, 30.05.2014 – 01.04.2014 tarihleri arasında Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Kliniği ile Erciyes Üniversitesi Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde yatarak tedavi gören yenidoğanları

1 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, ozhsby@hotmail.com,05376543877.

2 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, siyah\_ok@hotmail.com, 0 554 560 00 55.

3 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, nuraysahin75@hotmail.com, 0505 944 95 66.

4 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, songulfirat@gmail.com, 05327709596.

5 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, berke3232@hotmail.com, 0505 660 14 54.

6 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, fa\_celik9@hotmail.com, 0 532 546 47 21.

7 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, h\_kesec@mynet.com , 0 537 48167 87.

8 Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi, hacimusalar@yahoo.com, 0 537 48167 87.

9 Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, fatmakucuk05@hotmail.com, 0 505 751 93 29.

emzirebilen annelerden, gönüllü olan toplam 232 anne çalışmaya dahil edilmiştir. Annelere toplam 44 soruluk anket formu ile depresyona ait bulguları ölçmek için Hamilton Depresyon Derecelendirme Ölçeği (HDDÖ), Edinburg Doğum Sonrası Depresyon Ölçeği (EDSDÖ) ve anksiyete düzeylerini ölçmek için de Beck Anksiyete Ölçeği (BAÖ) uygulanmıştır. Depresyon açısından yüksek riskli olarak kabul edilen anneler, tanı ve tedavi için psikiyatri uzmanına yönlendirilmiştir.

Elde edilen veriler SPSS 17.0 paket programında değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde frekans, yüzde, ortalama±standart sapma, ki-kare testi uygulanmıştır.  $X^2$  değeri  $P<0.05$  anlamlı kabul edilmiştir.

Anne otelinde kalan annelerin yaş ortalamaları  $25,5\pm6,1$ , anne otelinde kalmayan annelerin yaş ortalamaları  $27,3\pm5,6$  tespit edilmiştir. Aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Bebek bakımına katılma oranlarının anne otelinde kalanlarda daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Anne otelinde kalan annelerin aylık gelirleri ortalama  $1086\pm766$  TL iken, anne oteli hizmeti alamayan annelerin aylık gelirleri  $1437\pm975$  TL idi. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıydı. ( $p=0.003$ ).

Araştırmaya dahil edilen tüm annelerden EDSDÖ'ye göre, 13 ve üzeri puan alanların oranı %25.6 olup, anne oteli hizmeti alabilen annelerde bu oran % 23 iken, anne oteli hizmeti alamayan annelerde % 26.1 bulunmuştur. Daha önce yapılmış olan araştırmalara göre çıkan sonuçlara paralellik göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Postpartum Depresyon, Anne Otel, Yenidoğan Yoğun Bakım, Edinburg Postpartum Depresyon Ölçeği

## Abstract

This study aims to determine depression and anxiety levels of newborn mothers during the portpartum period according to whether they took mother hotel service or not and associated factors about it and to contribute to attempts about this subject.

Our work is a descriptive research and cross-sectional. No samples election was done and volunteer 232 mothers who can lactate newborn babies and get inpatient treatment at Clinic of Obstetrics and Gynecology of the Kayseri Training and Research Hospital and Newborn intensive care unit of Erciyes University are included in there search. Mothers are asked to complete a 44 questioned survey form, Hamilton Depression Rating Scale (HDRS) and Edinburgh Postpartum Depression Rating Scale and Beck Anxiety Scale was used to measure their anxiety

levels. Mothers that considered as under the high risk of depression were directed to psychiatry clinic.

Collected data was evaluated by the SPSS 17.0 pack a gepro gramme. Frequency, percentage, median, average  $\pm$  standard deviation and chi-square test were used in the analyze of the data collected. The  $X^2$  value was accepted as  $P < 0.05$ .

The average age of mothers who stayed at mother hotel and  $25,5 \pm 6,1$  and those who did not stay at the mother hotel was  $27,3 \pm 5,6$ . The age difference between two groups weren't considered as reasonable factor about the study.

The rate of attending baby care unit is higher through the mothers staying in the mothers hotel.

Mothers staying in mother hotel were in income group of  $1086,3 \pm 766,6$  and mothers not staying in mother hotel were in income group of  $1437,8 \pm 975,5$ . This difference was statistically significant. ( $p=0.003$ )

According to Edinburgh Postpartum Depression Rating Scale (EPDRS), all the mothers included in there search having 13 points and above score had % 25.6 rate and the mothers who could take mother hotel service had the %23 rate and the ones who can't take mother hotel service had the %26 rate. These results shows as parallels as to previous researches.

**Key Words:** Postpartum Depression, Mother Hotel, Newborn Intensive Care Units, Edinburg Postpartum Depression Scale

## Kaynaklar

- Akdemir A, Örsel S, Dağ İ ve ark. Hamilton Depresyon Derecelendirme Ölçeği (HDDÖ)'nin geçerliliği, güvenilirliği ve klinikte kullanımı. 3P Dergisi 1996;4:251-9.
- Arslandaş H., Ergin F., Akdolun Balkaya N., Aydın İl Merkezinde Doğum Sonrası Depresyon Sıklığı ve İlişkili Risk Etmenleri, Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2009, Cilt 10, Sayı 3, 013-022
- Beck AT, Epstein N, Brown G ve ark. An inventory for measuring clinical anxiety: Psychometric properties. J Consult Clin Psychol 1988; 56:893-7.
- Beeber, L.S., Holditch-Davis, D., Belyea, M.J., Funk, S.G., 2004. In-home intervention for depressive symptoms with low-income mothers of infants and toddlers in the United States. Health Care for Women International, 25, 561-580.
- Buğdaycı R, Şasmaz CT, Tezcan H, Kurt AO, Oner S. A cross-sectional prevalence study of depression at various times after delivery in Mersin province in Turkey. J Womens Health 2004;13:63-8.

- Çelebioğlu, A.: Yenidoğanın hastaneye kabulünde ebeveynlerin duyguları ve hemşirelik yaklaşımı. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 149: 1-8, 2004.
- Danacı AE, Dinç G, Devenci A, Şen FS, İçelli İ. Manisa il merkezinde doğum sonrası depresyon yaygınlığı ve etkileyen etmenler. *Türk Psikiyatri Dergisi* 2000;11: 204-11.
- Engindeniz AN, Küey L, Kültür S (1996) Edinburgh doğum sonrası depresyon ölçeği Türkçe formu geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. Ankara: Bahar Sempozyumları 1 Kitabı, Psikiyatri Derneği Yayınları; 51-52.
- Gülseren L., Doğum Sonrası Depresyon: Bir Gözden Geçirme, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 1999:10, 58-67
- Gümüş AB., Keskin G., Alp N., Özyar S., Karsak A., Postpartum Depresyon Yaygınlığı ve İlişkili Değişkenler, *New/Yeni Symposium Journal*, Eylül 2012: Cilt 50: Sayı 3
- Hamilton M. A rating scale for depression. *J Neurol Neurosurg Psychiatry* 1960; 23:56-62.
- Huang YC, Mathers N. Postnatal depression-biological or cultural? A comparative study of postnatal women in the UK and Taiwan. *J Adv Nurs* 2000;33:279-7.
- Karaçam Z, Öz F, Taşkın L. Postpartum depresyon: önleme, erken tanı ve hemşirelik bakımı. *Sağlık ve Toplum* 2004;3:14-24.
- Kemp B, Bongartz K, Rath W. Psychic disturbances in the postpartum period: an increasing problem? *Geburtshilfe Neonatol* 2003;207:159-65.
- Maraloğlu Kamile, Özdemir S., Çivi S., 2007 Postpartum Depresyon, *Türkiye Klinikleri J Med Sci* 2009;29(1):206-14
- Nur vd., Sivas İl Merkezindeki Kadınlarda Postnatal Depresyon Prevalansı ve Risk Faktörleri, *C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi* 26 (2): 55 – 59, 2004
- Regmi S, Sligl W, Carter D, Grut W, Seear M. A controlled study of postpartum depression among Nepalese women: validation of the Edinburgh Postpartum Depression Scale in Kathmandu. *Trop Med Int Health* 2002;7:378-82.
- Salgın A, Gökçay G, Yücel B ve ark. Effects of postpartum depression on breastfeeding and child development. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*; 2007: 70-73.
- Sünter AT., Güz H., Canbaz S., Dündar C., Samsun İl Merkezinde Doğum Sonrası Depresyonu Prevalansı ve Risk Faktörleri, *J Turk Soc Obstet Gynecol*. 2006; 3(1): 26-31
- Tamaki, A., 2008. Effectiveness of home visits by mental health nurses for Japanese women with post-partum depression. *International Journal of Mental Health Nursing* 17, 419-427

[http://www.tkhk.gov.tr/Eklenti/1041,anne-otelleri-\(02.06.2014-16:26\)](http://www.tkhk.gov.tr/Eklenti/1041,anne-otelleri-(02.06.2014-16:26))



Ulusoy M, Şahin NH, Erkmen H. Turkish Version of the Beck Anxiety Inventory: Psychometric Properties. Journal of Cognitive Psychotherapy 1998; 12:163-72.

[http://thsk.saglik.gov.tr/Dosya/mevzuat/genelgeler/yonetim\\_rehberi\\_20014\\_9\\_genelge.pdf](http://thsk.saglik.gov.tr/Dosya/mevzuat/genelgeler/yonetim_rehberi_20014_9_genelge.pdf) (Erişim tarihi: 22.04.2014, 11:38)

Yıldırım A., Hacıhasanoğlu R., Karakurt P., Postpartum depresyon ile sosyal destek arasındaki ilişki ve etkileyen faktörler, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2011;8:1

Yılmaz Bingöl T., Tel H., postpartum dönemdeki kadınlarda algılanan sosyal destek ve depresyon düzeyleri ile etkileyen faktörler, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2007; 10: 3

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Eskişehir Birlik Enfeksiyon Koordinatörlüğü Örneği

---

Uzm. Dr. Nevil AYKIN<sup>1</sup>

Uzm. Burcu ELİTEZ<sup>2</sup>

Uzm. Uğur IŞIK<sup>3</sup>

Uzm. Dr. Çetin AVCI<sup>4</sup>

Uzm. Dr. Hüseyin Seyhan FİDAN<sup>5</sup>

## Özet

Aksi ispat edilmediği sürece her hastane enfeksiyonu, temel enfeksiyon kontrol kurallarına uyulduğu takdirde önlenmesi mümkün olan bir tıbbi hata olarak kabul edilmelidir (Gerberding 2002;137)

- İyi uygulanan bir enfeksiyon kontrol programı;
- Hastanede yatış süresini kısaltır,
- Morbidite ve mortaliteyi azaltır,
- Maliyeti düşürür,
- İlaç ve diğer sarf malzemelerinin uygun kullanımını en üst düzeye çıkarır,
- Hasta memnuniyetini artırır. Ve kalite iyileştirme sağlanmış olur.

Hataların sınıflandırılması, saptanması ve bunları en aza indirgeyecek sistemik önlemlerin alınması en önemli adımlar olduğundan dolayı Eskişehir Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Tıbbi Hizmetler Başkanlığı tarafından 4 Birlik hastanesi ve 1 ADSH'ni kapsayacak Birlik Enfeksiyon Koordinatörlüğü oluşturulmuştur. Koordinatörlük oluşumunda Genel sekreterliğimiz bünyesinde bir enfeksiyon uzmanı istihdam edilmemiş olup yalnızca saha değerlendirmesi, Sürveyans incelenmesi, özel birimlerin enfeksiyonlarının izlenmesi, akılcı antibiyotik kullanımı konularında destek alınmakta olup, dönemsel olarak saha değerlendirmeleri 1 Enfeksiyon Hastalıkları Uzmanı ve 2 Tıbbi Hizmetler Uzmanı tarafından yapılmıştır.

---

1 Eskişehir Yunus Emre D.H.(İl Enfeksiyon Koordinatörü), [nevilaykin@gmail.com](mailto:nevilaykin@gmail.com), 0 0505 5524412

2 Eskişehir KHBGS(Tıbbi Hizmetler Uzman), [burcuelitez@gmail.com](mailto:burcuelitez@gmail.com), 0 505 7864917

3 Eskişehir KHBGS (Tıbbi Hizmetler Uzman), [ugurisik222@gmail.com](mailto:ugurisik222@gmail.com), 0 533 7470344

4 Eskişehir KHBGS(Tıbbi Hizmetler Başkan.), [fravci@gmail.com](mailto:fravci@gmail.com), 0 532 7451224

5 Eskişehir KHBGS(Genel Sekreter), [hsfidan@gmail.com](mailto:hsfidan@gmail.com), 0 505 7274925

Enfeksiyonların kontrolü ve yerinde gözlenmesi açısından oluşturulan değerlendirme formu ile hastanelerin genelinde gözlemsel değerlendirme yapılmıştır. Yoğun Bakım üniteleri için invaziv araç ilişkili hastane enfeksiyon oranları ve önlenmesine yönelik uygulamalar incelenmiştir. Birlik Enfeksiyon Koordinatörlüğü uygunsuz antibiyotik kullanımını nokta prevalans çalışması ile değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirme ve çalışmalar neticesinde raporlar ve eğitim sunumları hazırlanarak Genel Sekreterlik üst yönetimi, hastane yöneticileri ve ilgili bölümlerle paylaşılarak hastanelere Genel Sekreterliğimiz tarafından gerekli danışmanlık ve rehberlik hizmeti verilmeye çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Enfeksiyon Kontrolü, Uygunsuz antibiyotik Kullanımı, Hastane Enfeksiyon

## Abstract

Unless proven otherwise, every hospital infection should be accepted as a medical mistake that is possible to be prevented if basic infection control rules are followed (Gerberding 2002;137).

- A well applied infection control program will:
- Shorten the period of hospitalization,
- Decrease morbidity and mortality,
- Reduce the cost,
- Maximize the appropriate use of medicines and other consumables,
- Increase patient satisfaction, and thus improve the quality of services.

As classification of patients, detection of the same, and taking systemic measures to minimize them are the most important steps, The Union Infection Coordinatorship was established by the Union of Public Hospitals of Eskişehir, Secretary General's Office, Medical Services Department, so as to cover 4 Union hospitals and 1 ADSH. In the formation of the coordinatorship, an infection specialist was not employed within the body of the General Secretariat, and only support is received in the matters of field assessment, Surveyor's inspection, monitoring of infections in special units, and reasonable antibiotic use, and periodical field assessments were carried out by 1 Medical Specialist of Infection Diseases and 2 Specialists of Medical Services.

An observational evaluation was carried out in generality of the hospitals, with the evaluation form created for the control and in-place observation of infections. The ratios of hospital infections associated with invasive devices and practices

for the prevention of the same were reviewed for the Intensive Care units. Union Infection Coordinatorship evaluated the inappropriate antibiotic use by the way of a point prevalence study. In consequent with the carried out evaluation and studies, reports and training presentations were prepared, and these were shared with the exclusive management of the General Secretariat, hospital managers, and concerning departments, and through this way the General Secretariat tried to render the required consultancy and guidance services to hospitals.

**Key Words :** Infection Control, Inappropriate Antibiotic Use, Hospital Infection

## **Kaynaklar**

Institute of Medicine Report, 1999. Gerberding JL. Ann Intern Med 2002;137:665-670.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Performans Üzerinde İş Tatmini, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyetinin Etkilerinin İncelenmesi: Sağlık Sektörü Örneği

Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ<sup>1</sup>

Mehmet TOP<sup>2</sup>

Mustafa SEÇKİN<sup>3</sup>

## Özet

Bu araştırma Elazığ İli'nde bir devlet hastanesinde görev yapan sağlık personelinin performansı, iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır. Ayrıca çalışmada performans üzerinde iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetinin etkileri sorgulanmıştır. Araştırma sonucunda hastanede devlet memuru ve özel şirket elamanı statüsünde çalışan 196 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma anket esasına dayalı kesitsel bir çalışmadır. Algılanan Stres Ölçeği, Minnesota İş Tatmini Anketi, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve İşgören Performans Değerleme Ölçeği veri toplamak için kullanılmıştır. 5'li Likert ölçeğine göre değerlendirildiğinde iş tatmini ortalaması 3,29, performans ortalaması 4,25 ve iş stresi ortalaması 2,74 ve işten ayrılma niyeti ortalaması 2,28 bulunmuştur. İş tatminin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). İş tatmini, performans ve işten ayrılma niyetinin mesleğe göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir. Ancak iş stresinin mesleğe göre anlamlı değişiklik gösterdiği bulunmuştur. Sağlık personelinin performans, iş tatmini, işten ayrılma niyeti arasında düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çoklu regresyon analizi sonucunda iş tatmini, stres ve işten ayrılma niyetinin performanstaki toplam varyansın (değişimin) %10,8'ünü açıkladığı belirlenmiştir. İş tatmini, stres ve işten ayrılma niyetinin performansın önemli birer belirleyicisi olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Performans, İş Tatmini, İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, Sağlık Sektörü

1 Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü. stekingunduz@mersin.edu.tr

2 Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İİBF Sağlık İdaresi Bölümü. mtop@hacettepe.edu.tr

3 Dr. Elazığ Harput Devlet Hastanesi Başhekim Yardımcısı. burmer966@yahoo.com

## Abstract

The purpose of this study is to investigate on relationships among performance, job stress, job satisfaction and intention to leave of health personnel at a public hospital in Elazığ. Also this study analyzed impacts of job satisfaction, job stress and intention to leave on performance of health personnel. Study data measurement tools were conducted on 196 health personnel (public servants and private employees at a public hospital). This study was based on questionnaire and cross sectional study The Perceived Stress Scale, Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, Leave to Intention Questionnaire and Employee Performance Scale were used were used for data collection. When evaluation with 5 point Likert Scale, the means job satisfaction, performance, job stress, and intention to leave were 3.29; 4.25; 2.74; 2.28 respectively. Meaningful differences among health personnel's job satisfaction levels according to their gender were found ( $p<0.05$ ). Meaningful differences among health personnel's job satisfaction, performance and intention to leave levels according to their occupations were found ( $p<0.05$ ). However, it was found that there is a significant difference in job stress levels in term of occupation. It was found that there were significant relationships between performance, job satisfaction, job stress and intention to leave. In results of multiple regression analysis 10.8 % of the variance in the performance was explained by job satisfaction, stress, and intention to leave. It was found job satisfaction, job stress and intention to leave were significant predictors for performance.

**Key Words:** Performance, Job Satisfaction, Job Stress, Intention to Leave, Health Sector

## Kaynaklar

- Agho A., Mueller C., Price J. (1993). "Determinants of employee job satisfaction: an empirical test of a causal model". *Human Relations* 46 (4), 1007-1027.
- Al-Faify, NA. (2012). "Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction of Radiologic Technologists Working in Saudi Arabia". PhD Dissertation. University Of Phoenix.
- Amos, E., & Weatherington, B. (2008). "An analysis of the relation between employee-organization value congruence and employee attitudes". *Journal of Psychology*, 142(6), 615-632.
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). "Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis". *The Social Service Review*, 75(4), 625-661.



- Bartlett, K. R. (1999). "The Relationship Between Training and Organizational Commitment In The Health Care Field". The Degree of Doctor of Philosophy. Chicago, USA: The University of Illinois, Urbana.
- Bartram, T., Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, SG., Stanton, P. (2012). "Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses". *Journal of Advanced Nursing*, 68(7):1567-78.
- Baumeister R., Leary M. (1995). "The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation". *Psychological Bulletin* 117(33), 497-529.
- Bouckenoghe, D., Raja, U., Butt, A.N. (2013). "Combined effects of positive and negative affectivity and job satisfaction on job performance and turnover intentions". *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 147(2), 105-123
- Bowling, N.A. (2007). "Is the job satisfaction–job performance relationship spurious? A meta-analytic examination". *Journal of Vocational Behavior*, 71, 167-185.
- Butler J. (1991). "Toward understanding and measuring conditions of trust: evolutions of a condition of trust inventory". *Journal of Management* 17(4), 643-663.
- Cable D., Parsons C. (2001). "Socialization tactics and person-organization fit". *Personnel Psychology* 54 (1), 1-23.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. ve Klesh, J. (1979). "Michigan Organizational Assessment Questionnaire". University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Campbell J.P. (1990). "Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology". In: Dunnette MD, Hough LM, eds. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; ss. 687–732.
- Chassin, M. (1997). "Assessing strategies for quality improvement". *Health Affairs*, 16, (2), 151-161.
- Chet R., Ryan A., Schneider R., Parra L., Smith P. (1998). "The relation between job level and job satisfaction". *Group and Organization Management* 23(4), 470-495.
- Crossman A., Abou-Zaki B. (2003). "Job satisfaction and employee performance of lebanese banking staff". *Journal of Managerial Psychology* 18(4), 368-376.
- Ding, C.G., & Lin, C. (2006). "Comparing the effects of determinants of turnover intentions between Taiwanese and US hospital employees". *Human Resource Development Quarterly*, 17(4), 403-421.
- Dysvik, A., Kuvaas, B. (2011). "Intrinsic motivation as a moderator on the relationship between perceived job autonomy and work performance". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(3), 367-387.
- El-Jardali, F., Jamal, D., Abdallah, A., & Kassak, K. (2007). "Human Resources for health planning and management in the Eastern Mediterranean Region: facts, gaps and forward thinking for research and policy". *Human Resources for Health*, 5 (9).

- Eren, S.S., Hayatoğlu, Ö. (2011). "Etik ikliminin satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına etkisi: ilaç sektöründe bir uygulama". ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), 109-128.
- Ergun, G. (2008). Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erkuş, A., & Fındıklı, MA. (203). "Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma". İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 42, (2), 302-318.
- Fayers PM., Hand DJ. (2002). "Causal variables, indicator variables and measurement scales: an example from quality of life". J Royal Statist Soc.165, 233-261.
- Fisher, C.D. (2005). "Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a commonsense theory". Journal of Organizational Behavior, 24(6), 753-777.
- Ford, R., Sivo, S., Fottler, M., Dickson, D., Bradley, K., Johnson, L. (2006), "Aligning internal organizational factors with a service excellence mission: an exploratory investigation in healthcare". Health Care Management Review, 31(4), 259-269.
- Guinot, J., Chiva, R., Roca-Puig, V. (2014), "Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study". Personnel Review, 43(1), 96-115.
- Güçlü, N. (2001). "Stres Yönetimi". G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.
- Gül, H., Oktay, E., Gokce, H. (2008). "İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: sağlık sektöründe bir uygulama" Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, 20, 1-11.
- Henryhand, CJ. (2009). "The Effect Of Employee Recognition And Employee Engagement On Job Satisfaction And Intent To Leave In The Public Sector". PhD Dissertation. Capella University.
- Hu, C., Woods, R. H, Chen, S., Brandmeir, K.D. (2004). "Perceptions of job satisfaction and job performance in the timeshare industry". Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 2(1), 53-67.
- Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). "The interactive effects of personal traits and experienced states on intraindividual patterns of citizenship behavior". Academy of Management Journal, 49(3), 561-575.
- Jackofsky, E. (1984). "Turnover and job performance: An integrated process model". Academy of Management Review, 9, 74-83.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., Roberts, J. (2007). "The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance". Journal of Business Research, 60, 663-671.

- Jones, J., Sylakowski, M. (2000). "The Impact of Hospital Mergers on Organizational Culture, Organizational Commitment, Professional Commitment, Job Satisfaction, And Intent To Turnover On Registered Professional Nurses On Medical-Surgical Hospital Units". PhD Thesis, State University of New York at Buffalo.
- Judge T.A., Bono J.E., Thoreson C.J., Patton G.K. (2001). "The job satisfaction–job performance relationship: a qualitative and quantitative review". *Psychol Bull.* 127:376–407.
- Judge, T.A., Colquitt, J.A., (2004) "Organizational justice and stress: the mediating role of work–family conflict". *Journal of Applied Psychology*, 89(3),395-404.
- Katsanis, L. and Pitta, D. (1999), "The performance appraisal process of pharmaceutical product managers in Canada: An Empirical Study", *Journal of Product and Brand Management*, 8(6), 463-487
- Katsanis, L., Laurin, J.P. and Pitta, D. (1996), "How should product managers' job performance be evaluated in emerging product management systems?", *Journal of Product and Brand Management*, 5(6) 5-23
- Kirkman B., Rosen, B. (1997). "A Model of teamwork empowerment". *Research in Organizational Change and Development* 10(1), 131-167.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Schaufeli, W.B., de Vet, CH., and van der Beek, A.J. (2011). "Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review". *JOEM*, 53(8), 856-866.
- Olson, J.M. & Zanna, M.P. (1993). "Attitudes and attitude change". *Annual Review of Psychology*, 44, 117-154.
- Pool S. (1997). "The Relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation". *The Journal of Psychology* 13 (2): 271-283.
- Press, I. (1997). "Patient Satisfaction: Understanding and Managing the Experience of Care" (Second edition). Health Administration Press, AnnArbor, MI.
- Purani, K. & Sahadev, S. (2007). "The moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesmen in India". *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23 (7), 475-485.
- Rub, RF. (2003). "The Relationships Between Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses". PhD Dissertation. The University of Iowa.
- Rusbelt, C. A., Farrell, D., Rogers And Mainous, AG. (1988). "Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: an integrative model of responses to decline job satisfaction", *Academy of Management Journal*, 31(3), 599- 627.
- Shields, M.A., & Ward, M. (2001). "Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intention to quit". *Journal of Health Economics*, 20, 677-701.

- Shore, L.M. & Martin, H.J. (1989). "Satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions". *Human Relations*, 42, 625-638.
- Shouksmith G. (1994). "Variables related to organizational commitment in health professionals". *Psychology Report* 74 (3), 707-711.
- Tanner B.M. (2007). "Analysis of the Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, And Organizational Commitment in an Acute Care Hospital". (Ph.D. Thesis). San Francisco, California, USA: Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center.
- Tel, H., Karadağ, M., Tel, H., Aydın, Ş. (2003). "Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile başetme durumlarının belirlenmesi". *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 2003/2, 13-23.
- Tett R.P., Meyer, J.P. (1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analysis based on meta-analytic findings". *Personnel Psychology* 46(2), 259-293.
- Topuz, A. (2006). "Hemşirelerde Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği, İş Stresi Ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi". Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Türk, K., Eroglu, C., Türk, D. (2008). "T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-17.
- Tzeng, H.M. (2002). "The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan". *International Journal of Nursing Studies*, 39, 867-878.
- Ünsar, A.S. (2011). "Motivasyonun işten ayrılma eğilimine etkisi: bir alan araştırması". *Akademik Bakış*. Sayı:25: 1-15.
- Van de Ven, F. (2007). "Fulfilling the promise of career development: Getting to the heart of the matter". *Organization Development Journal*, 25(3), 45-50.
- Van Scotter, J. R. (2000). "Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and affective commitment". *Human Resource Management Review*, 10, 79-95.
- Yıldız, S., Savcı, G., Kapu, H. (2014). "Motive edici faktörlerin çalışanların iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi". *Yönetim Ve Ekonomi* 21(1), 233-249.
- Yüksel, İ. (2003). "İş stresi, işe bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin analizi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17, (1-2), 213-224.
- Zimmerman, R.D., Todd, C.D. (2009). "The Impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: a meta-analysis and path model. *Personnel Review*, 38(2), 142-158.

# Kısa Mesaj (SMS) Hemşire Çağrı Sistem

Esra YILDIZBAŞI<sup>1</sup>

Hicran FIRAT<sup>2</sup>

Selda AYDIN<sup>3</sup>

Murat DUMAN<sup>4</sup>

M. İ. Safa KAPICIOĞLU<sup>5</sup>

## Özet

Sağlık hizmetlerinin etkili olabilmesi, başka bir ifadeyle toplum sağlığında arzulanan değişiklikleri yaratabilmesi için sağlık hizmet sunumunun bir takım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Etkili sağlık hizmet sunumuna ilişkin özellikler; kolay kullanılabilirlik, kalite, süreklilik ve verimlilik olarak tanımlanabilir. Bu hizmetlerin sağlanabilmesi için son yıllarda önem kazanan hasta güvenliği ve memnuniyet kavramı hastanelerin odak noktası haline gelmiştir. Artık, klasik, bilindik yöntemler yerini, değişen ve gelişen teknolojik yöntemlere bırakmıştır.

Hastane ortamında oluşabilecek tehlikelerin, sağlık sunucularına ve hastalara ulaşmadan önce önlenmesi, hasta güvenliğinin ve hasta memnuniyetinin sağlanması, sağlık çalışanlarının verimliliğinin artırılması ve bakım kalitesinin yükseltilmesinde, Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesinin bir bölümünde uygulanan “Kısa Mesaj (SMS) Hemşire Çağrı Sistemi” incelenmiş ve sonucunda elde edilen bulgular paylaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Güvenliği, Hasta Memnuniyeti, Kısa Mesaj Hemşire Çağrı Sistemi.

## Abstract

Health services delivery has to have a number of features for both health services to be effective and to create the desired change in public health

1 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, esrayildizbasi@gmail.com, 0 (312) 291 25 25/357

2 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, hicranfirat24@hotmail.com, 0 (312) 291 25 25/3574

3 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, seldaaydinyk@gmail.com, 0 (312) 291 25 25/3646

4 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, muratduman@ataturkhastanesi.gov.tr, 0 (312) 291 25 25/4178

5 Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, safa.kapicioglu@gmail.com 0 (312) 291 25 25/3900

provision. The characteristics of effective health service delivery define as; easy availability, quality, continuity and productivity. Patient safety and satisfaction have gained importance in recent years for these services to ensure which has become the focal point of the hospitals. Nowadays, the classic, conventional methods have given place to developing technological methods.

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi has created "Short Message (SMS) Nurse Call System" which has provided a facilitating role that prevents possible hazards before reaching to healthcare providers and patient in hospital environment. Also the system provides patients safety, patients satisfaction and improved health workers productivity and raised the quality of care. Eventually "Short Message (SMS) Nurse Call System" investigated and the results shared.

**Key Words:** Patients safety, Patients satisfaction, Short Message (SMS) Nurse Call System

## Kaynaklar

- Aslan Ş., Özata M., (2005), "Poliklinik Hastalarının Müşteri Memnuniyetinin Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Konya, Kamu Hastaneleri Örneği". Sağlık ve Hastane Yönetimi İkinci Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, sayfa 554-565, Ankara.
- Kavuncubaşı, Şahin, (2000), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitap Evi, Sayfa: 64, Ankara.
- Kavuncubaşı, Şahin; Kısa, Adnan, (2002), Sağlık Kurumları Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1429, sayfa 68, Eskişehir.
- Özer, Ali; Çakıl, Enver (2007), "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Derlemesi" Tıp Araştırmaları Dergisi, Cilt(No): 5(3), sayfa 140-143.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2003-2010), Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı Değerlendirme Raporu, Sağlık Bakanlığı, Ankara.
- Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, (2011), Sağlıkta Kalite Standartları Rehberi, sayfa:100, Ankara.

# Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenlerinin İncelenmesi

Yunus Emre ÖZTÜRK<sup>1</sup>  
İsmail Hakkı BELVİRANLI<sup>2</sup>

## Özet

**Amaç:** Hastanelerde sunulan hizmet kalitesinin hastanede tedavi gören hastalar tarafından algı düzeyleri ve hastane tercih nedenlerini incelemek.

**Önemi:** Günümüzde hizmet pazarlama alanlarındaki gelişmeler sağlık hizmetlerini de etkilemiştir. Özel sağlık hizmetlerindeki artış ile sağlık politikalarındaki uygulamalar sağlık hizmetlerinde pazarlama faaliyetlerini önemli bir husus haline getirmiştir. Belirtilen tüm gelişmelerle birlikte, bu alana ve bu alanda yapılacak araştırmalara katkı sağlamak, bu araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma, Konya ilinde yer alan Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan ve poliklinik hizmeti alan hastalar ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ve geçerliği-güvenirliği test edilmiş iki bölümden oluşan anket formundan yararlanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygun oldukları saptanmış ve verilerin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, tek yönlü Anova testleri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Analizler sonucunda, katılımcıların demografik özellikleri ile hizmet kalitesi değişkenleri arasındaki farklılık, hastaneye gelme sıklığı, hastaneyi seçme nedeni, başkalarına tercih etme durumu bulgularına ulaşılmıştır.

**Sonuç:** Sağlık hizmet sunucularından hizmet alan hastaların beklentileri ve algıları çerçevesinde; teşhis ve tedavi hizmetleri ve otelecilik hizmetlerine yönelik yapılması gerekenler tespit edilmiştir. Hastaların sağlık personeli tarafından bilgilendirilme düzeyi, iletişime geçilen sağlık personelinin belirliliği, hizmet alınan süreçte zaman kaybı ile temizlik, yemek, hasta odası vb. otelecilik hizmetlerine ilişkin beklentiler belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Hizmet Kalitesi, Hasta Tatmini

1 Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya, [yunuseozturk@gmail.com](mailto:yunuseozturk@gmail.com)

2 Konya Özel Farabi Hastanesi, Konya, E-mail: [ibelviranli@hotmail.com](mailto:ibelviranli@hotmail.com)

## Abstract

**Aim:** To examine the perception of the service quality of the hospital by the patients who are undergoing treatment there and to analyze the reasons of the patients for choosing that hospital.

**Importance:** Today, the developments in service marketing have also influenced the field of health services. Health care marketing activities have become a major concern with the rise in private health care practices and the health policy implementations. With all of the advances in this field, making a contribution to research in this area constitute the importance of this study.

**Material and Method:** This research was performed with the patients who took inpatient and outpatient services in Necmettin Erbakan University Medical Faculty Hospital, located in Konya. In the study, a questionnaire form, which consists of two parts reliability and validity in research-tested, has been used. It is found that the data is suitable for normal distribution and in the evaluation of data; frequency, percentage, arithmetic mean and One way ANOVA tests were used.

**Results:** As a result of the analysis, the difference between the participants' demographic characteristics and quality of service variables, frequency of hospital visits, the reasons to choose the hospital and the state of preference over others have been reached.

**Conclusion:** In the framework of the expectations and perceptions of the patients, who have taken service from health care providers, what is to be done in the diagnosis and treatment services and in hotel services have been identified. In this way, the level of information given by health care staff to the patients, certainty of health personnel contacted, the loss of time in the service process and expectations regarding hotel services like the cleaning, catering and patient rooms are determined.

**Key Words:** Health Services Marketing, Service Quality, Patient Satisfaction

## Kaynaklar

- Altay, A., (2007), "Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi" Ocak-Mart, ss. 37-39.
- Aytar , G., Yeşildal, N., (2004). " Yatan hasta memnuniyeti". Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.
- Emhan, A., Bez, Y., Dülek, E., (2010). "Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri". Dicle Tıp Derg / Dicle Med J Cilt / Vol 37, No 3, 241-247



- Erdem, Ş. (2007). "Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Üzerine Bir Uygulama". Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi
- Kotler, P., (2000), *Marketing Management, The Millennium Edition*. New Jersey, PrenticeHall.
- Önsüz, F.M., Topuzoğlu, A., Cöbek, C.U., Ertürk, S., Yılmaz, F., Birol, S. (2008). "İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi" *Marmara Medical Journal* 2008;21(1);033-049.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40. ss.
- Priporas, C.V., Laspa, C., Kamenidou, I., (2008). "Patient satisfaction measurement for in-hospital services: A pilot study in Greece". *Journal of Medical Marketing*. Vol. 8, 4 s. 325-340
- Resmi Gazete. 10705 sayılı "Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun". 12.01.1961: 2, 1.
- Stiglitz Joseph E. (1988), *Economics of the Public Sector*, 2nd ed. New York, W.N. Norton Comp; Inc.
- Şimşek M., «Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü» Babiâli Kültür Yayınları, İstanbul, 2002, s. 16.
- Şişe, Ş., Altınel, E. C., (2012) "Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti" *Selçuk Tıp Derg* 218-213:(4)28;2012
- Tükel, B., Acuner, A.M., Önder, Ö.R., Üzgül, A. ( 2004). "Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti". *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*. Cilt 57, Sayı 4, s. 205-214.
- Yıldırım, Y.S., Aksoy, F., Veyseller, B., Altın, S., (2009). " Hastaların hastane tercihini etkileyen faktörler". *Nisan-Mayıs-Haziran 2009 Haseki Tıp Bülteni*, s.11.
- Varinli, İ. (1999), "Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Algılamalarının Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma", 4. Ulusal Pazarlama Kongresi, 18-20 Kasım, ss.219-227.
- Zerenler, M. & Ögüt, A. (2007), "Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:18, ss. 501-51.

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The text is overlaid on a semi-transparent gray rectangular area.

# **V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Düzenli Egzersiz Programı Uygulamanın Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri

Mehmet Eroğul<sup>1</sup>  
İlknur Işık<sup>2</sup>  
Zekiye Çetin<sup>3</sup>  
Zöhre Ünlüce<sup>4</sup>  
Ertan Bitirgen<sup>5</sup>  
Ayşe Çetin<sup>6</sup>

## Özet

Günümüz teknolojisindeki gelişmeler, yaşamı kolaylaştırmakla birlikte, günlük hareketleri önemli ölçüde sınırlamıştır. Günlük alınan enerji miktarının, harcanan enerji miktarına göre ayarlanamaması sonucu, vücutta yağ depolanması yoluyla obezite riski oluşmaktadır.

Sağlık hizmetleri sunumu mültidisipliner yaklaşım gerektirir. Sağlık kurumlarında, farklı beden aktivitesi gerektiren meslek grubundan aynı zamanda farklı bireysel özellikte kişiler birlikte çalışmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; sağlık çalışanlarına dengeli beslenme ve düzenli egzersiz alışkanlığı kazandırılması, aynı zamanda uygulanan plates programı sonucunda vücut kitle endeksi, beden ölçüsündeki ve bazı kan değerlerindeki değişmelerin izlenmesidir. Nihai amaç ise; diyet ve egzersiz programı sonrası kişilerin fiziksel ve ruhsal motivasyonunun yükseltilmesi, kurum aidiyet hissini ve çalışan memnuniyetinin arttırılmasıdır.

Proje öncelikle kurum içi duyurulmuş ve belirlenen kriterlere göre kayıtlar yapılmıştır. Katılımcıların vücut kitle endeksi hesaplanarak diyet gereksinimleri saptanmıştır. Katılımcılara ön ve son test uygulanmıştır.

Çalışmanın sonucunda; projenin hastanede olması ve zaman tasarrufu sağlanması,

1 Eskişehir Devlet Hastanesi, mehmetogul66@gmail.com

2 Eskişehir Devlet Hastanesi, isikkara70@hotmail.com

3 Eskişehir Devlet Hastanesi, zekiycetin@hotmail.com

4 Eskişehir Devlet Hastanesi, zohreunluce@gmail.com

5 Eskişehir Devlet Hastanesi, ertanbitirgen@yahoo.com

6 Eskişehir Devlet Hastanesi, aysecetin13@hotmail.com

sağlıklı yaşam amacı ile tercih edildiği saptanmıştır. Katılımcıların kendilerini iş ve iş dışında zinde ve enerjik hissetmeleri ve kurumdan memnuniyet algıları üzerine olumlu etki oluştuğu gözlemlenmiştir.

Katılımcıların bazı kan değerleri takip edilmiş olup düşme saptanmıştır.

Katılımcıların kilo, VKİ ve beden ölçümleri takip edilmiş olup anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Aynı zamanda diyet uygulanan, uygulanmayan katılımcıların ölçüm değişimleri kıyaslanmıştır.

Kursa devam etmeyenlerin nedenleri analiz edilerek çözüm önerileri sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** obezite, sağlık çalışanları, vücut kitle endeksi, pilates programı

## Abstract

Besides making life more easier, technology in our day limits our movements. As a result of not estimating daily gained energy amount according to consumed energy amount, people store fat and obesity risk occurs.

Health assistance necessitate a multidisciplinary approach. Different people from different occupational groups work together in medical establishments that necessitate body activities.

Objective of this study is to get medical personnel adopt balanced diet, to keep in training and to monitor body mass index, body size and some changes in blood value after the applied pilates programme as well. General objective is to increase physical and mental motivation of people after the exercises and to raise sense of belonging to institution and gratification of employees.

Firstly, project has been announced in-house and entries has been made according to determined criteria. Body mass indexes of participants are calculated and diet necessity is determined. Pretests and posttests are applied to participants.

As a result of the study; it's determined that operating project in the hospital and saving time is necessary for a healthy living. As participants feel themselves fit and energetic in and out the work and pleased with the institution it is detected that there is a positive effect on them.

Some blood values of participants are monitored and the decrease is determined.

Weight, body mass index and body sizes of participants are followed and reasonable results are obtained. Size changes of dieters and non-dieters are compared as well.

**Key Words:** obesity, medical personnel, body mass index, pilates exercise

## Kaynaklar

- Arslan, Cengiz-Ceviz, Deniz (2007), “Kadınların Obezite prevalansı ve Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışlarının Değerlendirilmesi”, **Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, Cilt 21, No.5, sayfa 219
- Arslan, Dilek –Gürtan, Elif-Hacım, Adnan-Karaca, Nezih-Şenol-Eyüp-Yıldırım, Emeti (2003) “Ankarada Eryaman Sağlık Ocağı Bölgesi’nde Bir Lisenin İkinci Sınıfında Okuyan Kız Öğrencilerin Beslenme Durumlarının ve Bazı Antropometrik Ölçümlerinin Değerlendirmeleri”, **C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi**, Cilt 25, No. 2, sayfa 25.
- Deveci, Artuner –Demet, M.Murat-Özmen, Bilgin-Özmen, Erol-Hekimsoy, Zeliha ( 2005), “Obez Hastalarda Psikopatoloji, Aleksitimi ve Benlik Saygısı”, **Anadolu Psikiyatri Dergisi** No 6, sayfa 85.
- Gedik, Olcay (2003), “Obezite ve Çevresel Faktörler”, **Türkisch Journal of Endocrinology and Metabolism**, Vol.2, No 1-4, pp.3. [http://www.beslenme.gov.tr/index.php?lang=tr&page=38\(05.03.2014\)](http://www.beslenme.gov.tr/index.php?lang=tr&page=38(05.03.2014))

The background features a stylized bar chart with seven vertical bars of varying heights, rendered in shades of gray. Below the chart, a series of perspective lines in white and gray create a sense of depth, leading towards the right side of the image. The overall design is clean and modern, using a grayscale palette.

# V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

[www.kalitekongre2014.org](http://www.kalitekongre2014.org)

# Sağlık Sektöründe Kamu Özel Ortaklığı

Uz. Hacer DİKMETAŞ<sup>1</sup>

## Özet

Kamu özel sektör ortaklığı sistemi, genelde devlete ilk yatırım maliyeti yüklemeyen ilgili yatırımın özel sektör tarafından yapılması, işletilmesi ve bu süreçlerde ortaya çıkan risklerin devlet ve özel sektör tarafından beraberce paylaşılması temeline dayanır. Bu ortaklık sistemi kapsamında, kamu hizmetleri devlet kontrolünde gerçekleşmekte, sürekli ve kaliteli bir hizmet sunulabilmektedir. Kısaca bu sistem, her iki ortak için de kazan-kazan avantajını sağlayabilmektedir.

Kamu özel ortaklığı modeli, devletin tümüyle çekilmek istemediği ve devletin katılımı olmaksızın özel sektörün tek başına sunmaktan çekindiği hizmetler için özel sektörün katılımını sağlamak ve böylece devletin temel çıkmazı haline gelen finansman sorununu aşmak amacıyla geliştirilmiştir. Kamu özel ortaklığı son dönemlerde yaygın kullanılan bir model olup, çoğunlukla yüksek sermaye isteyen büyük projeler için uygulanması planlanmaktadır. Bu kapsamda altyapı yatırımları, sağlık ve eğitim hizmetleri, enerji sektörü planlanmaktadır.

Sağlık sektöründe kamu özel ortaklığı ile ilgili olarak entegre sağlık kampüsü, şehir hastaneleri projeleri örnek verilebilir. Sağlık Bakanlığı kamu özel ortaklığı modeliyle yapacağı ilk şehir hastanesi Yozgat Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin temelini 2013 yılında atmıştır. Ayrıca Kamu özel ortaklığı ile ilgili hizmetler için Sağlık Bakanlığı içinde Sağlık Yatırımları Genel Müdürlüğü bulunmaktadır.

Çalışmada, kamu özel ortaklığı ve sağlık sektöründe uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu özel ortaklığı, sağlık sektörü

## Abstract

Public private partnership system, usually done by the private sector without installing the initial investment cost of there lated investments to the state and is

<sup>1</sup> Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, hdikmetas@hotmail.com

based on sharing of risks arising in the process on the public and private sector . Under the partnership system, taking place in the public service of state control, continuous and high quality service can be provided. In short, this system can provide a win-win benefits for both partners.

Public private partnership model, the state does not want to withdraw completely and ensure the participation of the private sector for services afraid to offer stand-alone private sector without the participation of the state and have been developed to overcome the financial problems. Public private partnership in the last period is a widely used model, is usually planned to be implemented for large projects requiring high capital. In this context, investment in infrastructure, health and education services, energy sector are planned.

Public private partnership in the health sector that integrated health campus, city hospital projects are examples. Ministry of Health of the city hospital was started its first public-private partnership model at Yozgat Education and Research Hospital in 2013. There are also General Directorate of Health Investments in Ministry of Health for services related to public private partnership .

In this study, information was given about public private partnerships and practices in the health sector.

**Key Words:** Public Private Partnership, Health Sector

## Kaynaklar

- Acartürk, E. ve Keskin S., (2012), “Türkiye’de Sağlık Sektöründe Kamu Özel Ortaklığı Modeli”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17 (3),25-51.
- Altan, Y., Kerman U., Aktel M., Metin Y., Eke E., (2013), “Yerel Yönetimlerde Kamu Özel Ortaklığı Uygulaması: Büyükkabaca Belediyesi Örneği”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5 (3), 9-17.
- <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-25670/kamu-ozel-ortakligi-modeliyle-ilk-hastanenin-temeli-ati-.html/2014>
- Karasu, K., (2011)., “Sağlık Hizmetlerinin Örgütlenmesinde Kamu-Özel Ortaklığı”, Ankara Üniversitesi, SBF Dergisi, 66 (3), 217-262.
- Resmi Gazete, (2014), Sağlık Bakanlığınca Kamu Özel İş Birliği Modeli ile Tesis Yapıtırılması, Yenilenmesi ve Hizmet Alınmasına Dair Uygulama Yönetmeliği
- Teker, D., L., (2008), Sağlık Sektöründe Proje Finansman Modelleri: Türkiye İçin Bir Model Önerisi ve Bir Hastane Projesinin Fizibilite Analizi, MUFAD Journal, 37.
- Tekin, A. G., (2007), “Kamu-Özel Sektör İşbirlikleri Kamu Özel Ortaklıkları (Public Private Partnerships veya PPP Modelleri)”, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı (Mayıs-Haziran 2007).