



T.C.

ACIBADEM MEHMET ALİ AYDINLAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA
KOŞULLARININ ÇALIŞMA VERİMLİLİĞİ İLE
İLİŞKİSİ VE TIBBİ SEKRETERLER ÜZERİNE
KALİTATİF BİR ÇALIŞMA**

YEŞİM GÜNEY
YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Prof. Dr. Emrah Cengiz

İSTANBUL-2019

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

31.01.2019

"Yeşim GÜNEY"



ÖNSÖZ

Bu çalışma tıbbi sekreterlerin sağlık kurumlarında çalışma koşullarından ne denli etkilendikleri, bu etkilerin verimliliklerine nasıl yansıdığını ortaya çıkarmak için yapılmıştır. Çalışmadaki veriler mülakat yolu ile elde edilmiştir. Çalışmada emeği geçen Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Program Başkanı Dr. Ali Erkan BALCI hocam'a, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Prof. Dr. Emrah CENGİZ hocam'a ve mülakatta yardımcı olan tıbbi sekreterlere teşekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
ÖZET.....	1
SUMMARY	2
GİRİŞ VE AMAÇ	3

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA KOŞULLARI

1.1.Sağlık Kavramı	4
1.2.Türkiye’de Sağlık Kurumları ve Sağlık Çalışanlarının Genel Durumu.....	5
1.3.Dünyada Sağlık Çalışanlarının Genel Durumu.....	10
1.4.Türkiye’de Sağlık Çalışanlarının Çalışma Koşulları	11
1.4.1.Çalışma Politikaları.....	14
1.4.2.Ücretler	16
1.4.3.Çalışma Süreleri	17
1.5. Sağlık Çalışanlarının Karşı Karşıya Oldukları Riskler	19
1.5.1. Fiziksel Riskler.....	19
1.5.2. Kimyasal Riskler	21
1.5.3. Biyolojik Riskler	22
1.5.4. Ergonomik Riskler	23
1.6.Sağlık Çalışanlarında Stres Faktörü	24

İKİNCİ BÖLÜM

TIBBİ SEKRETERLER VE GÖREV ALANLARI

2.1.Tıbbi Sekterlik Mesleğine Genel Bakış	26
2.2.Tıbbi Sekreterliğin Gelişimi.....	27
2.3.Tıbbi Sekreterlerin Nitelikleri	28

2.4. Tıbbi Sekreterlerin Görev Alanları	30
2.4.1. Arşivde Çalışan Sekreterler	32
2.4.2. Ameliyathanede Çalışan Sekreterler	33
2.4.3. Polikliniklerde Çalışan Sekreterler	34
2.4.4. Hasta Kabulde Çalışan Sekreterler	35
2.4.5. Acil Servislerde Çalışan Sekreterler	36
2.5. Tıbbi Sekreterlerde İş Doyumu ve Verimlilik Kavramları	36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VERİMLİLİK KAVRAMI, İŞLETME VE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.1. Verimlilik Kavramı	38
3.2. Çalışma Verimliliği Kavramı	39
3.3. Verimliliğin Önemi	41
3.4. İşletme Verimliliğini Etkileyen Faktörler	43
3.4.1. Yönetim Faktörü	43
3.4.2. İnsan Faktörü	44
3.4.3. İşgücü Faktörü	44
3.4.4. Ücret Faktörü	45
3.4.5. Sistem Faktörü	45
3.5. Çalışan Verimliliğini Etkileyen Faktörler	46
3.5.1. Ekonomik Faktörler	47
3.5.2. Fiziki Faktörler	48
3.5.3. Psiko-Sosyal Faktörler	48
3.5.4. İletişim Faktörü	49
3.5.5. Oryantasyon	50
3.5.6. Çalışan Eğitimi	50
3.5.7. Çalışan Motivasyonu	51

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞMA KOŞULLARININ TIBBİ
SEKRETERLERİN VERİMLİLİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

4.1. Yöntem.....	52
4.1.1. Araştırma Modeli.....	52
4.1.2. Çalışma Örnekleme.....	52
4.1.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşme	53
4.2. Çalışmanın Kısıtlılıkları	56
4.3. Bulgular.....	57
4.4. Değerlendirme.....	60
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	655
KAYNAKLAR.....	677
EKLER.....	744

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
HİV	: İnsan İmmün Yetmezlik Virüsü
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu



ÖZET

Sağlık sektörü çok çeşitte, çok sayıda meslek ve uzmanlık grubunun bir arada bulunduğu, görev aldığı oldukça büyük bir sektördür. Tıbbi sekreterlerde bu sektörde hizmet veren meslek gruplarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma da sağlık sektöründe hizmet vermekte olan tıbbi sekreterlerin verimliliklerini etkileyen temel faktörlerin tespit edilmesi için amaçlanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde sağlık sektöründe hizmet vermekte olan tıbbi sekreterlerin verimliliklerini etkileyen temel faktörlerin tespit edilmesi için yapılmıştır. Birinci bölümde Türkiye’de sağlık kurumları ve sağlık çalışanlarının genel durumuna değinilmiş, bu durum veriler ile desteklenerek dünyadaki sağlık çalışanları ile kıyaslanmıştır. Yanı sıra sağlık çalışanlarının karşı karşıya oldukları risklere değinilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise tıbbi sekreterlik mesleğine genel olarak değinilerek tıbbi sekreterlerin nitelikleri ortaya konulmuştur. Konunun devamında tıbbi sekreterlerin görev alanları ve üstlendikleri görevler detaylı olarak açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde verimlilik kavramına değinilerek, işletme verimliliği ve çalışan verimliliğini etkileyen faktörlerden bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde sağlık sektöründe hizmet vermekte olan tıbbi sekreterlerin verimliliklerini etkileyen temel faktörlerin tespit edilmesi için bir mülakat çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu mülakat neticesinde tıbbi sekreterlere sorular sorulmuş ve görüşleri alınmıştır. Bu görüşler çerçevesinde bahsi geçen tüm faktörlerin çalışma verimliliğini etkilediği görülmüştür. Ücretlerin yanı sıra çalışma saatleri özellikle özel sektörde çalışan tıbbi sekreterler için performans olumsuz etki eden faktörlerin başında gelmektedir.

Anahtar Sözcükler: Çalışma Koşulları, Sağlık, Tıbbi Sekreter, Verimlilik, Ücret

SUMMARY

The health sector is a very large sector where a large number of professions and groups of experts are present and involved. It is one of the professional groups serving in this sector in medical secretaries. The aim of this study is to determine the main factors affecting the efficiency of the medical secretaries who serve in the health sector.

In the first part of the study, the study was carried out to determine the main factors affecting the efficiency of the medical secretaries serving in the health sector. The first part is mentioned in the general state of health institutions and health care workers in Turkey, in this case were compared with health workers in the world, supported by data. As well as the risks faced by health workers are addressed.

In the second part of the study, the medical secretarial profession is mentioned in general and the qualifications of medical secretaries are put forward. The task of the medical secretaries and the tasks they undertake are explained in detail.

In the third part of the study, the concept of efficiency is mentioned and the factors affecting the productivity of the employees and the employee productivity are mentioned. In the fourth chapter, an interview was conducted to determine the main factors affecting the efficiency of the medical secretaries serving in the health sector. As a result of this interview, medical secretaries were asked questions and their opinions were taken. Within the framework of these opinions, it has been observed that all factors mentioned affect the efficiency of the study. In addition to wages, working hours are one of the main factors that negatively affect performance for medical secretaries working in the private sector..

Key Words: Working Conditions, Health, Medical Secretary, Efficiency, Fee

GİRİŞ VE AMAÇ

Günümüzde sağlık ve sağlıklı olma hakkı bir ülkenin ferdi olan tüm yurttaşların temel hakları arasındadır. Bu bağlamda sağlığın toplumsal bir kavram olduğundan söz etmek mümkündür. Sağlık hizmeti sunan kurumlar pek çok açıdan diğer kurumlardan ayrılmaktadır. Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda müşteri olarak kabul edilen hastaların diğer müşteri tiplerine göre üzüntülü, normal ruh halinde olmayan, tolerans sınırlarının sonlarına gelmiş bireyler oldukları bilinmektedir.

Sağlık çalışanları olmadan bir sağlık kurumunun varlığından söz etmek mümkün görünmemektedir. Sağlık kurumlarında istihdam edilen personelin temel özelliği nitelikli olmalarıdır. Sağlık sektörü çok çeşitte, çok sayıda meslek ve uzmanlık grubunun bir arada bulunduğu, görev aldığı oldukça büyük bir sektördür. Tıbbi sekreterlerde bu sektörde hizmet veren meslek gruplarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sektörü ve sağlık kurumları hizmet sektörü kapsamında faaliyet göstermektedir ve emek yoğun bir çalışma ortamına sahiptir.

Çalışmada mülakat yöntemi kullanılarak tıbbi sekreterlere sorular sorulmuş ve görüşleri alınmıştır. Bu görüşler çerçevesinde bahsi geçen tüm faktörlerin çalışma verimliliğini etkilediği görülmüştür. Ücretlerin yanı sıra çalışma saatleri özellikle özel sektörde çalışan tıbbi sekreterler için performans olumsuz etki eden faktörlerin başında gelmektedir.

Tıbbi sekreterlerin verimliliğini etkileyen temel faktörlerin başında ücretler bulunmaktadır. Hasta ve hasta yakınlarının yıpratıcı davranışları tıbbi sekreterlerin performanslarını etkileyen ve onları devamlı stres altında tutan ortak faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Yanı sıra hemen tüm tıbbi sekreterlerin ergonomik çalışma koşulları sağlanmamasından dolayı omurga rahatsızlığı olduğu görülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARI VE SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA KOŞULLARI

1.1. Sağlık Kavramı

Sağlıklı olmak ve sağlıklı bir çevrede yaşamak tüm insanlar için bir ihtiyaç olmasının yanı sıra bir hak durumundadır. Tüm dünya genelinde sağlık kavramı, uzun yıllar boyunca hastalıkların tedavisi olarak görülmüş, zamanla çeşitli hastalıklar ve bu hastalıklarla mücadele, çevre sağlığı ve hijyen kavramında gelişmeler ya da hastalıkların bulaşma süreci ve süresi konusundaki bilgilerin artması gibi daha geniş bir kavrama dönüşmüştür. Bu bağlamda sağlığın toplumsal yönü ortaya koyularak sağlık alanında çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Günümüzde sağlık kavramı çok geniş alanları kapsayan oldukça önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. (1).

Dolayısıyla günümüzde sağlık ve sağlıklı olma hakkı bir ülkenin ferdi olan tüm yurttaşların temel hakları arasındadır. Bu bağlamda sağlığın toplumsal bir kavram olduğundan söz etmek mümkündür. Literatür incelendiğinde sağlığın pek çok tanımının yapıldığı görülmektedir. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre *“Sağlık yalnız hastalık ve bir engelinin olmayışı değil, beden, ruhen ve sosyal açıdan tam iyilik durumudur.”* olarak açıklanmaktadır. Bu açıklamadan yola çıkarak sağlığın yalnızca bir hastalık durumunda olmamak değil bu durumu devam ettirebilmek olduğu görülmektedir. Yanı sıra sağlıklı olmak yalnızca beden değil ruhen ve toplumsal olarak da önemlidir (2).

Başka bir tanıma göre sağlıklı olmak kişinin gelişmesine engel teşkil edecek biyolojik, ailesel ve kişisel faktörlerin oluşmasının önlenmesi ve gerekli tedbirlerin sağlanmasıdır. Dolayısıyla sağlık patolojik bir durumun ortadan kaldırılmasının yanı sıra bu durumun oluşabilmesini sağlayacak her türlü tedbirin alınmasını da gerektirmektedir (3).

Görüldüğü üzere sağlık pek çok unsuru içerisinde barındıran ve tüm toplumu kapsayıcı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramla birlikte yalnızca sağlığını kaybedenlerin tedavi edilmesi anlaşılmalı, insan sağlığını tehdit eden unsurlarında araştırılarak çözüm yollarının üretilmesi olarak algılanmalıdır.

Tüm bunların yanı sıra sağlık kavramı durağan bir kavram olmaktan öte bilimsel ve teknolojik gelişmeler ile hekimlik mesleğinin gelişimine paralel olarak ilerleyen dolayısıyla bu bağlamda gelişen, yeni tedavi yöntemleri, önlemler ve tedbirler ile söz konusu gelişimini devam ettiren toplumsal bir kavramdır (4).

1.2.Türkiye’de Sağlık Kurumları ve Sağlık Çalışanlarının Genel Durumu

Sağlık hizmeti sunan kurumlar pek çok açıdan diğer kurumlardan ayrılmaktadır. Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda müşteri olarak kabul edilen hastaların diğer müşteri tiplerine göre üzüntülü, normal ruh halinde olmayan, tolerans sınırlarının sonlarına gelmiş bireyler oldukları bilinmektedir.

Sağlık hizmeti sunan kuruluşların müşterileri diğer müşteri tiplerinden bu bağlamda ayrılmaktadır. Dolayısıyla sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda hizmet kalitesi hem son derece önemli hem de diğer kuruluşlara göre daha meşakkatli olabilmektedir. Sağlık kurumlarında istihdam edilen çalışanlar da bu bağlamda diğer çalışma alanlarına göre daha zor ve yıpratıcı koşullarda görev almaktadır (5).

Ülkemizde sağlık kurumlarının istatistiki verileri verilmeden önce; kurum içerisinde sergilenen performans ve çalışma koşullarının da önemli bir hal aldığı son senelerde, sağlık kurumlarının performansı, sağlık hizmeti sektörü kapsamında popüler bir kaygı haline geldiği görülmektedir. Daha kritik bütçeler ve yaygın yeniden yapılandırma, konu ile ilgili birçok kişinin, hastalar, kamu, sağlık personeli ve yatırımcılar gibi, daha yüksek beklentileri olmasına sebep olmuştur (6).

Günümüzün sağlık kurumlarının, birkaç amacı karşılayabiliyor olması gerekmektedir. Sağlık kurumları, teknolojinin yönlendirdiği dünyamızda yüksek klinik performansı yakalamalıdır, kısıtlı bütçelerle yakından ve dikkatli incelemelerle etkinliği arttırmalıdır, sağlık profesyonellerini çalıştırmaya devam ettirmeli ve hastaları çekmelidir. Aynı zamanda, daha esnek olmalıdırlar, örneğin kurum içi çevrelerle bakım hizmetinin devamlılığını sağlamak için ayakta tedavi seviyesini yükseltmelidirler (7).

Bir ülkede sağlık kurumları ve sağlığa verilen önem aynı zamanda o ülkenin gelişmişlik durumunun bir göstergesidir. Sağlık ve sağlık alanında yapılan harcamalar ve bu harcamalardan alınan verim hem toplum sağlığı hem de sağlık sektörünün gelişimi açısından önem arz etmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumunca tespit edilen 2017 yılı istatistikleri ülkemizdeki sağlık kurumu ve sağlık personeli sayılarını incelemekte oldukça faydalı olacaktır. Aşağıda Türkiye’de mevcut yataklı hastane ve sağlık personeli sayıları belirtilmektedir.

Türkiye’de mevcut bulunan tüm sağlık kurumlarının toplamı 33.587 olarak belirtilmektedir. Bu kurumların 1.518’i yataklı sağlık kurumları hastaneler iken 32.069’u ise poliklinik ve sağlık ocakları gibi yataksız sağlık kurumlarıdır. Toplam yatak sayısı 225.863 olarak belirtilirken 1000 kişiye düşen yatak sayısı 2.79’dur (8).

Ülkelerin sınırları içerisinde bulunan sağlık kurumları ve kişi başına düşen yatak ve doktor sayıları o ülkenin gelişmişlik düzeyi hakkında bizlere bilgi vermektedir. Ülkemizdeki sağlık kurumlarının mevcut durumunun dünya ortalamasına göre azımsanmayacak düzeyde olduğu görülmektedir.

Söz konusu sağlık kurumları yatak sayıları üzerinden değerlendirildiğinde bunların 135.339’unun kamuya ait olduğu görülmektedir. Üniversitelere bağlı sağlık kurumlarının yatak kapasiteleri ise 41.324 olduğu görülmekte, geri kalan 49.200 yatağın ise özel sağlık kurumlarına ait olduğu göze çarpmaktadır. Söz konusu kurumlar özellikle İstanbul, Ankara ve İzmir gibi nüfus yoğunluğu fazla olan büyük şehirlerde toplanmaktadır. İstanbul’da kamu, üniversite ve özel toplam 238 adet

sağlık kurumu bulunmaktadır. İstanbul ilini 87 kurum ile Ankara takip etmektedir (9).

Görüldüğü üzere yataklı sağlık kurumlarının büyük kısmını kamuya bağlı olanlar oluşturmaktadır ancak özel sektörün konu hakkında çalışmaları özellikle büyük şehirlerde ardi ardına açılan yeni zincir hastaneler ile devam etmektedir. Büyük şehirler ve şehir merkezleri genellikle sağlık kurumlarının odaklandığı yerler olarak göze çarpmaktadır.

Sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli verileri incelendiğinde ise ülke genelinde hekim sayısının 149.997 olduğu görülmektedir. Diş hekimleri 27.889, Hemşireler 166.142, Ebe 53.741 adet sağlık kurumlarında görevlerini sürdürmektedir. Sağlık kurumlarda diğer görevlerde çalışanların sayısı ise 241.897'dir (9).

Sağlık Bakanlığınca gerçekleştirilen ve 2014 yılında yayınlanan Türkiye'de Sağlık eğitimi ve Sağlık İnsan Gücü Durum Raporuna göre 9.840 tıbbi sekreter Sağlık Bakanlığına bağlı olarak çalışmaktadır. 543 Tıbbi sekreter üniversitelere bağlı, 2.355 Tıbbi sekreter ise özel sağlık kurumlarında istihdam edilmektedir (10).

Sağlık kurumlarının yoğun nüfusa sahip büyük illerde toplanmasına paralel olarak sağlık personelinin de bu illerde istihdam halinde olduğu göze çarpmaktadır. Aşağıda sağlık personelinin illere göre dağılımı belirtilmektedir.

Tablo 1 Sağlık Çalışanlarının İllere Göre Dağılımı

İller	Toplam hekim	Uzman hekim	Pratisyen hekim	Asistan hekim	Diş Hekimi	Hemşire	Sağlık memuru	Ebe	Eczacı
Toplam - Total	141 259	77 622	41 794	21 843	24 834	152 803	145 943	53 086	27 530
Adana	4098	2287	1269	542	605	4059	3807	1398	731
Adıyaman	713	383	306	24	75	1169	1081	480	131
Afyon	1075	520	392	163	135	1379	1508	544	247
Ağrı	519	224	295	0	60	635	681	217	77
Amasya	385	190	195	0	98	702	803	342	125
Ankara	16595	10117	2328	4150	2971	13746	12818	3258	2300
Antalya	4572	2650	1339	583	1021	4268	4481	1706	1107
Artvin	193	77	116	0	44	352	488	192	48
Aydın	1936	1032	660	244	362	2090	2001	1087	458
Balıkesir	1587	870	668	49	335	2200	2201	1332	464
Bilecik	237	115	122	0	47	342	446	166	61
Bingöl	266	111	155	0	40	568	607	256	51
Bitlis	371	161	210	0	48	526	552	161	58
Bolu	688	351	166	171	107	920	815	259	122
Burdur	342	147	195	0	76	586	754	365	118
Bursa	4479	2593	1336	550	875	5355	4530	1760	981
Çanakkale	933	506	302	125	177	1151	1127	613	196
Çankırı	208	95	113	0	50	354	606	131	61
Çorum	655	323	327	5	118	1044	1300	478	173
Denizli	1841	1027	540	274	337	2124	1995	1083	446
Diyarbakır	2572	1322	844	406	244	3347	2500	860	373
Edirne	1032	534	230	268	134	1076	979	418	167
Elazığ	1155	620	330	205	124	1398	1320	548	179
Erzincan	348	176	143	29	50	489	574	194	64
Erzurum	1685	727	505	453	138	1880	1620	510	195
Eskişehir	1775	990	481	304	272	2339	2141	712	361
Gaziantep	2748	1432	1014	302	324	3246	2666	943	522
Giresun	564	284	280	0	78	1030	1239	482	162
Gümüşhane	171	73	98	0	39	297	409	90	33
Hakkari	206	92	114	0	41	332	351	121	30
Hatay	2088	1050	901	137	341	2441	2614	843	527
Isparta	1063	540	256	267	149	1399	1285	579	194
Mersin	2431	1400	849	182	459	2876	3003	1625	665
İstanbul	28797	17288	5918	5591	6497	24720	18416	5755	5312
İzmir	9996	5872	2294	1830	1759	9017	7717	2876	1891
Kars	454	214	184	56	41	460	494	294	53
Kastamonu	425	174	251	0	90	733	970	270	123
Kayseri	2502	1258	699	545	385	2910	3272	1003	496
Kırklareli	441	244	197	0	125	640	723	324	143
Kırşehir	323	172	146	5	48	482	710	261	89
Kocaeli	2820	1575	845	400	507	3275	2873	1143	497
Konya	3935	1931	1203	801	574	4455	4428	1381	802
Kütahya	747	404	301	42	128	1207	1216	484	193

Tablo 1 Sağlık Çalışanlarının İllere Göre Dağılımı (Devam)

Malatya	1554	797	458	299	206	1995	1913	876	248
Manisa	2256	1250	780	226	318	2734	2515	1177	515
Kahramanmaraş	1354	662	555	137	188	2057	2033	806	284
Mardin	770	332	438	0	110	847	1044	389	182
Muğla	1496	818	642	36	333	1660	1907	907	469
Muş	362	147	215	0	49	569	570	178	56
Neveşehir	341	177	164	0	56	515	794	230	113
Niğde	368	178	190	0	58	580	724	308	107
Ordu	980	518	435	27	168	1473	1601	682	263
Rize	587	292	200	95	94	816	692	250	116
Sakarya	1374	690	546	138	235	1425	1563	650	297
Samsun	2649	1435	734	480	368	3073	3123	1041	472
Siirt	355	158	197	0	35	523	578	126	68
Sinop	255	120	135	0	54	465	576	194	80
Sivas	1184	552	391	241	183	1320	1481	546	186
Tekirdağ	1257	739	466	52	286	1362	1473	553	298
Tokat	926	437	358	131	132	1232	1597	542	196
Trabzon	1805	875	496	434	308	2521	2554	693	323
Tunceli	126	54	72	0	24	208	301	151	18
Şanlıurfa	2513	1012	1360	141	231	2241	2029	684	450
Uşak	456	251	205	0	85	667	867	514	133
Van	1388	534	650	204	103	1585	1372	455	146
Yozgat	591	250	304	37	68	866	1075	381	119
Zonguldak	1078	566	365	147	153	1445	1138	445	191
Aksaray	411	220	191	0	74	627	765	253	152
Bayburt	107	45	62	0	22	163	239	58	15
Karaman	313	155	158	0	56	509	541	197	103
Kırıkkale	647	307	157	183	91	739	1068	266	103
Batman	688	336	352	0	87	968	914	294	122
Şırnak	358	162	196	0	51	527	559	138	65
Bartın	243	119	124	0	37	373	404	172	68
Ardahan	122	46	76	0	19	174	228	77	19
Iğdır	205	95	110	0	35	269	356	124	38
Yalova	334	194	140	0	85	404	483	150	83
Karabük	383	234	149	0	65	538	593	249	89
Kilis	229	104	125	0	29	248	310	125	38
Osmaniye	594	298	296	0	117	840	1255	463	176
Düzce	629	312	185	132	93	626	587	198	103

Kaynak: tuik.gov.tr 2017 yılı sağlık personeli istatistikleri (Erişim tarihi: 04.15.2018).

Görüldüğü üzere sağlık personelinin istihdamı genel olarak büyük şehirlerde toplanmaktadır. İstanbul, Ankara ve İzmir sırası ile en çok sağlık personelinin istihdam edildiği bölgelerdir. Bu bölgelerde personel sayısının yoğun olmasının nüfus yoğunluğuyla doğru olduğu düşünülmektedir. Küçük şehirler ve kırsal alanlar gibi daha az nüfusa sahip bölgelerde bu oranlar düşmektedir.

1.3. Dünyada Sağlık Çalışanlarının Genel Durumu

Önceki bölümde ülkemizdeki sağlık personelinin genel durumu istatistikî verilerden de yararlanılarak ortaya koyulmuştur. Bu verilerin dünyadaki ülkelerle kıyaslanması verilerin değerlendirilmesi açısından faydalı olacaktır. Söz konusu karşılaştırma Avrupa Birliği ülkeleri ile olacaktır. Türkiye’de Sağlık eğitimi ve Sağlık İnsan Gücü Durum Raporuna göre AB’de 100 bin kişiye düşen hekim sayısı ortalaması 346 iken Türkiye’de bu rakam 171’dir (10).

Çalışmada AB ülkelerinin baz alınmasının temel sebebi bir Avrupa ülkesi olma yolunda adımların atıldığı ülkemizde, söz konusu sağlık standartlarına ne kadar yaklaşıldığının karşılaştırılabilmesidir. Dolayısıyla AB ülkeleri ve bu ülkelerdeki sağlık çalışanlarının genel durumu ülkemiz için bir muğlak noktası oluşturabilmektedir.

Görüldüğü üzere Avrupa da 100 bin kişiye düşen doktor sayısı ile ülkemiz ile kıyaslandığında ülkemizde doktor oranının neredeyse yarı yarıya az olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu konuda ülkemizde eğitime verilen önemin artırılmasının yanı sıra sağlık çalışanların çalışma koşullarının da iyileştirilmesi ve öğrencilerin sağlık sektörüne yönelmelerinin sağlanması gerekmektedir.

Hekimler sağlık personeli arasında ihtiyacı en yüksek olan ve sağlık kurumları açısından olmazsa olmaz bir uzmanlık grubunu temsil etmektedir. Ülkeler bazında ele alındığında aynı raporda belirtilen rakamlarla en yüksek doktor ortalamasına sahip ülke Monako’dur.

Bu sayı söz konusu ülkede 665’dir. Monako’yu sırayla Yunanistan 614, San Marino 556, Avusturya 483 takip etmektedir. Asya ülkelerine bakıldığında Rusya 431, Azerbaycan 350, Kazakistan 358 hekim sayısı ile ülkemizin çok önünde yer almaktadır (10).

Dolayısıyla ülkemiz hekim sayısı bakımından yalnızca Avrupa ülkelerinden değil Asya ülkelerinin de epey geri kalmaktadır. Bu durum sağlık sektöründe istihdamın artırılması adına yapılacak bazı çalışmalar için yeterli zemini sunmaktadır.

Türkiye’de istihdam halinde bulunan hemşirelerin %70’i sağlık bakanlığına bağlı kurumlarda çalışırken, %15 üniversite hastanelerinde, %15’i ise özel sağlık kurumlarında görev almaktadır. Ülkemizde 100 bin kişiye düşen hemşire sayısı 197 iken AB ülkeleri ortalaması 766’dır. Ülkeler bazında kıyaslandığında İsviçre 1.738 hemşire ile başı çeken ülke konumundadır. İsviçre’yi, Monako, Belçika ve Danimarka 1.000 üzeri ortalamaları ile takip etmektedir. Bu ülkeler ile kıyaslandığında ülkemizdeki hemşire ortalamasının oldukça düşük olduğu göze çarpmaktadır (10).

Sonuç olarak yukarıda verilen istatistiki bilgilerden yola çıkarak ülkemizde sağlık sektöründe istihdam konusunda büyük bir sorun olduğu görülmektedir. Bu sorunun temelinde yatan etkenin çalışma koşulları mı yoksa eğitimsel sorunlar mı olduğu sorusu aklımıza gelmektedir. Çalışmanın sonraki bölümünde ülkemizde sağlık çalışanlarının çalışma koşulları incelenecektir.

1.4.Türkiye’de Sağlık Çalışanlarının Çalışma Koşulları

Sağlık çalışanları olmadan bir sağlık kurumunun varlığından söz etmek mümkün görünmemektedir. Sağlık kurumları günümüzde teknolojik gelişmelere ayak uydurmuş ve bu gelişmelere paralel olarak gelişen, yeni tedavi yöntemleri aletler geliştirilen oldukça gelişmiş kurumlardır. Bu tip kurumlarda istihdam edilen personelin uzmanlaşmış olması son derece önemlidir. Nitelikli çalışanlar ve bu çalışanlar arasındaki iş bölümü günümüzde bir sağlık kurumunda olmazsa olmazlar arasındadır (1).

Sağlık kurumlarında istihdam edilen personelin temel özelliği nitelikli olmalarıdır. Konularında uzman ve iyi eğitim almış personelin istihdamı bir sağlık kurumunun etkin olabilmesi ve sağlık hizmetini sunabilmesi için olmazsa olmaz bir

unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Verimlilik açısından düşünüldüğünde bu durum sağlık kurumunun başarısına direkt olarak etki etmektedir.

Dolayısıyla sağlık kurumlarında istihdam edilen personel ve personelden alınan verim kurumun başarısını doğrudan etkilemektedir. Başka bir ifade ile bir sağlık kurumunun başarısı personelin niteliğine bağlıdır. Çalışanların nitelikleri, ihtiyaçları, istekleri ve beklentileri birbirinden farklı olabilmektedir.

Çalışma koşulları da; zaman, fiziki ortam, gruplar, sosyal imkanlar, yönetim tarzı gibi durumlarda söz konusu istek ve beklentileri etkilemektedir. Unutulmamalıdır ki sağlık kurumları çok farklı meslek grupları ve farklı nitelikli personelin bir arada belirli bir iş bölümü içerisinde çalıştıkları yerlerdir (11).

Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının temel belirleyicisi sağlık kurumu ve kurumun politikalarıdır. Ancak çalışma koşulları ülkemizde bölgelere göre değişiklik gösterebilmektedir. Özellikle az gelişmiş bölgelerimizde çalışma koşullarının ağırlaştığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar sağlık çalışanlarının mesleki hastalıklara daha sıklıkla maruz kaldığı ve bu hastalıklar konusunda teminatlarının oldukça düşük olduğunu göstermektedir (11).

Bu bağlamda sağlık kurumlarının politikalarını belirlerken personelini gözetilen bir anlayış benimsemeleri oldukça önemlidir. Personelin verimli bir hizmet sunabilmesi ve potansiyelini ortaya koyabilmesi için uygun zemin hazırlamak öncelikle kurumun temel görevleri arasındadır.

Belirtildiği üzere çalışanların çalışma koşulları özellikle ülkenin az gelişmiş bölgelerinde yetersiz kalmakta, özellikle de çalışanların barınma ihtiyaçları bu bölgelerde yeterli düzeyde karşılanamamaktadır. Yine aynı bölgelerde personelin eğitimi ve gelişme koşulları başka bir sorundur.

Az gelişmiş bölgelerde yetersiz personel sorununun yarattığı kademe boşluğunu doldurmak alanında uzmanlaşmamış personel tarafından sağlanmaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleki örgütlenmesinde de eksiklikler bulunmaktadır. Tüm bu sorunlar, sağlık çalışanları açısından diğer koşullar normal olsa bile çalışma koşullarını zorlaştırmaktadır (12).

Bilindiği üzere sağlık kurumlarının yüzde olarak büyük bir bölümü büyük şehirlerde yer almaktadır. Dolayısıyla personelin büyük bölümü büyük şehirlerde istihdam olmak istemekte ve az gelişmiş bölgeleri tercih etmemektedir. Bu durum ülkenin az gelişmiş bölgelerinde var olan personele ekstra iş gücü ve çalışma saati yüklenmesi anlamına gelmektedir.

Sağlık çalışanlarının görev yetki ve sorumluluklarını düzenleyen mevzuat 2001 yılına aittir. Yapılan çalışmalar bu mevzuatın yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışmalarda görev analizinin yetersiz olduğu, personel istihdamı ve yönetimi çok merkeziyetçi bulunduğu ve esneklikten yoksun olduğu tespit edilmektedir (13).

Dolayısıyla çalışma koşullarının iyileştirilmesinin tüm yükünü kurumlara yüklemek ulusal ölçekte bir başarının sağlanması yolunda yeterli olmayacaktır. Temel ülke planlamasında sağlık sektörü hakkında yapılacak düzenlemeler koşulların iyileştirilmesi için gerekli görülmektedir.

Kadro istihdamı iş yüküne ve iş niteliğine göre değil yatak sayısına göre yapılmaktadır. Yanı sıra yetersiz ücretler sağlık çalışanlarının tümünü olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum ücret ve terfilerin performansa göre belirlenmemesi ile doğrudan alakalıdır ve çalışanların motivasyonunu olumsuz şekilde etkilemektedir (13).

İşleyiş olarak kurumsallaşmış hastanelerde bile yetersiz personel alımı, yetersiz araç ve gereçler, kırtasiyecilik, hasta bakımı dışındaki işlemlere öncelik verilmesi gibi çabalar görülmektedir. Çalışanlar bakım işlevi dışında kendisine ait olmayan işleri yapmak zorunda kalmaktadır. Buna bağlı olarak sık sık engellenme, öfke, tükenme, benlik saygısında azalma ve iş doyumsuzlukları ortaya çıkmaktadır (12).

Sağlık personelinin çalışma koşullarını değerlendirirken belli başlı temel maddeler karşımıza çıkmaktadır. Bunlar çalışan politikaları, ücretler ve çalışma saatleridir. Bu maddeler ayrıca aşağıda incelenecektir.

Günümüzde farklı meslek ve farklı görevlerde bulunan sağlık çalışanları, sağlık hizmetlerini sunarken diğer mesleklere göre sağlık ve güvenlik açısından büyük risk ve tehlikelere maruz kalmaktadır. Amerikan Çalışma İstatistikleri Bürosu'na göre Amerika'da sağlık çalışanlarının maruz kaldığı iş kazası ve meslek hastalıklarının oranı, ağır sanayide gerçekleşen iş kazası ve meslek hastalıkları oranına eşit ya da daha yüksektir.

Amerika'da hastanelerde tam zamanlı olarak çalışan her 100 sağlık çalışanından 8,8'i, evde bakım hizmetlerinde çalışan her 100 hemşireden 13,5'i iş kazasına/meslek hastalığına yakalanmakta veya işinden uzaklaşmaktadır. Sözü edilen oranların madencilik sektöründe 100 çalışanda 4, inşaat sektöründe 100 çalışanda 7,9 ve üretim sektöründe (sanayi) 100 çalışanda 8,1 olduğu göz önüne alındığında; sağlık çalışanları açısından iş kazaları ve meslek hastalıklarının önemi daha da iyi anlaşılacaktır (14).

1.4.1.Çalışma Politikaları

Genel bir tanım ile belirtilecek olursa politika; belirlenen bir alan konusuna yönelik amaçların oluşturulması ve bu amaçların gerçekleşmesinde görev alacak araçlar için alınan kararlar bütünüdür. Sözlük anlamı olarak politika kavramı, devletin etkinliklerini amaç, yöntem ve içerik olarak düzenleme ve gerçekleştirme esaslarının bütünü, davranış biçimi ya da düşünce biçimidir.

Türkçe' de ve bazı başka dillerde politika (policy) ile “siyaset” (politics) aynı kelime ile ifade edilmektedir. Bunun sebebi ise, politika belirleme, uygulama ve izleme süreçlerinin politik birer süreç olmasıdır. Bu nedenle “siyasetin” politikadan ayrı düşünülmesi de mümkün değildir (15).

Bir ülke için belirli alanda belirli politikalar belirlemek son derece önemlidir. Özellikle sağlık sektörü adına belirlenen politikaların yetersiz olduğu ve çalışma koşullarının bu politikalar neticesinde belirlendiği bilinmektedir. Sağlık çalışanları için alınan kararlar çalışma koşullarının çözümünde ve çalışma verimliliğinin artırılması yolunda önemli bir eylem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti ile birlikte ilk kurulan Bakanlık, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'dır. Tarih olarak 03 Mayıs 1920 yılında kurulan Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı, ilk görev olarak; sağlık hizmetlerindeki öncelikleri tespit ederek, sağlık konusunda bir atılım gerçekleştirmiş ve kaynakların verimli kullanılmasına dayanan bir yol izlemiştir (16).

İnsan gücü planlaması tüm dünya da olduğu gibi ülkemizde de son derece önemli bir yer tutmaktadır. Sağlık sektörü ve sağlık çalışanları açısından da planlamanın önemi tartışılmaz durumdadır. Ülkemizde sağlık insan gücü planlamasının gelen hükümetlerce kısa vadede çözümlerle sağlanması bu konuda ortaya çıkan sorunların başında gelmektedir. Ülkemizde uzun vadeli bir planlama sistemi bulunmamaktadır. Dolayısıyla uzun vadeli bir istihdam ve eğitim planının oluşturulması bu konuda birçok sorunun çözümünde faydalı olacaktır (17).

Kısa vadeli planlamaların oluşturulması anlık olarak sorunları çözmüş gibi görünse de geleceğe yönelik sorunların çözümü konusunda etkili olmamaktadır. Dolayısıyla sağlık alanında insan gücü planlaması yapılırken uzun vadede düşünülmeli ve bu doğrultuda araştırmalar yapılarak sektörün sorunları ve gelecekte oluşabilecek sorunların tespiti sağlanmalıdır.

Ülkemizde özellikle kamu alanında istihdam edilen sağlık personelinin çalışma koşulları genellikle devlet memuru kanunu ile değerlendirilmektedir. Söz konusu belirleyici sistemin çalışanlar adına bazı kusurları bulunmaktadır. Çalışanlar yaptıkları işin nitelikleri, kalitesi ve performansları konusunda motive edilmemektedir. Dolayısıyla bu ortam da verimli çalışan ve verimsiz çalışan personeller bir arada bulunmaktadır. Üretmeyen personelin üreten personel ile aynı ortamda istihdam edilmesi ve aynı haklara sahip olması verimlilik üzerinde negatif bir etki yaratmaktadır (18).

Bu bağlamda uzun vadeli bir istihdam politikası oluşturulurken çalışanlar arası dengeli ücret dağılımı, performans değerlendirilmesi, verimlilik gibi kavramlar göz ardı edilmemelidir.

Sağlık Bakanlığı günümüzde bazı sorunların çözümü konusunda çalışmalar yapmaktadır. Sorunların başında performans değerlendirmesi gelmektedir, yanı sıra nitelikli istihdam, yurt içi bölgesel dengesizliklerin azaltılması gibi çalışmaları devam etmektedir. Ülkemizde özellikle hekim sayılarında yetersiz bir oran olduğu görülmektedir. Özellikle küçük yerleşim yerlerinde uzmanlaşmış personel hekim ve hemşire bulmak oldukça güçtür. Söz konusu sorunların çözümü adına atama ve nakil yönetmeliğinde önemli değişikliklere gidilerek. Mecburi görev, hizmet puanlaması gibi zorunluluklar getirilmiştir (17).

Çalışma politikaları ülkedeki tüm sektörleri ve istihdamda bulunan personeli kapsamaktadır. Özellikle yukarıda belirtilen sorunlar doğrultusunda sağlık alanında yapılacak çalışmalara ihtiyaç duyulduğu göze çarpmaktadır.

1.4.2. Ücretler

Ülkemizde Sağlık Bakanlığına bağlı olarak çalışan sağlık personeli memur statüsü ile çalışmaktadır ve aldıkları ücretler bu bağlamda değerlendirilmektedir. Ücretlerin değerlendirilmesinde öğrenim dereceleri ve çalışma süreleri esas alınmaktadır. Memurlar, öğrenim derecelerine göre belirli sınıf ve derecelere ayrılmıştır.

Maaşı oluşturan unsurlar, taban maaş, kıdem, yan ödemeler, özel hizmet tazminatı, lojman tazminatı, yabancı dil tazminatı ve aile yardımından meydana gelmektedir. Yanı sıra 1991 yılından sonra sağlık kurumlarında döner sermaye ödemesi uygulanmaya başlanmıştır (19).

Ücret çalışanların verdiği emeğin karşılığında aldığı maddi bir kavramdır. Ücret çalışanın beklentilerini karşılamadığı durumlarda hem bireysel hem toplumsal sorunlara yol açtığı gibi kurum içinde verimli çalışmasını da sekteye uğratmaktadır. Çalışanın çalıştığı kurumdan tatmin düzeyini etkileyen faktörlerden biri de verdiği emeğin karşılığında aldığı ücrettir.

Ücretler çalışanların motivasyonu açısından son derece önemli bir işleve sahiptir ve verimliliği direkt olarak etkilemektedir. Bilindiği üzere ülkemizde özellikle kamuya bağlı çalışan sağlık personelinin performansa göre ödüllendirme mekanizmasından yok denecek seviyelerde yoksun olması verimliliklerine olumsuz etki etmektedir. Özel sağlık kurumlarında çalışan personelin aldıkları ücretler de kamu personeline paralel olarak değerlendirilmektedir (19).

Dolayısıyla aldığı ücretten memnun olmayan bir sağlık çalışanından görevi ne olursa olsun tam bir verimlilik ve performans beklenmesi yanlış olacaktır. Sağlık kurumları emeğin yoğun olarak gösterildiği ve nitelikli personelin istihdam edildiği ve bu personelin çok çeşitli branşlarda olduğu çok geniş bir sektörü ifade etmektedir.

Genel olarak bakıldığında ücretlendirme ülkemizde yetersiz seviyededir. Aşağıda 2017 yılı itibarı ile sağlık personeli ücretleri; Profesör 7 bin 712, Doktor 4 bin 526, Uzman Doktor 5 bin 466, Lise Hemşire 3 bin 133, Lisans Hemşire 3 bin 446, Lisans Ebe 3 bin 451 Sağlık Teknisyeni 2 bin 998, Hizmetli 2 bin 704, Memur 2 bin 873, Tıbbi sekreter 2 bin 992 TL'dir (19).

Görüldüğü üzere ücret skalasında tıbbi sekreterlerin en alt seviyede olduğu göze çarpmaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümünde tıbbi sekreterler ile yapılacak mülakat ile onlara aldıkları ücretlerden memnun olup olmadıkları bu ücretlerin verimliliklerine nasıl yansıdığı hakkında sorular sorularak bu konuda değerlendirmeler yapılacaktır.

1.4.3.Çalışma Süreleri

Sağlık kurumları nöbet usulü ile boş kalmayan ve 24 saat hizmet veren kurumlardır. Sağlık hizmetlerinden faydalanmak belirli başlı saatler arasında sınırlandırılmamaktadır. Dolayısıyla sağlık personeli yoğun ve uzun saatler ile hizmet veren çalışanlardır. Bu bağlamda çalışma saatleri özellikle sağlık kurumları ve sağlık çalışanları açısından verimi doğrudan etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Yanı sıra sağlık kurumları çok sayıda farklı meslek grubunun koordine çalıştığı oldukça karmaşık yapıda yerlerdir. Bu durum sağlık kurumlarında mesai saatlerinin standardizasyonunu zorlaştırmaktadır (20).

Bu bakımdan sağlık kurumlarında çalışanlar için çalışma saatleri hakkında bir çalışmanın yapılması son derece zordur. Bunun temel sebeplerinden biri de personelin yetersizliğidir. Az olan personelin çalışma saatlerinin iyileştirilmesi de bu bağlamda zorlaşmaktadır.

Çalışma saatleri sağlık personeli açısından her zaman sorun oluşturmaktadır. Çünkü saatler sunulan sağlık hizmetinin niteliğini doğrudan etkilemekte, çalışanların performansı saatin fazlalığına göre olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Çalışanların sosyal hayatları ve aileleri de bu saatlerden etkilenebilmektedir. Sağlık hizmetinin sürekli olması sağlık kurumlarını diğer kurumlardan ayıran özelliklerin başında gelmektedir (20).

Çalışma süreleri çalışma verimliliğini etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Günümüzde sağlık kurumlarında çalışma saatleri zorunlu olarak artmıştır. Sağlık alışanları zamanlarının büyük bir kısmını hastanede ortamında çalışarak harcamaktadır. Dolayısıyla verilen hizmetin kalitesi de verimliliğe paralel olarak düşmektedir. Örneğin hemşirelerin zorunlu fazla çalışma süreleri normal çalışma sürelerinin üzerine haftada 4-20 saat arasında değişen biçimlerde eklenmektedir. Bu durum zaten yoğun olan iş yükünü artırmaktadır (18).

Sağlık personelinin haftalık çalışma sürelerine fazladan eklenen saatler nöbet ve vardiya sisteminin bir ürünü olarak kaçınılmaz durumdadır. Ancak bu ek saatler devletler tarafından bazı hükümler ile teminat altına alınmakta, srelere kısıtlamalar gelmekte ve bu srelerin ek ücretleri çalışanların maaşlarına yansıtılmaktadır (20).

Ülkemizde hem nöbet hem de vardiya çalışması uygulanmakta olup, tarifini yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliğinde bulur. Sağlık sektöründe, eğitim hastanelerinin klinik şefleri ve yardımcıları hariç hemen hemen bütün personelin nöbet sorunu vardır. En çok etkilenenler asistan hekimler, sağlık memurları, hemşireler ile laboratuvar ve röntgen teknisyenleridir (18).

Sağlık çalışanları zamanlarının çoğunu kurumlarda geçirmekte ve görevlerine ek süreler eklemektedir. Bu durum bir ücret artışına neden olarak kısmi bir rahatlama neden olsa da bilinmektedir ki yoğun çalışma gerek sağlık çalışanı gerek diğer sektörlerde istihdam edilen personelde verimliliği düşüren etkenlerin başında gelmektedir. Sonuç olarak sağlık kurumlarında yaşanan mesai saati problemlerinin çözümü yeni personelin istihdamı ile mümkün olabilecektir.

1.5. Sağlık Çalışanlarının Karşı Karşıya Oldukları Riskler

Her işletmede olduğu gibi çalışanlar bazı riskler ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu riskler çalışma koşullarına ve işin durumuna göre değişiklik gösterebilmektedir. Sağlık kurumunda çalışan personelde bazı riskler altındadır. Unutulmamalıdır ki sağlık kurumları pek çok meslek grubunun bir arada faaliyet gösterdiği karmaşık bir yapıya sahip kuruluşlardır. Çalışanların sağlığı hem işletme verimliliği hem de çalışan verimliliği açısından oldukça önemlidir. Söz konusu riskler çeşitlendirilebilir ancak bunları Fiziksel, Biyolojik, Kimyasal ve Ergonomik riskler olarak gruplandırmak mümkündür.

1.5.1. Fiziksel Riskler

Sağlık kuruluşu çalışanları fiziksel risklere yoğun şekilde maruz kalmaktadır. Bu riskler çalışanların sağlığını etkileyebildiği gibi çalışma verimliliğini de oldukça düşürmektedir. Söz konusu riskleri özetlemek gerekirse özellikle, ışıklandırma, gürültü, iklimlendirme, toz gibi faktörler sağlık çalışanlarını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Yanı sıra bu faktörler iş kazaları, bel ve boyun yaralanmaları, solunum sorunları, kesici alet yaralanmaları, işitme kayıpları, görme bozuklukları gibi çalışan sağlığını tehdit eden sorunlara yol açabilmektedir (20).

Dolayısıyla sağlık kurumlarında çalışma koşullarının çalışanlar için en doğru koşullara ayarlanması son derece önem arz etmektedir. Özellikle görme bozuklukları ve göz yorgunluğunun giderilmesi açısından uygun aydınlatma koşullarının sağlanması çalışan verimliliğini artırmada faydalı olacaktır. Yanı sıra iyi aydınlatma iş kazalarını da minimum seviyeye indirmektedir (21).

Bir çalışanın ister sağlık personeli ister diğer sektörlerde istihdam edilen personel olsun, çalıştığı ortamdaki olumsuz faktörlerden etkilenmemesi mümkün görünmemektedir. Bu olumsuz koşullar fiziksel yaralanma gibi iş yapmaya engel olacak sorunların yanı sıra stres gibi psikolojik sorunlara da yol açmakta ve çalışanın mesai saatlerinde tam olarak performans göstermesini engellemektedir. Bu koşulların uygun hale getirilmesi başta kurumun yapacağı çalışmalar ile en aza indirilmesi mümkündür.

Aydınlatmanın dışında gürültü de çalışma verimliliğini etkileyen ve sağlık çalışanlarının sağlığını tehdit eden risklerin başında gelmektedir. Gürültülü bir ortam çalışanın zihinsel faaliyetlerinde sorun ortaya çıkaracağı gibi çalışma verimliliğini oldukça düşürmektedir. Sağlık kurumları teknolojik pek çok aletin bir arada hizmet verdiği kurumlardır. Bu aletlerin gürültüsünün azaltılması adına yapılacak çalışmalar faydalı olacaktır (21).

İklimlendirme alışanların gerek verimliliklerinin korunması gerekse enfeksiyon hastalıklarına yakalanmamaları adına üzerinde değinilmesi gereken başka bir faktördür. Bu nedenle hastanelerde oluşturulacak havalandırma sistemleri, mikroorganizmaların biyolojik ve fiziksel özellikleri dikkate alınarak hastane kaynaklı veya mesleksi enfeksiyonları önleyecek şekilde yapılmalıdır (22).

Yanı sıra kesici ve delici aletlerin muhafazası kesici delici aletlerle yaralanmaları azaltacaktır. Ağır tedavi cihazlarının yaydığı radyasyon seviyesi de çalışanlar için büyük bir risk unsuru taşımaktadır. Bu cihazların yalıtımı belirlenen standartlar ile oluşturulmalı ve söz konusu standartların denetiminin yapılması gerekmektedir. Ortamın steril ve temiz tutulması, tozdan arındırılması daha rahat bir çalışma ortamı sağlayacak, çalışanlar üzerindeki negatif etkileri düşürecektir.

1.5.2. Kimyasal Riskler

Çalışanların verimliliklerini ve sağlığını etkileyen faktörler arasında kimyasal faktörlerin yeri ayrıdır. Sağlık kurumlarını diğer kurumlardan ayıran özellikler arasında yer alan tedavi edici faktörler ilaçlar gibi kimyasal pek çok unsuru içermektedir. Dolayısıyla sağlık kurumlarında çalışanların korunması için kimyasal risklere özellikle önem alınmalı ve çalışanları bu unsurlardan uzak tutmak son derece önemlidir.

Sağlık çalışanları, çalışma ortamındaki ilaçların, kimyasal maddelerin ve gazların ihtiva ettiği zehirli maddelerin etkisi ile yüz yüzedir. Dezenfektanlar, antiseptikler, anestezi maddeler, latex, civa, glüteraldehid, solvent, inorganik kurşun, farmasötik maddeler ve sitotoksik maddeler bunlara örnek olarak gösterilebilir.

Bu maddelerdeki risk unsurları çoğu zaman kaçınılması zor yakın ve uzun vadeli zararlara yol açmaktadır. Söz konusu maddelere maruz kalan çalışanların periyodik baş ağrıları, deri şikâyetleri, baş dönmesi ya da mide bulantıları gibi şikâyetler gösterdikleri gözlemlenmektedir (12).

Sağlığının tehlike altında olduğu böyle bir durumda herhangi bir sağlık çalışanından verimli çalışmasını beklemek hata olacaktır. Bu bağlamda çalışanların bu maddelere maruz kalma oranını sıfıra indirmek ya da minimize etmek son derece önemlidir. Koruyu önlük, maske ve eldivenlerin kullanımı sağlamak çalışanların korunması için gereklidir.

Yanı sıra sağlık çalışanlarının düzenli muayene ve kontrollerinin yapılması, herhangi bir kimyasal faktöre maruz kalan çalışanın tedavisinin ivedilikle sağlanması zorunludur (21).

Kurumun alacağı önlemler kimyasal risklerin en aza indirgenmesi açısından son derece önemlidir. Bu riskleri ortadan kaldırmak için çalışma yapmayan kurumların çalışanlarının sağlığını korumakta zorlanacaktır. Dolayısıyla kimyasal risklerin diğer mevcut olduğu yerlerde sağlık çalışanlarının verimli çalışması beklenmemelidir. Yanı sıra bilgilendirme çalışmaları ve korunma araç gerecinin sağlanması gerekmektedir.

1.5.3. Biyolojik Riskler

Sağlık çalışanları halk sağlığını gözetmek ve sağlık hizmetini en doğru ve düzgün şekilde verebilmek için yoğun mesai saatlerinde ve nöbet vardiya sistemi ile çalışmaktadır. Sağlık kurumları tatil gözetmeksizin çalışan kurumlardır. Bu koşulların yanı sıra sağlık kurumları pek çok risk unsuru içermektedir. Fiziksel ve kimyasal risklerin yanı sıra biyolojik riskler de sağlık kurumları ve çalışanları açısından özellikle tehlike arz etmektedir.

Biyolojik risk kavramı sağlık kurumlarının doğası gereği bu kurumlara müracaat eden hastalar tarafından yayılan enfeksiyon taşıyan mikro organizmalardır. HIV, tüberküloz gibi bu hastalıklar, hastalardan çalışanlara bulaşabilmekte ve çalışanları görevlerini icra etmekte zorlanacakları durumlara sokabilmektedir. Dolayısıyla biyolojik faktörle çalışanların verimliliğini etkileyen hatta çalışanı iş göremez duruma getiren faktörlerin başında gelmektedir (23).

Yanı sıra biyolojik faktörler bulaşıcı olabilmektedir ve eğer önlem alınmazsa hastalık tüm personele yayılabilmektedir. Bu durumda personel verimliliğinden söz etmek mümkün olmadığı gibi söz konusu kurumun karantinaya alınması durumu bile söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla biyolojik riskler her zaman sağlık kurumları için bir risk teşkil etmektedir. Sağlık hizmeti sunan sağlık kurumlarının öncelikle kendi sağlık koşullarını sağlamaları ve gerekli önlemleri almaları son derece önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sağlık çalışanlarını biyolojik faktörlerden korumak adına yapılacak çalışmalar yalnızca fiziksel önlemler almakla sınırlı kalmamalıdır. Bu konuda sağlık kurumları net kararlar almalı, çalışanları risklere karşı bilgilendirmelidir. Yanı sıra diğer risklerde olduğu gibi çalışanların sağlığını gözetmek adına muayenelerinin yapılması, belirli testlerin periyodik olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir (23).

Çalışanlarının periyodik muayenelerini yaptıran, biyolojik riskler hakkında bilgilendirme ve korunma çalışmaları yapan sağlık kurumlarında çalışanların verimliliklerinin artacağı düşünülmektedir.

1.5.4. Ergonomik Riskler

Daha önce üzerinde inceleme yapılan tüm riskler sağlık kurumlarında sıklıkla karşımıza çıkan risk faktörleri arasındadır ve sağlık kurumlarında özellikle rastlanılan faktörlerdir. Ergonomik riskler ise hemen her kurumda karşımıza çıkan tüm sektörler ve çalışanların verimliliklerini olumsuz yönde etkileyen faktörlerdir. Çalışma koşulları rahat olmayan çalışanların verimliliklerinin istenen düzeyde olması beklenmemelidir. Çalışanlarda ortaya çıkan iskelet sistemi rahatsızlıkları, boyun ve bel ağrıları ergonomik şartların yerine getirilememesi ile doğrudan alakalıdır (21).

Sağlık kurumları çalışanları günlerinin büyük kısmını kurumlarda geçirmekte ve gelen hastalara hizmet sunmaktadır. Çoğu zaman geniş saate yayılan bu çalışma koşullarında çalışanın rahat edebilmesi ve dinlenme imkanı bulabilmesi oldukça önemlidir. Uzun süre ayakta çalışmak oldukça yorucu bir eylemdir ve eklem ağrılarına neden olabilmektedir.

Sağlık çalışanları omurga hastalıkları için risk altındaki meslek grubundadır. Sağlık çalışanları arasında özellikle hemşireler hastaların yapamadığı fonksiyonlarında ve onların taşınmasında yardımcı olmak durumundadır. Hemşireler hasta bakımı verme, hastayı kaldırma ve taşımanın yanı sıra çeşitli büyüklük ve ağırlıktaki tıbbi araç-gereçleri taşımak, çeşitli yükseklikteki yatakları yapmak gibi görevleri sürekli yerine getirmektedirler. Bu görevleri yaparken bel kaslarının incinmesi ve zorlanması sonucu bel problemleri ortaya çıkmaktadır (21).

Bu tür rahatsızlıklara maruz kalan personelin sıklıkla rapor alarak iş devamlılığını sağlayamadığından rapor almadığı ve işte bulunduğu zamanlarda ise performansında düşüş yaşandığı herkes tarafından takdir edilmektedir. Dolayısıyla çalışana uygun ergonomik ortamın sağlanması gerekmektedir.

1.6. Sağlık Çalışanlarında Stres Faktörü

Stres tüm çalışanların olduğu kadar sağlık çalışanlarının da verimliliklerini etkileyen bir kavramdır. Stres kavramının pek çok tanımı bulunmakla birlikte en genel ve anlaşılır tanımı ile stres: ‘bireyin fiziksel ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret’ olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak yukarıda sayılan tüm risk faktörleri, ücretler, çalışma saatleri ve yoğun çalışma koşulları sağlık çalışanlarının yaşadığı stresin bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır (24).

Sağlık kurumları yapıları gereği stresin yoğun olarak yaşandığı kurumların başında gelmektedir. Yoğun çalışma saatleri, hasta psikolojisi, hasta yakınlarının davranışları, biyolojik ve kimyasal riskler gibi pek çok faktör sağlık çalışanlarında strese yol açabilmektedir.

Sağlık çalışanlarında iş stresinin birinci basamağını hastanelerde görev alan çalışanlar oluşturmaktadır. Özellikle kadın çalışanların stresten daha çok etkilendiği görülmektedir. Kadınların hem aile hem de iş yaşantısında görev almaları, çocuk bakımı, yemek gibi sorumlulukları da yerine getirirken aynı zamanda bir mesaiye bağlı olmaları stresin düzeyini artırmaktadır. Dolayısıyla hemşireler stres faktöründen en çok etkilenen sağlık çalışanları durumundadır (25).

Brezilya’da yoğun bakım ünitesinde çalışan 297 hekim üzerinde yapılan bir araştırmada iş stresi yüksek olan grupta iş stresi düşük olanlara göre 10 kat daha fazla tükenmişlik sendromu görüldüğü saptanmıştır Sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bir başka araştırma ise çalışanların vardiyaları üzerinden olmuştur. Söz konusu çalışma sağlık çalışanlarının vardiya sürelerinin performanslarına etkisi ve vardiya sürelerinin çalışanlar üzerindeki stres düzeyi üzerinedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre gece vardiyasına kalan çalışanların uykusuzluk ve yorgunluk nedeniyle günlük işlerinde performanslarının düştüğü, uyku bozukluğu ve stres sorunları ile karşı karşıya olduklarını göstermektedir (26).

İş stresi günümüzde tüm çalışanların verimliliklerini etkileyen hatta sosyal ve aile yaşamlarını zedeleyen oldukça geniş kapsamlı bir kavramdır. Çalışanların, iş yaşamıyla bağlantılı olarak yaşadıkları tedirginlikler, endişe ve kaygılar iş stresini oluşturmaktadır. Dolayısıyla iş stresi bireyin fiziksel ve psikolojik yetilerini kısıtlamaktadır. İş stresine doğrudan maruz kalan ve bu stresten mustarip olan bir çalışanın verimliliğinden söz etmek pek mümkün görünmemektedir.

Dolayısıyla özellikle hastane yönetiminin verimliliği artırmak adına yapacağı bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bunların başında strese neden olan fiziksel kaynakların, gürültü, ışıklandırma gibi sorunların çözümüne yönelik adımları atmaları gerekmektedir. Yanı sıra aşırı iş yükünün azaltılması da stresin ve strese bağlı oluşan verimlilik sorunlarının çözümüne katkı sağlayacaktır. Bunun dışında personel azlığından kaynaklanan sorumluluk hissi çalışanların üzerinde ağır bir yük oluşturmakta ve stres yaratmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

TIBBİ SEKRETERLER VE GÖREV ALANLARI

2.1.Tıbbi Sekterlik Mesleğine Genel Bakış

Sağlık sektörü çok çeşitte, çok sayıda meslek ve uzmanlık grubunun bir arada bulunduğu, görev aldığı oldukça büyük bir sektördür. Tıbbi sekreterlerde bu sektörde hizmet veren meslek gruplarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sektörü ve sağlık kurumları hizmet sektörü kapsamında faaliyet göstermektedir ve emek yoğun bir çalışma ortamına sahiptir (27).

Tıbbi sekreterler sağlık sektöründe görev alan ve emek yoğun çalışan meslek gruplarından yalnızca bir tanesidir. Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında yoğun mesai saatleri ile çalışmalarına devam etmekte ve gerek hastalara gerek sağlık kurumunun faaliyetlerine devam edebilmesine olumlu etki göstermektedir.

Dolayısıyla bakım ve tedavi sürecinde işlerin organize edilmesi adına faaliyet gösteren kişilerin istihdamı tıbbi sekreterlik mesleğinin doğuşuna zemin hazırlamıştır. Tıbbi sekreterler hastanede oluşturulan birim çerçevesinde hastalarla ilgilenmekte onların kayıtlarını yapmakta, takiplerini ve diğer tedarik işlemlerini gerçekleştirmektedir (27).

Bu bağlamda tıbbi sekreterler sağlık kurumunda hastanın kabulünden tedavi sürecine kadar pek süreçte hizmet veren, konuşma diline hakim, hoşgörülü ve samimiyeti ile sağlık kurumunu temsil edebilecek özelliklere sahip personellerdir. Tıbbi sekreterler müşteri durumuna ve sağlık kurumunun yapısına göre yabancı dil bilen, iletişimi kuvvetli ve protokol konularına hakim kişilerdir. Yaptıkları meslek gereğince müşterilerle yüz yüze iletişim halinde olan tıbbi sekreterlerin güler yüzlü müşteri odaklı bir hizmet anlayışı ile görevlerini sürdürebilmeleri son derece önemlidir (28).

İletişim tıbbi sekreterler için çok önemli bir kavramdır. Kurum ve hasta arasında köprü vazifesi gören tıbbi sekreterlerin iletişim faaliyetlerindeki başarısı kuruma sağladıkları verimlilik ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla hasta psikolojisini

bilmek ve hastaya göre gerekli davranışı sergilemek öncelikle güler yüz ile gerçekleştirilebilmektedir.

Tıbbi sekreterlerin hastanenin yüzü olmasının temel nedeni hasta ve hasta yakınlarıyla yaptıkları görüşme ve iletişimidir. Hasta ve hasta yakınları sağlık kurumlarına başvurduklarında öncelikle tıbbi sekreterler tarafından karşılanmakta ve işlemleri konusunda yönlendirilmektedir. Dolayısıyla tıbbi sekreterlerin müşteriler ile iletişimleri sağlık kurumuna olumlu ve olumsuz bir imaj olarak geri dönmektedir. Sekreterlerin işlerini gerçekleştirirken sergiledikleri olumlu tavır hastanın tedavi sürecini kolaylaştırmaktadır (29).

Görüldüğü üzere tıbbi sekreterlik bir meslek olarak şu an hemen her sağlık kurumunda istihdam halinde olan güzide mesleklerden biridir ve kuruma olan katkısı yadsınamaz boyutlardadır. Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınları ile olduğu kadar sağlık kurumu içerisinde görev alan hekim, hemşire gibi diğer personeller ile de iletişim halindedirler. Bu durum tıbbi sekreterlerin sağlık kurumu içerisindeki etkinliğini artırmaktadır.

2.2.Tıbbi Sekreterliğin Gelişimi

Tıbbi sekreterliğin bir meslek olarak ortaya çıkışı nispeten yakın bir tarihe dayanmaktadır. Geçmişte tıbbi sekreterlerinin görevlerini hemşireler ve sağlık memurları yapmaktadırlar. Tıbbi sekreterlik kavramının gelişimi sağlık kurumlarının gelişiminin sonlarına denk gelmektedir (30).

Anlaşıldığı üzere Tıbbi sekreterlik bir meslek grubu olarak nispeten yeni bir meslek grubudur. Ancak bu durum tıbbi sekreterlere kurum içerisinde olan ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır ve günümüzde pek çok tıbbi sekreter sağlık kurumlarında istihdam edilmektedir.

Sağlık ve sağlık kurumlarının gelişimi, yeni tedavi yöntemlerinin ortaya çıkmasına olanak tanımış, sağlık hizmetleri tüm bölgelere yayılmıştır. Özel sağlık kurumlarının ortaya çıkması ile konulan tanı ve tedaviler sağlık hizmetlerinden yararlanan kişilerin sayısını da oldukça artırmıştır. Çeşitlenen hastaları karşılayacak

ve onlara tedavi süreçlerinde destek olarak işlemlerini gerçekleştirilecek bir hizmetin verilmesi zorunlu hale gelmiştir (30).

Bu durum günümüzün karmaşıklaşan üretim ve dağıtım teknolojilerinin de gelişmesine bağlı uluslararası bir durumun yansımasıdır. Günümüzde tüketiciye verilen önem ve değer kendini sağlık kurumlarında da göstermeye başlamıştır. Çeşitlenen ve artan sağlık hizmetleri bir o kadar da müşteriye hitap etmekte ve müşterilerin memnuniyet düzeylerinin artırılması gerekmektedir.

Ülkemizde tıbbi sekreterliğin bir meslek olarak gündeme gelmesi 1970 yıllarına dayanmaktadır. 1982 yılında Yataklı Sağlık Kurumları Yönetmeliği'nin 160. Maddesinde tıbbi sekreterlerin görev alanları belirtilmiştir. Sonraki bölümlerde detaylı olarak değinilecek olan bu konuda ilk eğitim kurumlarının açılması ise 90'lı yılların ortalarına denk gelmektedir (31).

Dolayısıyla ülkemizde tıbbi sekreterliğin bir meslek dalı olarak ortaya çıkması ve tıbbi sekreterlerin sağlık kurumlarında hizmete geçmeleri 2000 yılından itibaren. Günümüzde özellikle özel sağlık kurumları olmak üzere hemen her sağlık kurumunda çok sayıda tıbbi sekreter görev almaktadır (31).

Sonuç olarak nispeten yeni olmasına rağmen tıbbi sekreterlik mesleği günümüzde yüksek okul seviyesinde eğitimi ile güzide meslek gruplarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Tıbbi sekreterlere olan ihtiyaç sağlık kurumlarında gün geçtikçe artmakla birlikte bu meslek grubunun gelişerek devam edeceği ve sağlık kurumları açısından faydasının gün geçtikçe artacağı öngörülmektedir.

2.3.Tıbbi Sekreterlerin Nitelikleri

Tıbbi sekreterler sağlık kurumları personel hiyerarşisinde üst sıralarda yer almamaktadır. Ancak bu durum söz konusu mesleğin önemini ve ciddiyetini sarsan bir durum olarak görülmemelidir. Tıbbi sekreterler kurum içinde oldukça önemli pozisyonlara sahiptir. Sağlık kurumlarının görünen yüzüdür ve hastalarla birebir iletişim halindedir.

Dolayısıyla tıbbi sekreterlerin etkin çalışması iş verimliliğinin artması açısından son derece önemlidir. Bir tıbbi sekreterin yaptığı işlem tüm işleştteki sonucu etkileyebilmektedir. Bu bağlamda tıbbi sekreterin öncelikli niteliği görev bilinci ve sorumluluğu olmalıdır (32).

Görev sorumluluğu olmadan herhangi bir meslek grubunda başarılı olmak pek mümkün görünmemektedir. Ancak bu durum Tıbbi sekreterler için daha hassas bir durumu ifade etmektedir. Sağlık kurumları hasta ve hasta yakınlarının özveri beklediği ve güven veren kurumlardır. Dolayısıyla bir tıbbi sekreterin kurum içi iletişim faaliyetlerinin olumlu yönde olması ve görev bilinci içinde olması sağlık kurumları açısından önemlidir.

Genel olarak Tıbbi sekreterlerin nitelikleri aşağıda belirtilmektedir (32).

- Görev bilinci ve sorumluluğuna sahip olmalı
- Kurum içerisinde gerekli olan araç gereci (bilgisayar, vb. gibi) kullanabilmeli
- Gerekli iletişim becerisine sahip olmalı ve ekip ruhuna uygun hareket edebilmeli
- İlk yardım, istatistik, sağlık ve hijyen konusunda yeterli bilgiye sahip olmalı
- İyi bir dinleyici olmalı ve insan ruhunu anlayabilmeli bu bağlamda empati duygusu gelişmiş olmalı
- Kurum içi sağlık koşulları ve güvenlik konusunda bilgili olmalı
- Tıbbi sekreterlik mesleği hakkında tüm güncellemeleri takip etmeli
- Tıbbi terminolojiye hakim olarak hızlı kayıt tutabilmeli
- Düzenli ve sabırlı olmalı

Görüldüğü üzere tıbbi sekreterlerin nitelikleri özellikle kişisel iletişime açık olmaları ile alakalıdır. Meslek hiyerarşisinde üst sıralarda olamamasına rağmen tıbbi sekreterlerin işlerini etkin şekilde yürütmeleri verimliliğe direkt olarak etki yapmaktadır. İyi bir karşılama, işlemlerin düzgün ve hızlı şekilde gerçekleştirilmesi kurumun tercih edilebilirliğini artıracaktır. Görev sorumluluğuna sahip bir tıbbi sekreterin hastayı kabulü ve hastaya karşı olan empatisi kurumun devamlılığı ve tercih edilebilirliği açısından son derece önemlidir.

Tıbbi sekreterlik uzmanlık gerektiren bir çalışma alanını kapsamaktadır. Söz konusu uzmanlık alanı sağlık terimlerini bilerek hasta dosyalarına hakim olmayı gerektirmektedir. Dolayısıyla bir tıbbi sekreter hastayla ilgili her türlü işlemi yapabilmeli ve takip edebilmelidir. Yanı sıra hasta hakkında gerekli raporlamayı yapabilmelidir (33).

Anlaşılacağı üzere tıbbi sekreterlik mesleği düzenli ve sabırlı olmayı gerektiren, uzmanlık gerektiren özverili ve iletişim becerikliliğine sahip olmayı gerektiren sağlık kurumları için günümüzde olmazsa olmaz meslek grupları arasında yerini bulmaktadır.

2.4.Tıbbi Sekreterlerin Görev Alanları

Tıbbi sekreterlik denilince akla öncelikle poliklinik ve hastanelerde çalışan sekreterler gelmektedir ancak tıbbi sekreterlerin görev alanları oldukça geniştir. Sağlık kurumlarının yapısına göre çeşitli birimlerde görev alan tıbbi sekreterlerde vardır. Genel olarak Tıbbi sekreterler hasta yakınlarının bilgi alabildiği ve hastanın hastane ile koordinasyonu sağlayan personellerdir(33).

Bu durum Tıbbi sekreterleri kurum içerisinde ayrı bir konuma oturtmaktadır. Tıbbi sekreterler bir açıdan kurum içinde halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir parçası olarak görev almaktadır. Genel olarak ise hasta-hekim-hasta yakını ve hastane arasındaki koordinasyonu sağlamaktadır.

Tıbbi sekreterler gerçekleştirdikleri hizmetler ile hasta potansiyelini artırabilmektedir. Bir bakıma tıbbi sekreterler kurumsal iletişim gerçekleştirmekte, kurumun itibarını temsil etmektedirler. Hasta bilgilerini toplayan, kaydederek değerlendiren tıbbi sekreterler kurum içi iş akışına büyük katkıda bulunmaktadırlar.

Bu açıdan doktorlara ve hemşirelere kendi işleri için artı zaman yaratarak onların işlerini daha etkin biçimde gerçekleştirmesine olanak tanır. Bu açıdan düşünüldüğünde tıbbi sekreterlerin görev aldıkları her alanda iş akışına, kurum itibarına, kurumun devamlılığına ve hizmet kalitesine direkt olarak etki ettikleri görülmektedir. Dolayısıyla tıbbi sekreterlerin çalışma koşullarının işletme verimliliğini direkt olarak etkileyebileceği yadsınamaz bir gerçektir (33).

Önceleri hekimlerin ve hemşirelerin sorumluluğunda olan görevler artık Tıbbi sekreterlerin görev alanını oluşturmaktadır. Bu durum hem hekim ve hemşirelerin görev yükünü azaltarak kendi alanlarına odaklanmalarını ve verimliliklerinin artmasını sağlarken başka bir açıdan ise kurumda sağlıklı işleyen bir iş bölümünün oluşmasına olanak tanıyarak kurumun etkinliğini artırmaktadır.

Tıbbi sekreterler sağlık sektörü içerisinde çeşitli birimlerde görev almaktadır. Tıbbi sekreterlerin görevleri aşağıda özetlenmektedir (34):

- Arşivleme çalışmalarını gerçekleştirebilmek için malzeme tedarik yazışmalarını yürütmek ve gelen malzemeleri teslim almak,
- Hastanenin genel işleyişini hastalara anlatmak ve tahlil sonuçlarını hastalara teslim etmek
- Tıbbi istatistikle ilgili verileri derleyip toplayıp analiz ederek sonuçlarını ilgililere bildirmek ve daha sonra tekrar ibraz etmek üzere saklamak.
- Hasta çıkış özetlerini, servis ve ameliyat raporlarını yazmak ve hastaların dosyalarını ve diğer belge ve raporları arşivlemek.
- Servisler arası yazılması gereken yazıları yazmak ve ulaştırmak.
- Randevu hizmet ve iş akışını düzenleyip randevu almadan gelen hastaları gerektiğinde ilgili birimlere yönlendirmek.
- Muayeneye gelen hastaların eski dosyalarını arşivden çıkartılmasını sağlamak, yoksa da yenisini düzenlemek.
- Hasta dosyalarını muayene odasına ulaştırıp tetkik istenmişse kan alma veya laboratuvara yönlendirmek.

Görüldüğü üzere tıbbi sekreterlerin görev alanları arşivden, hasta kabule, Ameliyathanelere kadar oldukça geniştir. Aşağıda tıbbi sekreterlerin görev aldıkları birimler ve bu birimlerdeki görevlerine yer verilecektir.

2.4.1. Arşivde Çalışan Sekreterler

Tıbbi sekreterlik mesleği sağlık alanında faaliyet gösteren diğer pek çok meslek grubu gibi uzmanlık gerektirmektedir. Dolayısıyla tıbbi sekreterler çalıştıkları kurumda belirli uzmanlığa göre birimlere ayrılmaktadır. Bu birimlerden biri de kurumun arşiv bölümüdür. Arşivde çalışan tıbbi sekreterlerin görevleri aşağıda özetlenmektedir (35):

- Hasta kabulden gelen dosyaları kaydını tutarak teslim alır.
- Bu dosyalarda ortaya çıkabilecek sorunları veya eksiklikleri giderir.
- Eksik dosyaları doktorlara göre tasnif eder ve bu konuda bilgilendirme yapar.
- Tamamlanan dosyaları istatistik birimine gönderir.
- Tanı ve ameliyatları ICD-10'a göre ayrıştırır.
- İstatistiki bilgileri ayrılarak yönetime raporlar
- Başka yerlerden istenen dosyaları yetkisi doğrultusunda paylaşır.
- Yönetimin beklediği verileri derler ve sunumunu gerçekleştirir.
- Arşivdeki dosyaların kontrolünü yapar gerektiğinde eskimiş dosyaları yeniler.
- Söz konusu dosyaları gerektiğinde bularak yetkililere imza karşılığı verir.
- Mevzuata göre arşivdeki dosyaların terkin işlemini gerçekleştirir.

Dolayısıyla arşivde çalışan sekreterler genel olarak arşiv görevlerinin tümünden mesuldür. Temel olarak hastaların dosyalarının arşivlenmesi ve arşivden çıkarılması arşivde çalışan sekreterlerin görevleri arasındadır. Yanı sıra arşiv ve diğer bölümler arasındaki koordinasyonu sağlamaktadırlar.

2.4.2. Ameliyathanede Çalışan Sekreterler

Ameliyathaneler hastaların hekim ve hemşire gözetiminde cerrahi operasyonlarının yapıldığı, gerekli donanım, araç ve gerece sahip steril ortamlardır. Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarının bu bölümlerinde de yer almakta ve bazı görevleri yerine getirmektedir. Bu görevler aşağıda özetlenmektedir (35):

- Gün içerisinde gerçekleştirilecek ameliyatların listesini hazırlamak
- Ameliyat edilecek hastaların işlemlerini tamamlayarak dosyasını hazırlamak ve takip etmek
- Ameliyat dosyasını hazırlayarak rapor dosyasına yerleştirmek
- Hastaların liste sırasına göre ameliyathaneye alınmasını sağlamak
- Ameliyatlara ilişkin kodların girişini yapmak
- Ameliyathanelere acil olarak tedarik edilecek malzemeleri belirlemek ve yazışmalar sayesinde temin etmek
- Malzemelerin bakım zamanlarını kontrol etmek, raporlamak, bu konuda gerekli yazışmaları gerçekleştirmek
- Ameliyathane kayıtlarını gerçekleştirmek
- Yazışmaları ve haberleşmeleri gerçekleştirmek
- Ameliyathane nöbet listesini hazırlamak
- Periyodik istatistiklerin kaydını tutmak

Ameliyathaneler tıbbi sekreterler açısından yoğun ve ciddi bir çalışma sorumluluğu gerektiren yerlerdir. Bu bölümlerde istihdam olan sekreterler genel olarak hastanın ameliyat öncesi işlemlerini yapmak ve hasta yakınlarına hekimden aldığı bilgiler neticesinde bilgilendirmektir. Yanı sıra kayıtlar ve ameliyat listesini hazırlamak ve bu konuda hekime bilgi vermekte sekreterin temel görevleri arasında gösterilmektedir. Bunların dışında ameliyathanedeki teknik aletlerin periyodik bakımları takip ederek gerekli işlemleri yapmak söz konusu sorumluluklara dahildir.

2.4.3. Polikliniklerde Çalışan Sekreterler

Tıpta uzmanlık alanlarının dağılımına bakılmaksızın temel olarak muayenehane ve diğer gerekli asgari destek hizmetleri ile bir veya birden çok tıpta uzmanlık dalı ile hizmet veren sağlık kuruluşlarıdır. Polikliniklerde hastaların bakımı ve tedavisi ayakta yapılmaktadır. Dolayısıyla poliklinikler yataksız sağlık kuruluşları arasındadır ancak yataklı kuruma sevk buradan gerçekleştirilmektedir. Ülkemizde çok sayıda poliklinik hastalara ayakta sağlık hizmeti vermekte ve bu bağlamda pek çok sağlık çalışanı bu kuruluşlarda istihdam edilmektedir (36).

Poliklinikler hastaların günlük olarak sıklıkla girip çıktıkları hasta sirkülasyonunun oldukça fazla olduğu yoğun çalışma birimleridir. Dolayısıyla polikliniklerde çalışan sekreterlerin çalışma koşulları daha yoğundur. Bu sirkülasyon da bir düzen sağlamak ve hastaların adil şekilde muayene ve tedavi olma süreçlerini takip etmek tıbbi sekreterlerin temel görevleri arasındadır. Tıbbi sekreterler polikliniklerde hastaları tedavi öncesi ve sonrası yönlendirmektedir.

Bunların yanı sıra polikliniklerdeki yazışmalar da görev alan tıbbi sekreterler tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu yazışmalar çeşitli diğer kurumlar ile gerçekleştirilen yazışmaların dışında poliklinikte mevcut olan araç gerecin periyodik bakımları ve gerekli malzemelerin temini doğrultusundadır.

Tıbbi sekreterlerde polikliniklerde hizmet veren meslek gruplarının arasında yer almaktadır. Polikliniklerde görev alan tıbbi sekreterlerin görevleri aşağıda sıralanmaktadır (34):

- Polikliniklere gelen hastaların randevularını düzenlemek ve kaydını tutmak
- Polikliniklere randevusuz gelen hastaların kaydını almak ve gerekli birimlere yönlendirmek
- Başvuran tüm hastaların önceki muayenelerini ve sonuçlarını kontrol ederek ilgili hekime sunar
- Hastayı muayene sonrası istenen tetkikler doğrultusunda yönlendirir
- Bildirilmesi gerekli bir hastalığın tespit edilmesi sonucunda yazışmaları takip eder
- Poliklinikteki yazışma ve haberleşmeleri gerçekleştirir

- Poliklinikte kullanılan araç ve gerecin takibini yaparak gerekli temini ve bakımı sağlar

2.4.4. Hasta Kabulde Çalışan Sekreterler

Hasta kabulde çalışan sekreterlerin diğerlerinden en büyük farkı hastalarla direkt olarak yüz yüze iletişim halinde faaliyet gösteren birim olmalarıdır. Dolayısıyla bu durum hasta kabulde çalışan sekreterleri sağlık kurumunun görünen yüzü yapmakta, onlara daha büyük sorumluluklar yüklemektedir (35).

Günümüzde yüz yüze iletişim hiç olmadığı kadar önemli bir hal almaktadır. Bir kurumun başarılı olabilmesi müşteriler ile kurulan iletişimin etkinliği ile mümkün olabilmektedir. Özellikle özel sağlık kurumlarında seçme ve tercih etme özgürlüğü olan hastaların tedavi süreçlerini söz konusu kurumda gerçekleştirmeleri kurum içerisindeki iletişimin etkinliği ile doğrudan alakalıdır.

Hasta kabulde çalışan sekreterler daha samimi, güler yüzlü, iletişim faaliyetleri kuvvetli personeller olmalıdır. Hasta kabulde çalışan sekreterlerin temel görevleri aşağıda belirtilmektedir (35):

- Öncelikle hasta kabul yerinin düzenini ve disiplinini sağlamaktadır
- Hastaların kabul, yatış ve çıkış işlemlerini gerçekleştirir
- Hastanın yatış dosyasını ve belgelerini işler
- Maddi imkanı olmayan hastaları ilgili sosyal güvenlik kurumuna yönlendirir
- Hastaların yatış ve çıkış işlemleri ile ilgili bilgileri yakınları ile paylaşır
- Servislere gelen hastalar ile ilgili bilgileri ve istatistikleri halkla ilişkiler departmanına bildirir
- Hastaların işlemleri ile ilgili dosyaları arşivler ve arşive kaldırır
- Doğum ve ölüm tutanaklarını işler ve arşivler
- Hasta kabul birimindeki haberleşme yazışmalarını gerçekleştirir
- Hasta kabul birimindeki araç gereçlerin takibini yapar ve bakım işlemleri için gerekli yazışmaları gerçekleştirir

2.4.5. Acil Servislerde Çalışan Sekreterler

Acil servisler kamu ve özel sağlık kurumları bünyesinde 24 saat faaliyet gösteren ve acil durumdaki hastaların müdahalelerinin gerçekleştirildiği yerlerdir. Hastaneler ve sağlık kurumları acil servislerin bir uzantısı olarak faaliyet göstermektedir. Söz konusu servislerde acil durum ile başvuran hastaların tedavisi için gerekli olan işlemler gerçekleştirilmektedir (37).

Tıbbi sekreterlerin görev aldıkları başka bir bölümde acil servislerdir. Acil servislere acil olarak gelmiş olan hasta ve yaralıların kayıtlarını tutmak ve hastane ile hasta yakınları arası iletişimi sağlamak sekreterin temel görevleri arasındadır.

Sağlık kurumlarının çeşitli birimlerinde görev alan tıbbi sekreterlere acil servis bölümünde de ihtiyaç duyulmaktadır. Acil servislerde çalışan tıbbi sekreterlerin görevleri aşağıda belirtilmektedir (35):

- Acil servis ile sağlık kurumu arasındaki iletişimi sağlamak
- Acil servise gelen hastaların dosyalarını düzenlemek
- Acil servise gelen hastaların yakınlarına bilgi vermek
- Serviste bulunan hastaları ilgili bölümlere yönlendirmek ya da yatışını sağlamak
- Adli vakalar olduğu takdirde polisi bilgilendirmek
- Acil serviste gerekli olan araç ve gerecin takibini yapmak

2.5. Tıbbi Sekreterlerde İş Doyumu ve Verimlilik Kavramları

Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarına önceki bölümlerde değinilmiştir. Sağlık çalışanlarının bir parçası olan ve görevlerini yoğun koşullarda devam ettiren tıbbi sekreterlerin iş doyumu ve verimlilikleri arasında büyük bir bağ bulunmaktadır. İş doyumu; en basit anlatımla çalışan personelin işine duyduğu saygı, haz ve tatmin düzeyi demektir. Yani çalışanların çalıştıkları koşullardan duydukları mutluluk durumu ve işlerinden aldıkları haz bu tanımı karşılamaktadır (38).

Dolayısıyla çalışanların iş yerlerinden duydukları hoşnut ya da hoşnutsuzluk durumu olarak ifade edilen iş doyumunu kavramı tüm meslek gruplarında olduğu kadar tıbbi sekreterler için de önemlidir. Tıbbi sekreterlerin iş doyumlarını etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Fiziki koşullar, Görev dağılımı, Kurum içi iletişim, Ücret politikaları, Yöneticilerle olan ilişkiler ve sosyal olanaklar iş doyumunu etkilemektedir.

Verimlilik ise en genel anlamı ile: üretim sürecine sokulan çeşitli faktörlerle (girdiler) bu sürecin sonunda elde edilen ürünler (çıktılar) arasındaki ilişkiyi ifade eden verimlilik, savurganlıktan uzak, kaynakları en iyi biçimde değerlendirerek üretmek demektir. Verimlilik çoğu işletmede kullanılabilme kolaylığından ve basit bir ölçüt olması nedeniyle yaygın şekilde kullanılan bir performans ölçütüdür.

Verimlilik kavramı ekonomik ve yönetsel pek çok alanda kullanılmaktadır. Tıbbi sekreterlerin verimliliği konusu ele alınırken verimlilik kavramı performans olarak değerlendirilmektedir. Tıbbi sekreterlerin verimli çalışmasının performanslarına olan etkisi son derece önemlidir ve verimliliği etkileyen faktörler çalışma koşulları bağlamında ele alınacaktır.

Bu bağlamda iş doyumunu ve verimlilik ilişkisi gözden geçirilmelidir. Tıbbi sekreterleri etkileyen fiziksel koşullar (örneğin hastanelerin iklimlendirilme koşulları ve çalışma saatleri), görev dağılımları (örneğin, terfiler ya da sorumluluklar), Kurum içi iletişim (örneğin hekimler ya da diğer personeller ile olan çatışmalar), Yöneticilerin hatalara karşı toleransları, kurum olanakları gibi faktörlerin performanslarına olumlu ya da olumsuz olarak yaptığı etkiler araştırmanın diğer bölümünde konu edilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VERİMLİLİK KAVRAMI, İŞLETME VE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.1. Verimlilik Kavramı

Verimlilik genel manası ile bir amaç olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla bu amaç bireysel, örgütsel ya da toplumsal olabilmektedir. Bu şekilde kabul edildiğinde verimlilik, söz konusu amacı özümseyen kişilerin, kendi ilgi ve konularına bağlı biçimde, verimlilik kelimesine birbirinden farklı anlamlar verdikleri ortaya çıkmaktadır.

Dolayısıyla bir ekonomist, bir girişimci ya da bir mühendis söz konusu kavramı farklı bakış açıları ile değerlendirebilmektedir. Bu bağlamda verimlilik algısı birbirinden farklı şekilde olabilmektedir (39).

Verimlilik kavramı konusunda yapılan ve ortak özelliklere sahip bazı tanımlar bulunmaktadır. ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) verimlilik kavramı hakkında; *“içinde bulunulan kapsama uyum gösterecek şekilde sürekli yeniden yorumlanması gereken çok-boyutlu, evrensel ve dinamik bir kavramdır. Verimlilik müşteri, örgüt ve toplum için katma değer yaratacak şekilde iyileştirilmelidir. Verimlilik duruma göre tepki göstermemeli fakat planlanmalıdır.”* açıklamasını yapmaktadır. Dolayısıyla verimlilik kavramının evrensel ve çok boyutlu olduğu bu tanımdan yola çıkarak görülebilmektedir (40).

Daha dar anlamda tanımlanacak olursa verimlilik üretim odaklı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Verimliliğin en yaygın olarak tanımı; *“mal ve hizmet çıktılarının, bu çıktıları elde etmek için sağlanan girdilere oranı”* şeklindedir. Bu tanımdan yola çıkarak verimliliğin pek çok diğer kavram ile ilişkilendirilebileceği görülmektedir. Verimlilik, etkinlik ve etkililik kavramları ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla randıman, kalite, yenilik ve çalışma yaşamının kalitesi gibi performans unsurlarını da içermektedir (41).

Verimlilik kavramının merkezinde insan unsuru bulunmaktadır. Verimlilik kavramı ile "etkinlik" kavramının birbiri ile çoğu zaman karıştırıldığı, kimi zaman eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir ancak bu iki kavram birbiri ile karıştırılmamalıdır.

Verimlilik ile etkinlik arasındaki farkı Drucker yaptığı ayrım ile ortaya koymaktadır. Drucker'e göre, *“verimlilik; işlerin doğru yapılmasıyla ilgili iken, etkinlik; doğru işlerin yapılmasıdır. Yani, verimlilik girdiler ve çıktularla ilgilenirken, etkinlik çıktular, sonuçlar ve bunların etkileriyle ilgilenmektedir.”* Ancak insan faktörünün söz konusu bu iki kavramında merkezine konulması mümkündür (42).

3.2. Çalışma Verimliliği Kavramı

Bulduğumuz çağda verimlilik gerek işletmeler gerekse ülkeler için son derece önemli bir konu olmakta ve farklı bakış açıları ile göz önünde bulundurulmaktadır. Sağlık sektörü gibi önemli işlerin çok sayıda iş gören tarafından birlikte ve koordine yürütüldüğü bir sektör içinde verimlilik kavramının önemi yadsınamaz durumdadır.

Verimliliğin bu denli önemli olmasının temel sebepleri arasında; iş gücünün değer yaratan ciddi bir faktör oluşu, üretim maliyetlerinin önemli bir kısmını meydana getirmesi ve toplumun yaşam standardını belirleyen önemli bir göstergesi olması gösterilebilir.

Verimlilik kavramı sektör gözetmeksizin sanayiden, üretime, bankacılığa, tarımdan hukuka, belediyeçilik faaliyetlerinden eğitime oldukça geniş geniş bir yelpaze kapsamında hemen hemen her alan için geçerliliğini devam ettiren bir kavramdır. Verimlilik tüm bu sektörler için, talep edilen bir üründe oluşan katma değeri ifade etmektedir (43).

Verimlilik kavramını yalnızca üretimin artırılması ve çalışanların daha çok çalışması olarak değerlendirmek oldukça kısıtlayıcı ve yanlış olacaktır. Verimlilik kavramındaki önemli nokta eldeki kaynakları en etkin bir şekilde kullanarak, gerçekleştirilen işin düzgün ve çabuk şekilde tamamlanmasıdır. Dolayısıyla burada kaynakların değerlendirilmesi noktasına dikkat çekilmektedir. Bu bağlamda aşağıdaki tanımlar verimlilik kavramı hakkında yapılan doğru ve yanlış tanımları göstermektedir (44):

Doğru:

- Çalışanların performansını ve çalışma şartlarını geliştiren tekniklerdir. Bu teknikler çalışanları daha iyi, daha çok çalışmaya özendirir.
- Nitel ve nicel üretimin kullanılan kaynaklara oranıdır. Çıktı ve girdi, ikisi de önemli faktörlerdir.
- Kâr planlamasında yararlı bir faktördür. Girdi faktörlerini sabit tutup, verimlilik arttırılırsa sonuçta gelir artar.
- Niteliği geliştiren araçlardan biridir.

Yanlış:

- Çalışanları koşturarak, canından bezdirerek, onları robotlaştırmak için kurnazca hazırlanan teknikler değildir.
- Üretim miktarını ölçen bir ölçüt değildir. Çıktıdaki artış verimlilik artışına bağlı olabilir de, olmayabilir de.
- Karlılığın bir göstergesi değildir. Belli durumlarda, düşük verimliliği olan projeler de kârlı olabilir.
- Kaliteyle aynı şey değildir. Verimlilikteki bir artış, daha iyi kaliteyi garantilemez.

Çalışma verimliliği kavramının ortaya çıkışı 1960'lı yıllara denk gelmektedir. Bu senelerden itibaren ortaya çıkan teknolojik gelişmelerin ekonomik gelişme ve büyümeyi beklentilerini sağlamada tam olarak yeterli düzeyde olmadığı fark edilmiştir. İşletme yöneticileri bu bağlamda, insan gücü ve fiziksel kaynaklarının yeterli biçimde ve ölçüde kullanılması gerektiği kararını alarak artı değer elde etenin yollarını aramışlardır.

Söz konusu verimi sağlamak amacıyla verimliliği yükseltici unsurlara daha fazla önem verme ihtiyacı duymuşlardır Ülkemizde ise verimlilik kavramının Cumhuriyet dönemi ile gerçekleştirilen iktisat hamleleri ile gündeme geldiği görülmektedir (45).

3.3. Verimliliğin Önemi

Verimlilik, kavram olarak olumlu bir olguyu ifade etmektedir. İnsan doğası gereği tüm unsurlardan maksimum faydayı görmeyi hedeflemektedir. Verimlilik işletmeler için maksimum faydayı ifade etmekle birlikte başka bir açıdan toplumsal bir kavramdır. Günümüzde verimlilik kavramının ulusal refah düzeyini yükselten önemi olduğu çevrelerce kabul görmektedir. Verimlilik kavramından faydalanamayan hiçbir insanın yaptığı işi etkin olarak yerine getirdiğinden söz etmek mümkün görünmemektedir.

Verimliliğin makro düzeydeki önemi şu şekilde meydana gelmektedir, GSMH'de yaşanan artış, emek kullanımı ya da ek sermaye kullanımı neticesinde değil, işgücünün kalitesi ve etkinliğindeki artıştan meydana geldiği için önemli olmaktadır. Daha açık bir ifade ile verimlilik yükselişinde GSMH'de aynı düzeyde yükselmektedir. Bu nedenle verimlilik yalnızca bireysel değildir, sosyal gelişmenin ve ekonomik kalkınmanın ortaya çıkmasına olanak tanımaktadır (46).

Mikro açıdan yani işletmeler düzeyinde bakıldığında ise verimlilik kavramı; sermayenin ve emeğin etkili kullanımı ile alakalıdır. İşletme bünyesinde maliyet azaltıcı tüm tedbir ve uygulamalar dolaylı ya da direkt olarak verimlilikle ilişkilidir. Söz konusu bu durum ise genel ekonomiye işletme verimliliği biçiminde yansımaktadır. İşletmelerin temel amacı karlılıklarını artırmaktır. Bu nedenle de verimlilik karla alakalı önemli göstergelerden biridir (47).

Küreselleşen dünyamızdaki rekabet içinde olan büyük güçlerin ve şirketlerin, güçlü bir ekonomik yapıya sahip olmalarının perde arkasında işgücü verimliliği yatmaktadır. İşgücü verimliliğinden mahrum olan ülkelerin uluslararası rekabete girmesi imkânsızdır.

Çalışanlarda yukarı doğru sosyal hareketliliğin görüldüğü çağımızda, işgücü verimliliğinin gerek sayı, gerekse nitelik olarak gelişmişliği, sosyal gelişmenin de bir göstergesi haline gelmiştir. Özellikle, gelişmiş ülkelerde ortalama teknik bilgi seviyesinin artışı ile birlikte işgücü verimliliğinin de artış kaydetmesine şahit olmaktayız (48).

Verimlilik yalnızca yurt içinde değil uluslararası pazarda da etkin rol oynamaktadır. Aynı malı üreten bir başka ülkeye göre, ülkenin emek verimliliğinde düşüş yaşanırsa, rekabet bakımından dengesizlik oluşmaktadır. Üretim maliyetlerindeki yükselme olduğu gibi fiyatlara işlediğinde, tüketiciler daha ucuza mal temin eden tedarikçilere başvuracağından, ülke endüstrilerinin satışlarında gerileme gözlemlenecektir (49).

İşletmelerin, küresel rekabet şartlarının istediklerini gerçekleştirmek adına devamlı olarak gelişme stratejileri izleyerek tüm fonksiyonlarında kalite sistemlerini uygulamaya koyması, işgücünün de yetenekli ve yaratıcı kişilerden oluşması ile gerçekleşebilmektedir. İşletmeler personel maliyetlerinin artması ile insan faktöründen en iyi şekilde yararlanma ihtiyacı duymaktadır. Dolayısıyla çalışanların verimliliği işletme açısından son derece önemlidir (50).

3.4. İşletme Verimliliğini Etkileyen Faktörler

İşletmelerin verimliliğine etki eden faktörler ikiye ayrılmaktadır. Bunlar iç ve dış faktörlerdir. İç faktörler, işletmenin alt sistemlerinin içinde bulunan, işletme tarafından denetlenebilen ve değiştirilebilen faktörlerdir. Dış faktörler ise işletmenin de bir alt sistem olarak içinde bulunduğu, sosyo-kültürel ve ekonomik sistemin belirlediği faktörlerdir.

Verimlilik kavramı doğası gereği tüm kişileri ilgilendirmektedir. Bunun dışında, bir çok değişkenle de ilişkili bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Verimlilik düzeyindeki artış gelir düzeyine yansımakta bu bağlamda refah seviyesinde de artış görünmektedir. Diğer bir açıdan ise maliyetler, ücretler gibi temel değişkenler içinde somut bağıntılar oluşturulmuş olması, verimlilik olgusunun günden güne önem kazanmasında belirleyici olmuştur.

Verimliliği üretim faktörlerinin tamamının toplam verimliliği şeklinde açıklayabileceğimiz gibi, her bir üretim faktörünün de tek tek verimliliğini de hesaplayabiliriz. Genel olarak günümüzde pek çok durumda verimlilik, özel bir ayrıma gidilmeksizin işgücü verimliliği anlamını da taşımaktadır (47).

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde verimliliği etkileyen faktörlere değinilecektir.

3.4.1.Yönetim Faktörü

Yönetim işletmelerde verimliliği arttırmanın sorumluluğunu üstlenmektedir. Dolayısıyla bir işletmenin verimlilik düzeyi aynı zamanda o işletmenin yönetiminin başarısının da bir ölçütü olarak görülmektedir. Dolayısıyla işletmede tüm iş görenlerin, zaman ve maddi kaynakların verimli kullanılmasında en büyük görev yöneticilere düşmektedir (51).

Yöneticiler söz konusu verimi gerçekleştirirken eğitim ve deneyimle kazandıkları bilgilerden yararlanırlar. Aynı zamanda zeka ve iletişim nitelikleri de verimliliğe direkt olarak etki etmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki yöneticilerin davranış tarzları da verimliliğin sağlanmasında son derece önemlidir. Bu konuda gerçekleştirilen çalışmalar iki tür önderlik biçimi olduğunu ortaya koymaktadır.

Bunlardan birisi göreve yönelik biçim, diğeri ise işgörene yönelik biçimdir. *“Göreve yönelik önder için öncelik işin yapılması, işgörene yönelik önder için öncelik ise işgücüyle iyi ilişkiler geliştirilmesi, işgücünün moralinin yükseltilmesi ve böylelikle işin yapılmasıdır”*

3.4.2. İnsan Faktörü

İnsan faktörü bir işletmenin en değerli girdisidir. Bu durumu kıymetli hale getiren şeylerin başında kaliteli ve sistematik, gerekli temele sahip kalifiye, işine hakim personelin temininin kısmi olarak zor olmasıdır. İnsan faktörü olmadan günümüzde bir işletmenin aktif olarak faaliyetlerini sürdürmesi mümkün görünmemektedir.

Dolayısıyla işletmeler amaçları her ne olursa olsun belli bir insan grubunun eş güdümlü çalışması ile sistematik olarak işlev görmektedir. İşletmelerin devamlılıklarını sağlama ve gelişim gösterme gücü, işletmeyi oluşturan personelin, amaca yönelik eşgüdümlü çalışma istek ve kabiliyetleri orantılıdır. İşletmenin hedeflerin varmak amacıyla elinde olan gerçek ve asıl araç insan faktörüdür (52).

3.4.3. İşgücü Faktörü

İnsan faktörünün sorumluluk ve emek kalitesi ile ortaya koyduğu iş gücü faktörünün verimlilik üzerindeki etkisi yadsınamaz durumdadır. Bu bağlamda işgücünün eğitilmiş olması ya da eğitim seviyesinin yükseltilmesi işletme verimliliği açısından son derece önemlidir. Mesleki ve teknik eğitim verimliliği, hizmet kalitesini ve sonuçta üretim kalitesini önemli ölçüde etkiler. Dolayısıyla işgücünün niteliği artırılmalıdır ya da işgücü yetenekleri dahilinde pozisyonlarda çalıştırılmalıdır (53).

Verimlilik genellikle ekonomik bir olgu olarak değerlendirilmektedir ancak unutulmamalıdır ki entelektüel sermaye de verimliliğin etkin olarak gerçekleştirilmesi için bir araçtır. Verimliliği genel olarak işgücü faktörü olarak değerlendirmek pek çok değişkene bağlı olduğundan hesaplanması oldukça güç bir

kavramdır. Örneğin işgücü çalışma şartları ve çalışma süreleri işgücü faktörünü yüksek düzeyde etkilemektedir Bunun temel sebebi yorgunluğun yıpratıcı ve konsantrasyon bozucu olmasıdır (54).

3.4.4. Ücret Faktörü

Ücret faktörü verimlilik açısından değerlendirildiğinde yalnızca ücret artışı olarak değerlendirilmemelidir. Ücret artışının yanında iş güvenliğinin artırılması, daha çalışma ortamının iyileştirilmesi de çalışanların beklentileri arasındadır. İşverenler, verimlilik ücret artışı ilişkisini, artan verimlilikten hisse alan, daha düşük maliyet, daha fazla ürün elde etme, kurulu kapasiteden tam yararlanma, kıt olan kaynakları rasyonel kullanma, daha az grev, daha etkin bir ücret yapısı, maliyetlerin düşmesi nedeniyle o endüstride veya işletmede rekabet gücünün artması, ihracat imkanlarının fazlalaşması ve yeni yatırım gücüne sahip olma şeklinde anlamaktadırlar (55).

Yanı sıra ücret dışı maliyetlerin minimum düzeye indirilmesi, özellikle bir istihdam vergisine dönüşen sosyal amaçlı fonların bertaraf edilmesi, sosyal yardımların ücrete eklenerek, ücret ödemelerinin sağlıklı bir yapıya kavuşturulması gereği üzerinde de durulmaktadır.

3.4.5. Sistem Faktörü

Verimlilik çalışmalarında, çalışan açısından işletmede uygulanan sistemler de veri olarak adlandırılmaktadır. Yani bir çalışanın hatalı hammadde, yarı mamulle iş görmesi o an için ortadan kaldırılması gereken bir eksiklik olarak nitelendirilmez. Ya da üretim kalite kontrol, ikmal sistemlerindeki hataların sonuçları çalışana yüklenemeyecektir.

Dolayısıyla işletmenin gerçekleri olan sistemler işgören için veri olacaktır. Bunlardan kaynaklanan sorunlar, yönetimin sorumluluğunu gerektirecektir. Örneğin, yanlış istihdam, işgörenin yetenekleri ile işin nitelikleri arasında uyumsuzluk, fazla kadro ve çalışma bile işgörenin verimini etkileyecektir. Ayrıca, bu faktörlere, bugün

işletmelerde mevcut olan sistemlerin birbirine etkilerini de katmak gerekmektedir (56).

Özetle verimlilik, insanın moral, zihinsel, bedensel, kültürel nitelik ve yeteneklerine bağımlı olarak değişir. İnsanlar belli bir ortam içerisinde, motivasyonun (itici güç) da etkisi altında kalacak, böylece insan ve davranışı üçlü bir etkileşim içinde ortaya çıkacaktır. Dolayısıyla verimlilik açısından şu dört sonuç incelenebilir (56):

- Bulunan ortam çalışanın verimliliğinde önemlidir
- Çalışanların, insani özellikleri, nitelikleri önemlidir
- Çalışanın motivasyonu önemlidir
- Bu üç faktörün birbirine etkileri ile ortaya çıkan reaksiyon önemlidir.

3.5. Çalışan Verimliliğini Etkileyen Faktörler

Daha önce de belirtildiği üzere çalışanlar bir işletmenin en değerli varlığıdır. Mal ve ürünlerin üretiminde insan faktörünün önemi tartışılmayacak durumdadır. İşletmelerin bazı temel amaçları bulunmaktadır. Bunlar mal ve hizmet üreterek kar elde etmek ve piyasada rekabet koşullarında kalıcı olabilmektir. İşletmeler maliyetlerini düşürebilmek, çalışanları motive edebilmek ve imajlarını kuvvetlendirmek için sürekli olarak gayret göstermektedirler. Belirtilen bu amaçlara ulaşmanın yegane yolu işgücü verimliliğini artırmaktan geçmektedir (57).

Dolayısıyla işletmeler yaptıkları pek çok çalışmanın yanında çalışanlarını yönetme konusuna da ağırlık vermektedir. İşletmelerin gerçekleştirdiği ileri teknoloji yatırımları sahip oldukları iş gücünü ve çalışanları etkin bir biçimde yöneteceklerinin teminatı olarak düşünölmemelidir. Sahip olunan ileri teknolojinin etkin kullanılması da insan faktörüne bağlıdır. Dolayısıyla işletmeler teknolojinin yanında nitelikli iş gücüne de sahip olma ihtiyacı duymaktadırlar(58).

İçinde bulunduğumuz çağda iş görenlerine değer veren, onları eğiten işletmelerin performanslarında gözle görülür artışlar gözlemlenmektedir. Yanı sıra bu işletmelerin rekabet şartlarında daha dik durabildikleri ve kalıcılıklarını sağladıkları bilinmektedir. Dolayısıyla gücünü sadık eğitilmiş ve zeki çalışanlarından alan işletmeler arasında olmak tüm işletmelerin istekleri arasındadır. İşletmeler sahip oldukları bilgi ve teknolojinin yönetilmesinde insan faktörüne ihtiyaç duymaktadır. Çalışanların verimliliğini etkileyen faktörlere aşağıda detaylı olarak değinilecektir.

3.5.1. Ekonomik Faktörler

Çalışan verimliliğini artıran ekonomik faktörlerin başında ücret artışları gelmektedir. İstisnasız her çalışan kendi hayatını idame ettirebilmek ve yaşamsal beklentilerini karşılayabilmek için çalışmaktadır. İşletme çalışanın beklentilerini karşılayamadığı sürece çalışandan yeterli verimliliği almak pek mümkün görünmemektedir. Ücret ve çalışan verimliliği arasındaki ilişki uzun yıllardan beri araştırılmaktadır. Bu konuda yapılmış eski çalışmalardan birinde 1969 yılında Fransa'da bir grup çalışana iş saatlerinde düşüş olmasını mı? yoksa ücretlerin artırılmasını mı tercih edersiniz? Diye sorulduğunda çalışanların üçte ikisi ücret artışını tercih etmiştir. (59).

Bu durum bize ücretlerin verimlilik üzerindeki olumlu etkisinin somut kanıtı niteliğindedir. Bu konuda işletmeler primli ücret yoluna giderek ekstra bir motivasyon ve verimlilik kazanmayı hedeflemektedir. Primli ücret sistemi çalışanların yaptıkları iş ile aldıkları maaşın yanı sıra performanslarındaki artışa göre ödenen ekstra ücreti ifade etmektedir.

Çalışanları özendirmek, işletmeye daha çok bağlamak ve verimliliklerini artırmak amacıyla gerçekleştirilen bir diğer uygulama ise ekonomik ödül sistemidir. Ödül sistemi çalışanların başarımları oranında aldıkları ek maaş ya da maddi değer taşıyan ödülleri ifade etmektedir. Ödül sisteminin çalışan motivasyonunu ve verimliliğini artırdığı kabul edilmektedir (59).

3.5.2. Fiziki Faktörler

Fiziki faktörler çalışanın çalıştığı ortam ile ilgili faktörlerdir. Çalışanlara rahat bir çalışma ortamının sağlanması çalışan verimliliğini artırmaktadır. Çalışanların temel beklentisi çalışma ortamlarının sağlık ve iş güvenliği açısından uygun olmasıdır. Dolayısıyla bu koşullar sağlanmadığında çalışma verimliliği düşmektedir.

Fiziki koşullar; çalışılan ortamın ferahlığından aydınlatmaya, sıcaklık soğukluk gibi iklimlendirme unsurlarına, koltuklardan ergonomik koşullara kadar birçok unsuru barındırmaktadır. Çeşitli sektör ve meslek gruplarına göre fiziki koşulların ortama göre ayarlanması ve çalışana gerekli konforun sağlanması son derece önemlidir. Dolayısıyla fiziki koşulların sağlanması çalışan verimliliği açısından bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır (60).

3.5.3. Psiko-Sosyal Faktörler

Günümüzün çalışan kavramı eskiye göre farklılık göstermektedir. Günümüzün çalışanları kendi değerinin farkında olan fikirlerine, inançlarına ve kişiliğine saygı duyulmasını isteyen, yaptığı işi severek ve isteyerek yapmak isteyen eğitilmiş, nitelikli bir yapı sergilemektedir. Söz konusu farklılığın temelinde değişen ekonomik koşullar ve eğitilmiş, nitelikli çalışanların ortaya çıkmasının payı büyüktür.

Çalışanların temel isteği işletmelerde değerinin bilinmesi ve motivasyonunun sağlanmasıdır. Rekabet üstünlüğü sağlamanın yolu çalışanlarını motive etmek ve verimliliği sağlamaktan geçmektedir. Dolayısıyla işletmeler özellikle yönetim sistemleri ile söz konusu motivasyonu sağlamalı ve çalışanları işletmeye bağlamalıdır (61).

Bir görüşe göre kişiler uygulanan ekonomik sistemin hizmetinde değil, ekonomik sistem kişilerin hizmetinde olmalıdır. Bu sebeple işletmelerde çalışanları ilgilendiren iki temel problemin üzerinde önemle durulmalıdır. İlk olarak çalışanları sarf ettikleri emeğe uygun olarak ekonomik araçlardan faydalandırmak ve doyumunu sağlamaktır. İkinci olarak ise çalışanların emeğine karşılık onları psikolojik olarak ödüllendirmektir.

İlk sorunun çözümü günümüzde neredeyse sağlanmış durumdadır. İkinci sorunun çözümü ise günümüzde yavaş yavaşta olsa ilerlemeler kaydedilmektedir. Kısa bir özetle çalışanların iş yerlerinden ve yaptıkları işten memnun olmaları başarıya ulaşmanın ve verimliliklerini artırmanın önemli bir yoludur.

3.5.4. İletişim Faktörü

İletişim Latince bir kelime olan Communicare fiilinden gelmektedir. Anlamı ortak kıldır. Daha açık ifade ile ise iletişim “*ön görülen sonuçları başarmak ve davranışları etkilemek amacıyla insanlar arasında sözlü ya da sözlü olmayan diğer araçlarla anlayış sağlamadır*”. İşletmede hedeflere varılmasında, verimliliğin artırılmasında işletmede etkin bir iletişim sisteminin varlığı temel bir zorunluluk olarak yönetim kademelerinin karşısına çıkmaktadır. Yapılan birçok araştırma bize göstermektedir ki, yöneticilerin zamanlarının büyük bir bölümü rutin iletişim için harcamaktadırlar (62).

İletişim olmadan etkin ve sistematik bir etkileşimden söz etmek mümkün görünmemektedir. Yöneticilerin çalışanlarla iletişim kurması, onları dinlemesi sorunların çözümünde etkili olacaktır. Çalışanları ile etkin iletişim kuran yöneticiler çalışanları daha iyi yönetebilmektedir.

3.5.5. Oryantasyon

Günümüzde teknolojik ilerlemedeki hız ile işletmeler daha karmaşık hale gelmişlerdir. İşletmeler çok birimli yapılarla ve departmanlarla iş bölümü tabanlı hizmet görmektedir. Çalışanları geliştirme ve yetiştirme programlarını, özellikle işe yeni başlayan çalışanların işe adaptasyonları aşamasındaki eğitimleri işletme başarısını direkt olarak etkiler duruma gelmiştir.

Söz konusu yetiştirme programları oryantasyon süreci ile başlamaktadır. Oryantasyon çalışanın işletme bünyesindeki gelişme kariyerini çizer, çalışanın işine uyumu söz konusu programlar ile hızlanmaktadır. Dolayısıyla oryantasyon programları ile işletme işine adapte olmuş verimli çalışanlara sahip olmaktadır (63).

İşletmeler açısından işe yeni aldıkları çalışanın iyi bir başlangıç yapması son derece önemlidir. Bu da formel bir oryantasyon programı ile mümkün olabilmektedir. Söz konusu program çalışana iş yeri ve çalışma koşulları konusunda sistematik bilgiler kazandırmaktadır (63).

3.5.6. Çalışan Eğitimi

Eğitimin hayatlarımızdaki anlamı sorgulanamaz boyuttadır. Her yaş ve kişi için, her sektör ve işletme için önemli olan eğitim çalışma verimliliği bağlamında da son derece önemlidir. Eğitim, *“önceden belirlenmiş olan ve özellikle insan davranışlarında gelişmeler sağlamak amacıyla yapılan bilgi verme, yetenek ve becerileri geliştirme sürecidir ve bu sürecin planlı olarak gerçekleştirilmesi”* anlamına gelmektedir. Eğitim kavramı insanın kendine yaptığı en büyük yatırımdır (64).

Eğitim ömür boyu süren uzun bir süreçtir. Yalnızca işe yeni başlayan çalışanlar için değil, konusunda uzman uzun süredir çalışan kişiler içinde uygulanmaktadır. Bunun temel sebebi yeni teknolojilerin sürekli gelişmesi, bilgiye duyulan ihtiyacın sürekli olarak artmasıdır. Dolayısıyla uzun süredir çalışan deneyimli çalışanların bile bazı koşullarda çalıştıkları alandaki bilgileri yetersiz kalabilmektedir.

Yanı sıra eğitim hali hazırda çalışan her çalışanın iş yerindeki başarımını artırmasına yardımcı olmaktadır. Özetle eğitim ile çalışanların belirli bir zamanda, belirli koşullar altında gerçekleştirdikleri iş oranında artış ve niteliğinde iyileşme sağlanabilmektedir. Çalışanlarına eğitim hizmeti sağlayan işletmeler söz konusu çalışanlarından daha fazla verim alacaklardır (65).

3.5.7. Çalışan Motivasyonu

Vromm'a göre *“İnsanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca; arzu, ihtiyaç ve korkularıdır. Bu kelimeler ise, aktif ve güdüleyici kuvvetlerdir. Öyleyse, beşeri faaliyet bireylerin, arzu, inanç, ihtiyaç ve hatta korkularına göre de yönetilmektedir.”* Vromm' un burada altını çizdiği nokta insanın güdülleri ile insani faaliyetlerine yön verdiğidir. Aslında Vromm söz konusu tanımı ile motivasyon ilişkisi kurarak, motivasyonun ile güdülerin harekete geçirilebileceği, insan davranış ve hareketlerine yön verileceğidir (66).

Dolayısıyla işletmenin sektörü ya da türü ne olursa olsun yöneticilerin hepsi motivasyon kavramı ile ilgilenmek, motivasyonu etkin bir biçimde uygulamak zorundadırlar. Motivasyon ile performans arasında çok yakın bir ilişki bulunmaktadır. Motivasyonu düşük olan bir çalışanın verimliliği de düşüktür. Dolayısıyla motivasyonu yüksek tutmak yöneticiler için bir gerekliliktir.

Örgüt yöneticisi, örgüt içi ve dışı fizyolojik, psikolojik ve sosyal çevreyi ve gereksinimleri anlayıp yorumlayabiliyorsa, performansı maksimize etmek için is görenlerden gerektiği gibi yararlanma yollarını belirleyecektir. Böylece hem çalışanların ihtiyaçları giderilecek hem de işletmenin amaçlarına ulaşılabacaktır. Yöneticinin çalışanları işletme amaçları doğrultusunda yönlendirmesi motivasyonun etkin olarak uygulanması ile mümkün olmaktadır (67).

İşletme amaçlarına varılması için çalışanları daha çok ve verimli çalışmaya motive etmek tüm yönetimler için sorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Yüksek motivasyonlu çalışanlar işletme hedeflere ulaşma konusunda işletmeye büyük katkıda bulunurlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞMA KOŞULLARININ TIBBİ SEKRETERLERİN VERİMLİLİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

4.1. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları ve verilerin toplanması, verilerin çözümlenmesinde kullanılan teknikler ve araştırmada izlenen sürece yer verilmiştir.

4.1.1. Araştırma Modeli

Bu çalışma nitel durum çalışması modelinde oluşturulup ülkemizin sağlık kurumlarında istihdam edilen tıbbi sekreterlerin fikir ve düşüncelerine dayanılarak gerçekleştirilmiştir. Ülkemizde faaliyet gösteren sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterler ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilerek onlara bir takım sorular sorulmuş ve cevaplar neticesinde, onların çalışma alanlarında karşılaştıkları sorunlar ve verimliliklerini etkileyen faktörler hakkında görüşleri ve düşünceleri alınmıştır.

Yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ile gerçekleştirilen bu mülakat ile önceden hazırlanan sorular ve bu sorular doğrultusunda alınan cevaplar bulgular ve sonuç bölümünü takiben çalışmaya ek olarak eklenecektir.

4.1.2. Çalışma Örnekleme

Bu araştırmanın çalışma grubunu ülkemizde faaliyette olan sağlık kurumlarında görevine devam etmekte olan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Çalışma örnekleminin seçiminde söz konusu meslekte görevine devam eden tecrübeli ve konuya hakim tıbbi sekreterlerin seçimine özen gösterilmiştir.

Çalışma örnekleme seçilirken tek yönlü bir bakış açısı olmaması adına hem özel hem de kamuya bağlı kurumlarda görevlerine devam eden tıbbi sekreterler belirlenmiş ve alınan cevaplar bulgularda karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Yine çalışma grubu seçilirken tıbbi sekreterler görev alanlarına göre çeşitli alanlardan seçilmiştir.

Aşağıdaki listede araştırmanın çalışma grubu ve veri kaynağını oluşturan kurumların ve tıbbi sekreterlerin görevleri ve isimleri belirtilmektedir;

- Özel Hastane Bihter Hanım – Arşiv Sekreteri
- Özel Hastane Melike Hanım – Hasta Kabul Sekreteri
- Özel Hastane Tuba Hanım – Poliklinik Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 1 Derya Hanım – Poliklinik Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 1 Filiz Hanım – Arşiv Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 1 Seher Hanım – Hasta Kabul Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 2 Aysun Hanım – Arşiv Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 2 Mehmet Bey – Hasta Kabul Sekreteri
- Üniversite Hastanesi 2 Günay Bey – Poliklinik Sekreteri

4.1.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşme

Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Anketlere verecek yanıtları olmayan ya da bir dizi soruya yanıt vermeyi çekici bulmayan, sözel olarak kendini ifade etmekte yazıyla ifadeye oranla daha başarılı kişilerden görüşme yoluyla daha kolay ve doğru bilgi sağlanabilir.

Mülakat yönteminde ön şart bireysel temas kurabilme yeteneğidir. Çünkü bireyler anket doldurmaktan kaçınabilir ama mülakat onları keşfetmeye yardımcı olabilir. Yöneticiler özellikle bilimsel amaçlı mülakatları akademik dünya ile bir temas, fikir alış verişini olarak görebilirler (68).

Problem belirlenir ve sorular oluşturulur. Sorular uygun bir akış sağlanmalıdır ve mülakattan önce konu üzerine düşünülmalıdır. Soruyu cevaplayan ile iyi bir ilişki kurulmalıdır. Eksik mülakat riskinin olmaması için kaynak incelemesinin iyi yapılması gerekmektedir. Sorular mümkün olduğunca özlü olmalıdır. Yönlendirici sorulardan kaçınmak gerekir. Zamanın kontrol edilmesi gerekmektedir. Zaman yönetimi araştırmacıdır (68).

Bu nedenle araştırmacı ne kovulmalı nede esir alınmalıdır. Mülakatçı rahatlatılmalı bunun bir sorgulama olmadığı belirtilmeli. Bu nedenle araştırmacının deneyimli olması önemlidir. Organizasyona ve kendisine dair aşırıya kaçmayan iltifatlar yapılabilir. Araştırmanın amacı ve verilerin gizliliği hakkında bilgilendirme yapılmalıdır. Mülakat yapılan kişinin tepkileri gözlenmeli ve uygun davranmalı (esneme, saate bakma vb). Deneğin belli sorulardan hoşlanmadığının anlaşılması üzerine (bilgisiz olduğunun ortaya çıkmasından endişe etme vb. nedenlerle diğer sorulara geçilebilir (68).

Ülkemizde faaliyet gösteren sağlık kurumlarında istihdam halinde bulunan ve görevlerine halen devam eden tıbbi sekreterlerin çalışma koşullarından nasıl etkilendikleri, bu etkilerin verimliliklerine nasıl yansıdığı hakkında bilgi almak için önceden hazırlanmış olan 15 adet soru tarafsız olarak tıbbi sekreterlere yöneltilmiştir. Önceden randevu talep edilerek ve yönetimin bilgisi dahilinde gerçekleştirilen görüşmeler ortalama 20 dakika sürmüştür.

Yapılan görüşmeler, görüşülen kişinin bilgisi dahilinde ses kaydı ile kayıt edilmiştir. Bu kayıtlar daha sonra yazıya dökülerek gerekli analiz için hazır duruma getirilmiştir. Görüşmelerin yazılı hali çalışmanın sonuna ek olarak eklenecektir. Görüşmelerde tıbbi sekreterlere yöneltilen sorular aşağıdaki gibidir:

- Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?
- Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?
- Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)
- Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?
- Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?
- İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?
- Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?
- Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?
- Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
- Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?
- Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?
- Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?
- Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?
- Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)
- Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

4.2. Çalışmanın Kısıtlılıkları

Bu çalışma nitel bir durum değerlendirmesidir. Çalışma için özel ve kamu sektöründen çeşitli branşlarda tıbbi sekreterlerin seçilmesine özen gösterilmiştir. Önceden hazırlanmış soruların kendilerine yöneltilmesi ile verimlilik konusunda düşünceleri alınarak gerekli analizler yapılmış ve bazı çıkarımlara varılmıştır.

Bu çalışmanın kısıtlılığı farklı şehirlerde ikamet eden ve görevini sürdüren tıbbi sekreterlere ulaşılamamış olunmasıdır. Ancak meslek gereği birçoğunun aynı şartlarda çalıştığı ön görülmektedir. Bu konuda farklı şehirlerde ve daha çok sayıda tıbbi sekretere anket yolu ile ulaşılması araştırmanın derinlik kazanmasını sağlayacaktır.

Yanı sıra çalışmada geçen tıbbi sekreterlik mesleği genel bir kavram olarak ele alınmıştır. Tıbbi sekreterlik mesleğinde branş seçimi bulunmaması genel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Tıbbi sekreterlik mesleğinde branşlaşma ya da uzmanlık eğitiminin bulunmaması, bu kişilerin gelişi güzel konumlandırılmalarına neden olmaktadır. Dolayısıyla arşivde görev yapan bir tıbbi sekreter personel yetersizliği sebebi ile geçici olarak da olsa yönetimin planlaması doğrultusunda aynı anda hasta kabul sekreterliği, poliklinik sekreterliği veya diğer pozisyonlarda görev yapabilmektedir.

Bu bağlamda mülakatın gerçekleştirilme sürecinde tıbbi sekreterlerin görev alanlarının karmaşık yapısı gereği tüm branşlarla görüşme yapmak mümkün olamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada tüm branşlarıyla tıbbi sekreterlik genel olarak değerlendirilmiştir.

4.3. Bulgular

Bu bölümde sorulan mülakat sorularına verilen ortak cevaplar yer almaktadır.

- *Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?* sorusuna ait bulgular:

Örneklem grubunun büyük çoğunluğunun bu soruya verdiği cevap neticesinde mesleği bilinçsiz olarak ya da yönlendirme ile seçtiği bulgusuna ulaşılmıştır. Örneklem grubundan yalnızca 1 kişi mesleği bilerek ve isteyerek seçtiğini dile getirmiştir.

- *Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?* sorusuna ait bulgular:

Örneklem grubunun tamamının bu soruya verdiği yanıt alınan eğitimin yeterli olduğu yönündedir. Ancak alınan eğitimden tam olarak yararlanılmamaktadır. Eğitimin tek eksik yanının yabancı dil olduğunu belirten 1 kişi bulunmaktadır.

- *Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)* sorusuna ait bulgular:

Örneklem grubunun neredeyse tamamının yaptıkları iş karşısında aldıkları ücreti yetersiz bulduğu bulgusuna ulaşılmaktadır. Ücretleri yetersiz bulan 7 kişinin ücretlerin iyileştirilmesi konusunda beklentisi bulunmaktadır.

- *Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?* sorusuna ait bulgular:

Çalışma saatlerinin cevaplarının özel ve kamu sektörüne göre değişiklik gösterdiği görülmektedir. Özel sektörde çalışan tıbbi sekreterler çalışma saatlerini yoğun bulurken kamu sektöründe çalışanların çalışma saatlerinden memnun olduğu gözlemlenmektedir. Genel olarak çalışma saatlerinin iyileştirilebileceği konusunda fikir birliği bulunmaktadır.

- *Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?* sorusuna ait bulgular:

Mülakata cevap veren tıbbi sekreterlerin tamamının performanslarını tam olarak gösteremediği konusunda fikir birliği bulunmaktadır. Çalışma performansının gerek yüksek iş hacmi gerek verilen işlerin potansiyelin altında kalması sebebiyle değişkenlik gösterdiği görülmektedir.

- *İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?* sorusuna ait bulgular:

Bu soruya alınan cevapların odak noktasını diğer çalışanlarla yaşanan uyum sorunları ve hastanenin fiziksel koşulları yer almaktadır. Yanı sıra hasta davranışları ve yönetsel bazda yaşanan sorunların da performansa negatif etki ettiği dile getirilmektedir.

- *Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?* sorusuna ait bulgular:

Örnekleme grubunun bu soruya verdiği cevap diğer personelin çalışma verimliliğine olumlu ya da olumsuz etki yapabildiği yönündedir. Bu etki büyük oranda olumsuz etkidir ve çalışma verimliliğini düşürmektedir.

- *Yönetsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?* sorusuna ait bulgular:

Örnekleme grubunun tamamına yakını bu soruya yönetsel zorluklar yaşandığı yönünde cevap vermiştir. Bu sorunlar genellikle haftalık ya da senelik izinlerin kullanılması ve terfiler ile alakalıdır. Çalışanlar mesleklerinde yükselmelerinin oldukça zor olduğunu düşünmektedir.

- *Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?* sorusuna dair bulgular:

Bu soruya verilen cevapların tamamına yakını tıbbi sekreterlerin hastanelerin fiziksel şartlarından memnun olmadıklarını gösterir niteliktedir. Genel olarak cevapların odak noktasını çalışma alanlarının darlığı, teçhizat eksiklikleri ve iklimlendirme oluşturmaktadır. Ayrıca bu faktörler performansa olumsuz etki yaratmaktadır.

- *Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?* sorusuna ait bulgular:

Bu soruya verilen cevapların odak noktasını yönetsel ve fiziksel unsurlarda yapılan iyileştirme istekleri oluşturmaktadır. Bu iyileştirmeler yönetsel bazda personel alımı, izinler ve ücretler olurken fiziksel bazda çalışma ortamının genişletilmesi şeklinde ifade edilmiştir.

- *Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?* sorusuna ait bulgular:

Örneklem grubu bu soruda ikiye bölünmekle birlikte yarı yarıya olumlu ve olumsuz görüş bildirmiştir. Bu görüşler kurumların yönetsel yapısı ile doğrudan alakalıdır. Bazı çalışanlar idari yapı ile iletişim gücünü yaşarken bazıları diğer personelle yaşamaktadır.

- *Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?* sorusuna dair bulgular:

Bu soru bir önceki soruda olduğu gibi parçalı cevapların olduğu ve kurumun idari, yönetsel yapısına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Bu iki soruya verilen bulguların analizleri detaylı olarak yapılacaktır.

- *Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?* sorusuna ait bulgular:

Bu soruya alınan cevapların tamamına yakını toleransın yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak bu tolerans sağlık sektörü gibi dikkat gerektiren bir sektörde hatanın boyutuna göre değişiklik göstermektedir.

- *Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.) sorusuna dair bulgular:*

Çalışma örnekleminin tamamı bu soruya pozitif cevap vererek mesleki risklerden kaygı duyduklarını ifade etmişlerdir. Tıbbi sekreterlerin tamamının mesleki bir hastalığa maruz kaldığı da göze çarpmaktadır. Bunlar genel olarak eklemlerle ilgilidir.

- *Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir? sorusuna dair bulgular:*

Bu soruya verilen cevapların tamamına yakını en büyük stres faktörünün hasta ve hasta yakınları olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Yanı sıra yönetici baskısı ve iş yoğunluğu da strese konu olan faktörler arasında yer almaktadır.

4.4.Değerlendirme

Tıbbi sekreterlere yöneltilen sorular neticesinde elde edilen bulgular bu bölümde aktarılacaktır. Bulgular çalışma grubu üzerinden genel bir anlatım dili ile ele alınacaktır. Öncelikle sorulan soruların başında gelen meslek seçimi hakkında sorulan soru ile tıbbi sekreterlik mesleğini yürüten çalışma grubunun büyük kısmının söz konusu mesleği bilinçsiz olarak seçtikleri görülmektedir. Grubun büyük bölümü sağlık meslek liselerinden mezun olup sağlık sektöründe çalışmak istedikleri ve bu bağlamda tıbbi sekreterlik mesleğini seçtikleri belirtilmiştir.

Tıbbi sekreterlerin meslek öncesi eğitim seviyelerinin son derece yeterli olduğu hatta beklentilerin fazlasında eğitim aldıkları görülmektedir. Bu durum yapılan işin alınan eğitime göre düşük kaldığının bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır ve çalışma grubunun genel düşüncesi de bu yöndedir. Çalışanların hemen hepsi ön lisansa sağlık meslek lisesinde aldıkları eğitimden sonra geçmişler ve bu doğrultuda 6 seneye yakın bir eğitim hayatı geçirmiş tıbbi terminolojiye hakim kişilerdir. Özetle tıbbi sekreterler alınan eğitim çok az bir kısmını meslekte gösterebilmektedir.

Çalışma koşullarında verimliliği etkileyen temel unsurların başında gelen ve çalışma motivasyonuna direkt etki yapan ücretler konusunda ise genel bir fikir birliği bulunmaktadır. Pek çok unsur göze alındığında ücretlerin yetersiz olduğu görüşü hakimdir. Yoğun çalışma koşulları, saatlerin fazla olması, alınan eğitimin ve yapılan işe göre fazla olması gibi unsurlardan dolayı ücretlerde artış olması beklenmekte ve ücretler konusundaki genel rahatsızlığın verimliliğe ve motivasyona olumsuz etki yarattığı düşünülmektedir.

Çalışma saatleri konusunda ise özel ve kamu sektöründe çalışanlar için bazı farklılıklar bulunmaktadır. Özel sektörde çalışanların çalışma saatleri daha fazladır. Hafta sonu mesai akşam mesai nöbet gibi şartlara da maruz kalan özel sektör kurumlarında çalışan tıbbi sekreterler bu durumun verimliliklerini oldukça düşürdüklerini söylemektedir. Kamu sektörü çalışanları ise çalışma saatlerinden özel sektöre göre daha memnun olmakla birlikte hafta sonu çalışma, ek mesai gibi koşullara maruz kalmamaktadır. Dolayısıyla bu durumun verimlilikleri üzerindeki etkisi özel sektör çalışanlarına göre daha düşüktür.

Tıbbi sekreterler genel olarak değerlendirildiğinde çalışma performanslarının tamamını gösterememektedir. Bunun başlıca nedenlerinden biri tıbbi sekreterlerin aldıkları eğitim dolayısıyla potansiyellerinin yaptıkları iş karşısında oldukça yüksek kalmasıdır. Bu durumda yalnızca çalışanların yaptıkları iş doğrultusunda performans gösterdikleri görülmektedir. Ancak bu durumun bile bazı sebeplerden sekteye uğradığı ve performans kayıpları yaşandığı belirtilmektedir. Bu sebeplere ayrıca değinilecektir.

Çalışma performansına etki eden faktörler sorulduğunda alınan cevapların bazıları ortak olmakla beraber bazıları ise kişiye özgü olabilmektedir. Örneğin yoğun çalışma koşulları ve hastaların, hasta yakınların olumsuz davranışları hemen her tıbbi sekreter için performansa olumsuz yönde etki eden faktörlerin başında gelmektedir. Dolayısıyla yoğunluk ve stres tıbbi sekreterlerin motivasyonunu önemli ölçüde düşürmektedir.

Bunların dışında ortak bir başka unsur ise hastanenin fiziksel koşulları ile ilgilidir. Tıbbi sekreterlerin genellikle kapalı ve güneş görmeyen odalarda çalıştıkları gözlemlenmektedir. Yanı sıra farklı birimler ile paylaşılan odaların yarattığı karmaşa ve gürültü hali çalışmalara olumsuz yönde etki etmekte ve işlerin aksamasına neden olabilmektedir. Yaptıkları işin doğası gereği her daim hazır olmak durumunda olan sekreterlerin mola sorunlarının olması durumu daha olumsuz hale getirmektedir.

Sağlık kurumları ekip çalışmasının yoğun olarak yaşandığı ve farklı birimlerin birbirleri ile koordinasyon içerisinde işlerini yürüttükleri yerlerdir. Dolayısıyla çalışma arkadaşları ve koordinasyon sağlık sektörü açısından önemli bir konudur. Tıbbi sekreterlerin çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri olumlu görünmektedir. Ancak farklı birimlerle olan iletişimin yavaş olmasının performans açısından olumsuz bir etki yarattığından söz edilebilir.

Diğer personelin performans üzerinde doğrudan bir etkisi olmamakla birlikte iletişim sorununun işleri yavaşlatması dolaylı yoldan bir iş yavaşlamasına neden olabilmektedir. Sekreterlerin taleplerine yapılan geç dönüşler buna bir örnek olarak gösterilebilir. Ancak iletişim faaliyeti sağlandığı takdirde koordine olmakta ve işin çözümünde herhangi bir sorun yaşanmamaktadır. Yanı sıra tıbbi sekreterlerin çoğu zaman kendi alanlarında yalnız çalıştıkları ve tüm iş yükünün tek kişi üzerinde biriktiği tespit edilmiştir.

Yaşanan yönetsel zorluklara değinildiğinde yine bazı ortak cevaplar karşımıza çıkmaktadır. Yönetimin hatalara karşı toleranslı olduğu herkes tarafından kabul edilmektedir. Fakat yoğun çalışma saatleri molalar hakkında belirli düzenlemeler yapılmadığı göze çarpmaktadır. Bunun dışında tıbbi sekreterlerin kurumda yükselme olanaklarının oldukça kısıtlı olduğu görülmekte, herhangi bir prim, ödül gibi sisteme dahil olmadıkları gözlemlenmektedir. Bu durum çalışan motivasyonu açısından olumsuz etki yaratabilmekte kimi zaman çalışanın azmini kırmaktadır.

Sağlık kurumunda fiziksel şartlardan doğan problemlerin büyük çoğunluğunun oturmaktan ve kimi zaman hareketsizlikten kaynaklanan eklem sorunları, boyun ve bel ağrıları, fitik ve benzeri hastalıklar olduğu görülmektedir. Mülakat gerçekleştirilen her tıbbi sekreter mutlaka bu sorunlardan biri ile karşılaşmaktadır ve bu durum çoğu zaman işlerin aksamasına kadar gidebilecek sorunlara yol açmaktadır.

Arşiv gibi birimlerin kurumların bodrumlarında ve güneş görmeyen yerlerinde konumlandırılması hem çalışanın ferah ve havadar bir ortamda çalışmasını zorlaştırmakta hem de iklimlendirmeyi zorlaştırmaktadır. Mola ve öğle arası gibi seçeneklerin olmadığı düşünüldüğünde bu tıbbi sekreterler için oldukça bunaltıcı bir durum olabilmektedir.

Tıbbi sekreterler çalışma ortamında onlara en çok stres yaşatan faktörün hastalar ve hasta yakınlarının davranışları olduğunu düşünmektedir. Bu durum sözlü şiddete kadar varmakta ve çalışma performansına olumsuz etki etmektedir. Yanı sıra bulaşıcı hastalıklara yakalanma riskinin her zaman yaşanabilme olasılığı stres yaratan başka bir faktördür. Hasta kabulde çalışan sekreterler hastalarla bire bir iletişim halinde olduklarından bu stres faktöründen en çok etkilenenler arasındadır. Arşiv de ve diğer bölümlerde çalışan sekreterler ise hasta dosyaları ile temas halinde olduklarından kimi zaman bu durumdan kaygı duymaktadır.

Tıbbi sekreterlerin istihdamının yetersiz olduğu kabul edilmektedir. Bu durum iş yoğunluğunun o an mesaide olan tek bir sekretere kalması demektir. Dolayısıyla hasta yoğunluğuna bağlı olarak iş yükünün artması stres faktörlerinden biridir.

Tablo. 2 Mülakat Sonucu Değerlendirme Tablosu

No	Sorular	Özel Sektör	Kamu Sektörü
1	Tıbbi Sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?	Bilinçsiz tercih	Bilinçsiz tercih
2	Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?	Yeterli	Yeterli
3	Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?	Yeterli	Yetersiz
4	Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?	Fazla	Yeterli
5	Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?	Gösteremiyor	Gösteremiyor
6	İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?	Ekip, hasta	Ekip, fiziki mekan, hasta
7	Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?	Etkiliyor	Etkiliyor
8	Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?	Terfi	Terfi
9	Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (iklimlendirme, ayakta çalışma, gürültü vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?	Ergonomik sorunlar, ısı	Techizat, Havalandırma
10	Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?	Fiziki değişiklik, nitelikli personel alımı, Terfi	Ücret, fiziki değişiklik
11	Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?	Yeterli	Yetersiz
12	Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?	Evet, yönetim, nitelikli personel	Hayır
13	Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?	Evet	Kısmen Evet
14	Hastanede bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz?	Evet	Evet
15	Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör / faktörler nedir?	Zaman, hasta	Hasta, yoğunluk

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tıbbi sekreterlerin sağlık sektöründeki rolü günümüzde yadsınamaz durumdadır. Görüldüğü üzere tıbbi sekreterlerin çoğunluğu sağlık sektörünü kendi istekleri ile tercih etmiş ve bu sektörde hizmet vermek isteyen iyi eğitim almış bilinçli çalışanlardır. Aldıkları eğitim göz önüne alındığında yaptıkları işin bu eğitime göre hafif kaldığı ve genel olarak performanslarını tam bir biçimde gösteremedikleri görülmektedir. Dolayısıyla tıbbi sekreterler sağlık sektörü içerisinde daha aktif rol alabilirler. Yönetimin tıbbi sekreterlere bazı durumlarda inisiyatif vermesi ve görev alanlarını daha geniş bir düzeye yaymaları faydalı olacaktır.

Tıbbi sekreterlerin verimliliğini etkileyen temel faktörlerin başında ücretler gelmektedir. Özellikle özel sektörde çalışan sekreterlerin yoğun çalışma temposunda mesaiye kaldıkları, hafta sonları da yoğun şekilde çalıştıkları ortaya çıkmaktadır. Verdiği emeğinin karşılığını almadığını düşünmeyen çalışanın iş motivasyonunun düşmesi ve bu bağlamda verimli çalışmak istememesi olağandır. Dolayısıyla ücretlerde yapılacak düzenlemeler ve artışlar, mesailerin ücretlere eklenmesi gibi değişiklikler çalışanın hem kuruma bağlılığını hem de motivasyonunu artıracaktır.

Ücretlerin yanı sıra çalışma saatleri özellikle özel sektörde çalışan tıbbi sekreterler için performansa olumsuz etki eden faktörlerin başında gelmektedir. Günümüzde özellikle büyük şehirlerde hastanelerin doluluk oranı oldukça fazladır. Gün içinde gelen hasta sayıları göz önüne alındığında ortaya yoğun bir iş yükü çıkmaktadır.

Yoğun iş yükünün verdiği yorgunluğun üzerine uzun çalışma saatleri eklendikçe verimlilik ve performans bu oranda düşmektedir. Yönetimin bu konuda istihdamı artırarak yapacağı katkı tıbbi sekreterlerin üzerindeki iş yükünü hafifletecektir. Yanı sıra çalışma saatlerinin düzeltilmesi ve bu saatlerin sarkmamasının sağlanması için oluşturulacak düzen için fazladan personel istihdamı son derece önemlidir.

Hasta ve hasta yakınlarının yıpratıcı davranışları tıbbi sekreterlerin performanslarını etkileyen ve onları devamlı stres altında tutan ortak faktörlerden biri olarak görülmektedir. Hastane yönetiminin bu durum için bazı önlemler alması mümkündür. Tıbbi sekreterlerin bu durumlarda çoğu zaman tek başlarına kaldıkları ve yıllarca süren tecrübeleri ile bu sorunlarla baş etmeyi kendi çabaları ile öğrendikleri görülmektedir.

Yönetimin hasta tutum ve davranışları konusunda gerçekleştireceği iletişim eğitimleri ve seminerlere katılımın sağlanması ve düzenli olarak stresle baş etme yolları konusunda eğitimler verilmesi bu konuda yardımcı olacaktır. Tıbbi sekreterlerin diğer birimler ile olan koordinasyonunun artırılması hastaların işlemlerinin daha hızlı bir şekilde çözümlenmesine olanak sağlayacağından söz konusu stres faktörünün indirilmesi sağlanabilir.

Tıbbi sekreterlerin performanslarına etki eden diğer bir faktör ise sağlık kurumlarının olumsuz fiziksel koşullarıdır. Eklem ağrıları, bel rahatsızlıkları gibi hastalıklar tıbbi sekreterlerin maruz kaldığı ve sıklıkla işlerinin aksamasına neden olan olumsuzluklar arasındadır. Bunun için hastanenin fiziksel koşullarını iyileştirmesinin (koltuk, masa vb gibi) yanı sıra sekreterlerin molaya çıkmamaları gibi konularda düzenlemelere gitmeleri gerekmektedir. Yanı sıra bir çok birimin aynı ortamda tıbbi sekreterlerle birlikte çalışması, gürültü, konsantrasyon bozukluğu gibi sorunlara yol açabilmektedir. Bu durumun minimum seviyeye indirilmesi ve rahat bir çalışma ortamının sağlanması gerekmektedir.

Bulaşıcı hastalıklara maruz kalabilme gibi stres faktörleri tüm sağlık çalışanlarının sorunları arasındadır. Bu sorunlar için bazı koruyucu önlemler almanın yanı sıra personelin belirli periyodlarla muayene edilmesi ve bulaşıcı hastalıklara karşı bilinçlendirilmesi son derece önemlidir.

KAYNAKLAR

1. Kavuncubaşı, Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, 2. Baskı, Ankara 2000:9-22
2. Sağlık Bakanlığı Sağlıkın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü Ankara, 2008.
<https://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/sagligin%20tesviki.pdf>.
3. Çelik Y. Sağlık Ekonomisi, 2. Baskı, Siyasal Kitapevi, Ankara, 2013:56
4. Somunoğlu S. Sağlık-Sağlık Hizmetleri ve Türk Sağlık Sistemi ”,Sağlık Kurumları Yönetimi Eskişehir, 2012:32
5. Kaarna, M. The Importance of Job Satisfaction, and the Fit Between New Teachers and Their Schools, Nordic School of Public Health. 2004:33-44
6. Doolin B. Enterprise discourse, professional identity and the organizational control of hospital clinicians. Organization studies, 2002: 369–90
7. Lega F, de Pietro C. Converging patterns in hospital organisation beyond the professional bureaucracy. Health Policy 2005;74:261–81
8. Türkiye İstatistik Kurumu, TÜİK Genel Sağlık İstatistikleri
http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do? alt_id=1095 (Erişim 2017).
9. Türkiye İstatistik Kurumu, TÜİK Genel Sağlık İstatistikleri
http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do? alt_id=1095 (Erişim 2018).
10. Solak, M. Türkiye’de Sağlık eğitimi ve Sağlık İnsan Gücü Durum Raporu, 1. Baskı Eskişehir, 2014.34-100

11. Karakaya, A. Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, S.31, Sivas, 2007:55
12. Gözüm, S., Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerde İş Doyumu Tükenmişlik ve İşe Devamsızlığı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması, Atatürk Üniversitesi SABE, YDT Erzurum, 1996:22-36
13. Sağlık Bakanlığı Herkese Sağlık, Türkiye'nin Hedef ve Stratejileri 2001, [https://sbu.saglik.gov.tr /Ekutuphane/kitaplar/herkesicinsaglik.pdf](https://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/herkesicinsaglik.pdf). (Erişim 2018).
14. 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, 2003:451
15. Er Ü. Sağlıkta Dönüşümün Aracı Genel Sağlık Sigortası, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011:34
16. Yeğinboy Y. Cumhuriyet Döneminden Günümüze Sağlık Politikaları ve Sorunları, 2.ulusal İktisat kongresi, İzmir, 2008:16.
17. Kuluöztürk, S. Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, 2014:4.
18. Nalbant, Ş, Türkiye'de Sağlık Sektöründe Çalışma Koşulları ve Sendikal Örgütlenme Hakkı, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) SBE, YYLT, İzmir, 2006:4-15
19. Kamuajans <http://www.kamuajans.com/genel/2017-temmuz-hemsire-ebe-doktor-saglik-teknisyeni-tibbi-sekreter-calisanlari-zamli-maaslari-h512616.html> (Erişim 2018).
20. Özkan, Ö. Hastanede Çalışan Hemşirelerin İş ve Çalışma Ortamı Tehlike ve Riskleri ile Risk Algılarının Saptanması, HÜ, SABE, YDT, Ankara, 2005:36-64

21. Parlar S. Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı, TAF Preventive Medicine Bulletin, 2008:248-249
22. Baykam N. Hastane Enfeksiyonlarının Kontrolünde Havalandırmanın Önemi. Hastane Enfeksiyonları Kontrolü El Kitabı. Hastane Enfeksiyonları Derneği Yayını No:2. Bilimsel Tıp Yayınevi, 2004:373-381
23. Bilir, V. Meslek Hastalıkları, Türk-İş Yayınları, Ankara, 2004:454-560
24. Cüceloğlu, D. İnsan ve Davranış. 9.Basım. Remzi Kitabevi, İstanbul, 2008:321
25. Görgülü S. Hemşirelik ve Anksiyete. Türk Hemşireleri Dergisi, 38:23-28 Tironi M. Nascimento Sobrinho CL, Barros Dde S, Reis EJ and friedns. Rev. Assoc.Med. Bras, 1998:23-28
26. Tironi M. Nascimento Sobrinho CL, Barros Dde S, Reis EJ and friedns. Rev.Assoc.Med. Bras, 2009:62.
27. Ünalın D. ve F. Çetinkaya Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 9, S.1, Ankara, 2006:1-48
28. Tutar, H.- Başpınar, N. Ö.- Altınöz, M. Sekreterlik El Kitabı Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı, 2. Baskı, Ankara, 2004:32
29. Topbaş, E. Tıbbi Sekreterlik Eğitim Programı: Fransa Örneği, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C.1, Elazığ, 2006:46
30. Kiraz K. Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik, Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2015:8
31. Resmi Gazete Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 13.1.1983, No: 17927.

32. Tengilimoğlu, D. ve ıtak N. Yönetici ve Tıp Sekreterliği, 3. Baskı Ankara, 2003:2
33. Ceylan C. Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş, 2012:22- 24
34. Acar A. Kamu Hastanelerinde Tıbbi Sekreterlerin İş Doyum Düzeyleri, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014:25
35. Daştan S. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Sertifika Programı, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi <http://rteusem.erdogan.edu.tr/wp-content/uploads/2016/03/t%C4%B1bbi-dok%C3%BCmantasyon.pdf> (Erişim 2018).
36. Poliklinikler İstanbul Sağlık, (2017) http://www.istanbulsaglik.gov.tr/w/halkkilavuzlari/dal_tip_mrk.asp (Erişim 2018).
37. Milli Eğitim Bakanlığı, (2017) <http://mtegm.meb.gov.tr/program/dokuman/modul/saglikhizmetlerininyapis.pdf> (Erişim 2018).
38. Bozkurt, Ö. İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 2008:81
39. Yapar T. Motivasyonun İş Verimliliği Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,2005:74.
40. Monga, R. C. “Managing Enterprise Productivity and Competitiveness,” Action Programme on Productivity Improvement, Competitiveness and Quality Jobs in Developing Countries, Port of Spain (Trinidad and Tobago), International Labor Organization (ILO) Subregional Office for the Caribbean, Working Paper PMD-3, 1999:1

41. Baş ve Artar, İşletmelerde Verimlilik Denetimi, Ankara, Milli Produktivite Merkezi Yayın No. 435, 1990:36
42. Çizmeci B, Bilgi Teknolojilerinin Personel Verimliliği Üzerine Etkisi: Erciyes Üniversitesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erciyes Üniversitesi, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Kayseri, 2011:7
43. Okka, Ö. F, Bireysel Performansa Dayalı Ücret ve Verimlilik: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. 2008:146-153
44. Özdemir, S., & Muradova, T. Örgütlerde Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi. Journal of Qafqaz University (24), 146-153. 2008.
45. Yamak, R. ve Dursun, Türkiye’de Sendikalaşma ve Verimlilik, Nedensellik Analizi. Türkiye İşveren Sendikaları Kurumu Akademi Dergisi, 4(8), 2009:23-41
46. Selimoğlu, K. İşletmelerin Etkinliğini Ve Verimliliğini Arttırmada İnsan Kaynağı Muhasebesinin Rolü. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Yayın No,1290. 2001:23
47. Aybar S., İşletmelerde Öğrenen Örgütler Ve İş Verimliliği İlişkisinin Analizi, Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı İşletme Yüksek Lisans Programı. 2011:81-83
48. Akgül, Ö. Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 2004:63
49. Yılmaz, E. F. Performans Değerlendirme Sisteminin İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi ve Örnek Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne. 2006:140.

50. Aldemir, C., Ataol, A., & Budak, G. İnsan Kaynakları Yönetimi. İzmir: Barış Yayınları Fakülte Kitapevi. 2004:42
51. Özdemir, M, Verimlilik Üzerine Düşünceler Ve Verimlilik Çalışmaları, Verimlilik Dergisi. Cilt:2. 1991:171
52. Demir, C. , Çolaklıoğlu, Ü., Çolaklıoğlu, O. E. , Çavuş, Ş., Aydın Ş., Güzel, T., Yenipınar, U., Çavuş, Ö., Güzel, B. & Kılınç U. K. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar. İzmir: Nobel Yayın Dağıtım. 2005.
53. Başaran, E.İ. Eğitim Psikolojisi. 1. Basım. Ankara: Gül Yayınevi. 1994:161
54. İncir, G, Çoklu Vardiya Çalışmasının Ergonomik Tasarımı. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları. 1998.
55. Ekin, N, Küresel Bilgi Çağında Eğitim- Verimlilik- İstihdam. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları. Yayın No: 43. 1997:166
56. Ataay, G. D. İşletmelerde İnsangücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler; Verimlilik, Çalışma Zamanı ve Ücret Tatmini. Ankara: MESS Yayını 1988:20-50
57. Sabuncuoğlu, Z. ve Tuncer T, İşletme I, Rota Ofset, Bursa, 1992:67
58. Özdamar S. İnsan Gücü Potansiyelimizin En verimli Biçimde Değerlendirilmesi Öncelikli Hedeflerimiz Arasındadır, İşveren Dergisi 8.sayı 1998.
59. Sabuncuoğlu, Z. ve Melek T, Örgütsel Psikoloji, Alfa Basım Yayım, Bursa, 1998:120-125
60. Uğur A. Türkiye’de İşgücü Verimliliğini Etkileyen Sosyo-Kültürel Faktörlerin Önemi, I. Verimlilik Kongresi, 1991:80.
61. Düren, Z. 2000’li Yıllarda Yönetim, Alfa Basım Yayın Dağıtım A.S, İstanbul, 1999:99

62. Luthans, F. Organizational Behavior. U.S.A.: Mc Grow Hill, 1995:475
63. Sherman, A. Herbert J. Churden, Personnel Management, (Ohio: South Western Publishing Co)., 1995:167-197
64. Storey John & Sisson Keith, Managing Human Resources and Industrial Relations,(Buckingham: Open University Pres) 1995:154.
65. Bingöl D. Personel Yönetimi ve Beseri İiskiler, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi, 1990:174.
66. Vromm, V. Work and Motivation, New York: Willey Publishers, 1964:219
67. Birdal İ. ve Aydemir N, Yönetim Teorileri, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1992:67
68. Mülakat yöntemleri <https://slideplayer.biz.tr/slide/9115466/> (erişim 14.10.2018).

EKLER

EK 1

Özel Hastane Bihter Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Ailemin desteklemesi ve yönlendirmesi sayesinde tercih ettim. Liseden sonra girdiğim sınav ile bu mesleği seçtim. Tıbbi sekreterlik mesleği hakkında daha önce bir bilgim yoktu.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Aldığımız eğitimin yeterli olduğunu düşünüyorum fazlasıyla. Sağlık meslek lisesinden mezunum ve üzerine bu meslek için ön lisans yaptım. Toplamda 6 senelik bir eğitim gördüm.

Soru 3.Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Ücretleri yeterli bulmaktayım. En azından çalıştığım kurum adına yeterli başka kurumlarda daha zorlu çalışma koşullarında farklı olabilir. Ancak zam yapılırsa ücretin karşılığını verme ihtiyacı doğacaktır ve bu benim motivasyonumu artıracaktır.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerini uzun bulmaktayım. Hafta sonları cumartesi günleri çalışmaktayız. Sabah 9 ila 18:30 arası yeri geldiğinde öğle arası olmadan yoğun bir çalışma tempomuz var. Çalışma saatlerinin uzun olması yaptığımız işin verimliliğini olumsuz olarak etkilemekte daha uzun olduğunda bu verimlilik daha da düşmekte.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Tamamını gösterememekteyim ancak bana verilen işleri yerine getirmekteyim. Çalışma performansım yüksek ancak iş hacmi performansım ile bağdaşmıyor.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Çalışma performansımı etkileyen temel unsurların başında çalışma arkadaşlarım ile olan uyum gelmektedir. Yanı sıra yönetimin tutum ve davranışları ödül ve takdir sunması gibi faktörler çalışma performansımı etkilemekte. Yanı sıra hastanenin sunmuş olduğu fiziksel koşullar çalışma performansımı oldukça etkilemekte. Örneğin eski çalıştığım sandalyenin ergonomik sıkıntısından dolayı yaşadığım bel sorunu işe devamlılığımı olumsuz yönde etkiledi.

Yanı sıra oda koşulları yetersiz yani tek oda da 3 birim birden çalışmakta yer sorunu performansımızı kısıtlıyor. Ayrıca birimler arası mesafenin olması işlerin çabuk yapılmasını olumsuz etkiliyor. Dosyaların bulunma süreleri bağlamında özellikle bir sorun teşkil etmekte arşivden dosyayı bulup hazırlamak uzun sürüyor.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Olumlu ve olumsuz olarak etkilemekte. Sağlık kurumları ekip çalışmasının yaşandığı yerler diğerlerinde yaşanan aksaklıklar, iletişim sorunları gibi faktörler hastaya müdahaleyi geciktirmekte bazen.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Yönetimsel sorunlar kesinlikle yaşanmakta. Özellikle izinler konusunda sıkıntılar yaşanmakta. Mesai saatleri içerisinde öğle aralarının ve dinlenme molalarının olmaması bu meslekte sıklıkla yaşanan ve performansı olumsuz etkileyen yönetimsel

sorunlar arasında bulunuyor. Terfi ödöl gibi yönetimsel eksikler çalışanları demotive ediyor ve performanslarını tam olarak göstermelerine olanak tanımıyor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Hastanenin sunduğu ergonomik koşulların yeterli olmaması, Koltuk sandalyeler, çalışanların rahat olarak çalışacakları odaların yetersiz olması bir oda da birden fazla birimin olması. Bu koşulların en azından molalar ile hafifletilmesi gerektiğini düşünmekteyim. İklimlendirmenin de yeterli olduğunu düşünmüyorum. Sıcaklık istenilen düzeyde olmuyor ve kimi zaman üşüyoruz ve bunun sebebi farklı birimlerin bir arada bulunması sorunu örneğin biz arşiv bölümündeyiz ve eczane biriminin odasındayız.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Özellikle yönetimsel bazda değişikliklerin yapılması örneğin çalışma arkadaşım ile koordinasyonum çok iyi değil daha iyi anlaşabileceğim biri ile çalışabilirim. Yönetimin birimlerin odalarını ayırması. Özel oda ve benzeri gibi. Tıbbi sekreterlik bölümünde çalışıp aynı eğitimi almayan çalışanlar bulunmakta yönetim işe alımlarda daha dikkatli davranmalı.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Gerektiği kadar etkili bulmaktayım.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

İdare ile koordinasyon ile sorun yaşanabilmekte idarenin bildirilen sorunlara karşı

duyarlılığı ve geri bildirimini oldukça düşük seviyede. İdarenin çalışanlar ile olan sorunları çok fazla önemseydiğini düşünmüyorum. Koordinasyon hakkında zaman zaman sıkıntılar yaşanmakta ancak bunlar genel işleyişi bozacak düzeyde değil.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Çokça gösteriyor.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Evet düşünüyorum aynı zaman da yaşıyorum. Örneğin Bel fitiği Boyun düzleşmesi gibi bir rahatsızlık yaşıyorum. Bulaşıcı hastalıklara yakalanma riski her zaman tedirgin edici bir durum ancak çok olmasa da verimliliğim etkileyebiliyor.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Başta koordinasyon ve işlerin zamanında yapılamamasının verdiği tedirginlik. Hastaların olumsuz tutum ve davranışları. Yoğun çalışmak başlı başına stres faktörü özellikle böyle bir ciddi işte.

EK 2

Özel Hastane Melike Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Hemşirelik istemiştim ama puanım tıbbi sekreterliğe yetti.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Yeterli olduğunu düşünüyorum. Aldığım bilgileri kullanabiliyorum.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Yetersiz buluyorum ve iyileştirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ücret aldığım eğitimi karşılamıyor daha nitelikli bir meslek olduğunu düşünüyorum ve ücretler çalışma hevesimi etkiliyor.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerinin iyileştirilebileceğini düşünüyorum. Yoğun çalışıyoruz ve hafta sonları da buna dahil.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Bazen olumsuz durumlarda motivasyonumuz düştüğü takdirde gösteremeyebiliyoruz. Yani daha büyük bir performans gösterebiliriz ancak yaptığımız iş hacmi bunu karşılamıyor

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Hastaların yaklaşımı çok fazla etkiliyor. Hastanın tavrı olumlu ise olumlu yönde olumsuz ise olumsuz yönde etkilenebiliyoruz. Yanı sıra iş arkadaşları, ücretler ve

yönetimin tutumu gibi.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Zaman zaman yaşanan uyumsuzluklar ve koordinasyon eksiklikleri ile verimliliğimiz olumsuz olarak etkilenebilmekte. Bir birime yapılan başvurunun yavaş işlemesi gibi faktörler olabilmekte ve işlerimiz aksayabilmekte.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Yönetimsel baskı oluştuğu zaman stres faktörü bize olumsuz etki ediyor. İzin ve diğer konularda herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum ancak terfi sorun gibi görünüyor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Ortamın dağınık olması, Çalışma alanının dar olması aranan şeylerin kolay bulunmamasına yol açtığı gibi aynı zamanda bunaltıcı olabiliyor. Özellikle kış aylarında soğuk olabiliyor. Özellikle kısıtlı alanda kalabalık çalışmanın yarattığı gürültü hastalarla olan iletişimi olumsuz etkiliyor.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Çalışma ortamının daha ferah bir hale getirilmesi, bankolar iyileştirebilir ve arada rotasyon yapılması.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

İletişimin yeterli olduğunu düşünüyorum. İstedğim kişiye istediğim zaman ulaşabiliyorum

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Koordinasyonda genel olarak herhangi bir sorun yaşamıyoruz ancak her işletmede olduğu gibi aksaklıklar olabiliyor. Bu durum verimliliğe pek etki etmiyor.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Tolerans gösteriliyor.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Mesleki risklerden bize en çok etki eden sürekli oturarak çalışmak bu yüzden sıklıkla rahatsızlık duyup kalkıyorum. Diğer faktörlerin de etkilediğini düşünüyorum yani risk altında hissediyorum.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Öncelikli Hastaların bekletilmesi karşısında verdiği sert tepkiler bizi strese sokuyor. sorunumuz hastalar.

EK 3

Özel Hastane Tuba Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Ortaokulda kurumlar sınavını kazanarak böyle bir yola girmiş bulundum. Mesleğin pek de bilincinde değildim.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Toplam 6 yıllık lise ve yüksek okul düzeyinde eğitim aldım. Yeterlilik konusunu eğitimle bağdaştırmayacağım ancak çalışılan kurumda yapılan iş öğrenilebiliyor. Okulda aldığım bilgileri de çalıştığım yerde kullanabiliyorum. Ancak detaylar pratikle öğreniliyor.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Aldığım maaşın yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum. Yaptığım iş aldığım maaşı karşılıyor. Ancak geneli memnun değil.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerini uzun bulmaktayım. Hafta sonları cumartesi günleri çalışmaktayız. Özel sektörün devlet ile eş olması gerektiğini düşünüyorum. Bazı günler toplamda 12 saat çalışıyorum. Cumartesileri de çalışıyorum. Bazı durumlarda bitmesi gereken işler olduğunda mesaiye kalabiliyorum. Belirli bir mola saatimiz de yok.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Kapasitemin altında bir iş olduğunu düşünüyorum. Pozisyon olarak bilgi ve becerilerimi tam olarak sunamıyorum. Çok daha nitelikli işler çıkartabilirim.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Birlikte çalıştığım hekim ile aramdaki diyalogun eksik olması motivasyon olarak beni etkileyebilmekte. Aynı şekilde diğer çalışma arkadaşlarımız. Şahıslardan ziyade ortam ve mesai saatleri. MESAİDE GEÇİRDİĞİMİZ ZAMAN DAHA AZ OLSA PERFORMANSIM YÜKSELİRDİ.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Personelin birbiri ile uyumlu olması işimi olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebiliyor. İnsanların pozitif ve güler yüzlü olması olumlu etkiliyor.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Terfi alanım yok. Yani kendimi gösterip daha da yükselebileceğim bir iş değil. Bir görev şemamız düzenimiz yok bu sebeple performans göstermek için bir neden bulamıyorum. Yanı sıra acil durumlarda izin alacağım zaman sorun yaşamıyorum.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Bu işe başladığım zaman fiziki koşulların yeterli olacağını düşünüyordum ancak olmadı. Kendi odam yok. Konforlu ve ergonomik bir odamın olmasını istedim. Oturduğum kadar ayakta da çalışıyorum.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Yapılacak en büyük değişik yükselme hedef koyulması olurdu. Burada çalışırken yerimde sayacağımı ve yükselemeyeceğimi biliyorum. Hiyerarşik bir tablo oluşturulmasını istedim. Bu tablo sayesinde maaşlarımız da artabilirdi.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalıştığım bu hastanede iletişim eksikliği bulunduğunu düşünüyorum. Hem personelin birbirleri ile hem de personelin hastalar ile iletişimini eksik buluyorum. Yöneticilere ulaşmak ve sorunlarımı anlatmak konusunda zorluk yaşamıyorum. Beni dinliyorlar.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Bu konuda sorunlar var çünkü herkes işini aynı kalitede yapmayabiliyor. Herkesin tavırları olaylara bakış açısı ve krizi idare edebilme becerisi aynı değil. Ancak benden önceki birimlerin bana tıkanıklık yaşattığından söz edemem.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Özellikle çalıştığım hocam oldukça uyumlu ve toleranslı. Yani sıra pozisyonum gereği çok sıkça hatalar gerçekleşmiyor.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Mesleki hastalıklardan etkileniyoruz. 15 yıldır bu meslekte olmamdan dolayı masa başı çalışmanın risklerini hissedebiliyorum. Toplu bir ortamda çalışmak ve hasta insanların geldiği bir ortam olarak bu bir stres unsuru olabiliyor. Ben pozisyonum gereği ekstra bir stres altında olduğumu düşünmüyorum. Yani sürekli yoğun bir stres altında değilim. Hastalardan dolayı risk her zaman var ancak benim pozisyonum gereği bu riskten çok az etkileniyorum.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Genel olarak bakıldığında negatif hastalar stres yaratabiliyor. Zaman faktörü ise yorgunluk olarak kendini gösterebiliyor. Yorgunluk ise stresi daha çok hissedebilmemize sebep olabiliyor.

EK 4

Üniversite Hastanesi 1 Derya Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Sağlık sektöründe çalışmak istiyordum tıbbi sekreterlik mesleği cazip geldi.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Yeterli bulmaktayım. Sağlık bilgisi terminoloji gibi konulara hakimim.

Soru 3.Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir?
(Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Ücretleri düşük bulmaktayım. Daha iyi bir ücretle farklı bir işletmede çalışabilirim. Ücretlerin düşük olması verimliliğimi etkiliyor yani hak ettiğimi aldığımı düşünmüyorum.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerinden memnunum. Hafta sonları tatilim yok. Bu verimliliğimi olumlu etkiliyor.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Performansımın altında çalışıyorum.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

İşlerini yeterli seviyede gerçekleştirmeyen personelin işlerini tamamlama zorunluluğu performansımı düşürüyor.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Herkes olumlu ya da olumsuz etkiliyor. İşi yeterince yapamayan kişilerin işlerini de yapmak durumunda kalıyorum.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Özellikle izinler konusunda yönetimsel zorluklar yaşamıyorum. Ancak terfi konusunda bazı yasal prosedürler gereği önümüz kapalı durumda ve yükselme imkanlarımız kısıtlı.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Teçhizatın daha iyi olmasını isterdim bu daha motive edici bir unsur olurdu. Gürültü ile ilgili bir sorunum yok.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Özellikle ücretler üzerinde bir iyileştirme olması iyi olurdu. Yanı sıra ortamın daha iyi olması, odalar ve ekipman olarak çalışma motivasyonumu artırır. Bunun dışında işe alımlarda dikkatli davranılması gelecek açısından daha iyi bir ekip ile çalışma imkanı sağlayabilir. Şu an çalıştığım ekip arkadaşlarımdan memnunum.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Kurum içi iletişimde kopukluklar olabiliyor. Bu bize fazladan iş yükü oluşturabiliyor.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Birimler ve arkadaşlarımız arasında koordinasyonumuz var.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Çok fazla gösterilmiyor. Sağlık sektöründe geri dönüşü olmayan hatalara karşı dikkatli olmaya çalışıyoruz. Bu bağlamda genel olarak bir değerlendirme ile yöneticilerimiz iyi niyetliler.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Özellikle çok fazla bilgisayar başında olmamızdan dolayı eklem ve bel ağrısı gibi sorunlarla karşılaşabilmekteyiz. Bu durum işlerin aksamasına yol açabiliyor. Bulaşıcı hastalıklara yakalanma riski ise tedirgin edebiliyor.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Hastaların agresif olmaları oldukça stres yaşatmakta. Yanı sıra yoğun iş temposunun olması bazı evrakların yetişmemesine sebep olabiliyor bu durumda ortaya çıkan gerginlik strese sebep olabiliyor.

EK 5

Üniversite Hastanesi 1 Filiz Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Ailemin yönlendirmesi ile bilinçli olarak seçtim.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Lise ve Üniversite eğitimi birleşince gayet yeterli.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir?
(Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Ücreti yeterli bulmuyorum biraz daha fazla olabilirdi.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Özel sektöre kıyasla çalışma saatlerimiz gayet iyi hafta sonları çalışmıyorum. Mesai ve nöbetim olmuyor.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Çalışma performansımın tamamını zaman zaman gösterebiliyorum bazen altında kalıyor değişken olabiliyor. Bazı şeyler performansımızı etkiliyor.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Çalışma arkadaşlarımız ile yaşadığımız sorunlar ya da idareciler ile olan sorunlar, tutum ve davranışlar temel nedenler arasında.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Zaman zaman etkilenebiliyoruz.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Genel olarak yönetimsel zorluklar yaşamıyoruz izinler makul ölçüde karşılanabiliyor. Eğitim ve benzeri konularda yönetim bizi destekliyor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Fiziksel koşullardan herhangi bir rahatsızlık duymuyorum.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

En çok ücretler konusunda yapılan bir düzenleme verimliliğimi olumlu olarak etkileyecektir.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Genel olarak iletişimde bir sorun yaşamıyorum. Taleplerime cevap alabiliyorum

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Koordinasyon problemi yaşamıyorum. Birbirimize gerekli desteği sağlıyoruz. Diğer personeller ile bazen sorunlar yaşanabiliyor. Özellikle hemşireler zamanlarının olmadığını söyleyebiliyor.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Her zaman değil. Geri dönüşü olmayan hatalara karşı tolerans gösterilmiyor. Ancak basit hatalara karşı gösteriliyor.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Sürekli oturmak ve bilgisayar başında olmaktan dolayı sorunlar yaşıyoruz. Dolaşım sistemi rahatsızlıkları gibi.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Yöneticiler ile yaşanan sorunlar strese yol açabiliyor.

EK 6

Üniversite Hastanesi 1 Seher Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Mesleğimi severek seçtim. Sağlık sektörünü insanlara yardımcı olmayı sevdiğim için seçtim. Ancak tıbbi sekreterlik konusunda bilgim yoktu.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Çok fazla eğitim aldım ancak yaptığım iş de bu eğitimin çok azından yararlanıyorum.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Ücretleri yetersiz buluyorum. Az aldığımı düşünüyorum

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerimiz güzel ancak nöbete kaldığımız zamanların ücretleri ile ilgili sorun yaşıyoruz. Sabah 8-4:30 arası çalışıyoruz.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Zaman zaman tamamını gösteriyorum ancak her daim tam performans ile çalışmamız mümkün görünmemekte.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Hastanenin kapalı yapısı bazen bunaltıcı oluyor ve performansına olumsuz etki ediyor. Hastalarla yaşanan tartışmalar da bu performansın düşmesinde etkili oluyor. Hastalarla yüz yüze görüşmek zaten stres faktörlerinin başında geliyor.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Diğer personelin işlerini geciktirmesi ve kişisel münakaşalar olumsuz olarak etkiliyor.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

İzinlerde bazı sıkıntılar olabiliyor izin almakta zorlanıyorum. Terfi alabileceğimi düşünmüyorum. Bu meslekte çok zor görünüyor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Fiziksel şartlar çoğu zaman performansımı olumsuz etkiliyor. Daha havadar bir ortamda çalışmak isterdim. Gün ışığı göremediğimiz bunaltıcı bir odamız var. Havalandırma ise yazın terleten kışın üşüten cinsten.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Eğitim seminer gibi etkinliklere katılımımız sağlanırsa ve kurum içi daha aktif bir rol verilirse daha etkin olabileceğimi düşünüyorum. Yanı sıra taşerondan kadroya geçmek beni son derece motive ederdi.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Etkili bulmuyorum. Ulaşmak istediğimiz personeller genelde meşgul oluyorlar bu bize fazladan iş yüküne neden oluyor ve bekliyoruz, sık arama yapıyoruz işleri halledebilmek için. Daha hızlı çözebileceğimiz konular uzun sürüyor ve hastalar bu duruma tepki gösterdiklerinde bizle yüz yüze oluyorlar.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Bir sorun olduğunu iletebildiğim kişiler ise sorunun çözümünde derhal yardımcı oluyorlar yani iletişim sorunu var koordinasyon iyi.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Bazen ediyorlar ama çok değil. İşten çıkarılma korkusundan dolayı kendimi baskı altında hissedebiliyorum.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Bel ağrısı ve ayak ağrısı beni olumsuz olarak etkiliyor. En çok bu sorundan şikayetçiyim. Yanı sıra bulaşıcı hastalıklara yakalanma korkusu da var.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Hastalar ile tartışmak başlıca faktör.

EK 7

Üniversite Hastanesi 2 Aysun Hanım

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Bilmeyerek seçtim tamamen denk geldi.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Yeterli buluyorum aldığım eğitim yaptığım işi karşılıyor.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir?
(Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Ücreti iyi buluyorum ama biraz daha iyi olabilirdi.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerini uygun görüyorum mesai gibi şeyler pek olmuyor.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Performansımı tamamı ile gösteremiyorum. Çok fazla prosedür var bu işleri yavaşlatıyor ve performansımı düşürüyor.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Prosedürler

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Diğer personelle bir sorun yok ancak yönetimle olabiliyor özellikle yönetim değiştiğinde yeni yönetime adapte olmak uzun bir zaman alıyor. Yanı sıra doktorlar ile anlaşmak zor olabiliyor çok anlayış göstermiyorlar ve görüşlerimizi önemsemiyorlar.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Yönetimsel zorluk yaşamıyorum yalnızca terfi konusunda sorun olabiliyor. Genel olarak destekleniyor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Arşiv de çalıştığımız için işletmenin bodrum katındayız. Dolayısıyla bu durum iç karartıcı olmakla birlikte soğuk ya da yazın nemli olabiliyor. Oksijenin yetersiz olması uyku getiriyor dolayısıyla bazen yeterli verimlilikte çalışmak zor olabiliyor.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Yalnızca daha geniş bir ortamda çalışmak isterdim. Ferah bir alanda çalışmamanın ve kalabalık olmamasının yarattığı bir karmaşa var ve bu konsantrasyon düşüklüğüne neden oluyor.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

İletişim problemleri yaşıyoruz. Özellikle birilerine ulaşmak oldukça zor. Yaptığımız işin tam olarak ne olduğunu bilmeyen personeller olabiliyor o yüzden işin acil olduğunu anlamayabiliyorlar.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Ulaşabildiğimiz personeller ile yaşamıyoruz önemli olan direkt iletişim halinde olabilmek.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Bir hata olduğu zaman birlikte düzeltmeye çalışıyoruz. Tolerans var.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Dosyaların içinden çıkan yabancı maddeler, delici ve kesici maddeler gibi şeyler bizi tedirgin edebiliyor. Uzun süredir meslekte olduğum için artık bulaşıcı hastalıklar konusunda bir kaygı duymuyorum.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Uzun süredir meslekte olmamdan dolayı artık stres faktöründen daha uzağım.

EK 8

Üniversite Hastanesi 2 Mehmet Bey

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Sağlık meslek lisesi okudum ve bilinçli olarak seçtim.

Soru 2. Yaptığınız işle aldığınız eğitim yeterli mi?

Aldığımız eğitim gayet yeterli.

Soru 3. Yaptığınız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir?

(Yaptığınız iş aldığınız ücreti karşılıyor mu?)

Aldığım ücretin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Daha fazla almamız gerekirdi.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatlerinden memnunum resmi tatillerde izinli oluyorum.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Zaman zaman gösterebiliyorum her zaman değil. İşleri karşılayacak kadar gösteriyorum ama potansiyelim daha fazla. Bu eğitim ile daha nitelikli işler yapabilirim.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Yoğunluk ve stres en çok etkileyen faktörler. Özellikle hastalar ve hasta yakınları ile iletişim sorunları.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Ekib olarak iyi çalışıyoruz.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Yönetimsel zorluklar yaşayabiliyoruz. Yıllık izinlerde yerimizin doldurulması gerekiyor. Özellikle yıllık izin zamanlarında gerginlik olabiliyor. Terfiler sorunlu.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Sadece kapalı ortamda olmak etkiliyor. Dışarıyı görünmüyor güneş almıyor. Yanı sıra oturarak çalışmanın yarattığı boyun ve sırt ağrıları sorun oluyor.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Açık bir ofis imkanı sunulsa daha iyi çalışırdım. Yanı sıra ücretlerin artırılması motive edebilir. Prim usulü çalışmak isteyebilirim. Ayrıca yalnız çalışıyorum ekip olmak daha verimli.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

İletişimi çok etkili bulmuyorum. Birim amirine ulaşmak sorun değil ancak daha üstüne ulaşılmıyor. Ulaşıldığında ise geç dönüş yapılıyor.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Yaşıyoruz. Diğer personele işimiz düştüğü zaman bekletilebiliyoruz.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Tolerans gösteriliyor. Olumlu karşılanıyor.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Düşünüyorum. Özellikle oturarak çalışmanın verdiği şeyler. Hasta yakınları ile sık sık psikolojik şiddet yaşıyoruz.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Hasta yakınları, Psikolojik şiddet, yoğunluk.



EK 9

Üniversite Hastanesi 2 Günay Bey.

Soru 1. Tıbbi sekreterlik mesleğini nasıl seçtiniz?

Sağlık meslek lisesinden sonra seçtim çok bilinçli değildim bu meslek hakkında.

Soru 2. Yaptığımız işle aldığımız eğitim yeterli mi?

Yeterli ancak yetersiz kaldığı durumlarda var. Yabancı dil gibi. Diğer taraftan aldığımız eğitimin çoğu boşa gidiyor yani niteliklerimizi tam olarak kullanamıyoruz.

Soru 3. Yaptığımız işe göre almış olduğunuz ücret hakkında düşünceleriniz nelerdir? (Yaptığımız iş aldığımız ücreti karşılıyor mu?)

Aldığım ücreti yeterli bulmuyorum. Yaptığımız aldığımız ücrete göre daha fazla. Hastalar ve dosyalar ile ayrı ayrı uğraşıyorum.

Soru 4. Çalışma saatleri konusundaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma saatleri iyi mesai yok çok ivedi durumlar haricinde.

Soru 5. Çalışma performansınızın tamamını gösterebildiğinize inanıyor musunuz?

Gösteremiyorum. İş yükü fazla ve kendimi ifade etmekte zorlanıyorum.

Soru 6. İş yerinde performansınızı etkileyen temel nedenler nelerdir?

Hastalarla olan iletişim oldukça etkiliyor. Sözlü ve fiziksel şiddet ve sert çıkış gibi durumlar motivasyonumu düşürüyor.

Soru 7. Kurum içinde çalışan diğer personelin verimliliğiniz üzerindeki etkileri hakkında düşünceleriniz nelerdir?

Diğer personeller ile sorun yaşamıyoruz.

Soru 8. Yönetimsel zorluklar yaşıyor musunuz? Terfi, izinler vb. sorunlarınız var mı?

Yaşanıyor. Özellikle rotasyon yapılması beni etkiliyor. Bulunan ortama alışma süreci performansımı olumsuz etkiliyor. İzinlerde sorun olmuyor anca terfi durumu oldukça zor.

Soru 9. Çalıştığınız kurumun fiziksel şartlarının (İklimlendirme, Ayakta çalışma, Gürültü Vb.) çalışma verimliliğinize etkileri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Çalışma alanları oldukça dar. Ekipmanlar yetersiz kalabiliyor bu durum işlerin yavaşlamasına neden olabiliyor.

Soru 10. Çalıştığınız kurumda ne tür değişiklikler yapılırsa verimliliğinizi olumlu yönde etkilerdi?

Çalışma ortamı iyileştirilmeli ve maaşlar artırılmalı. Rotasyon durumu düzeltilmeli ve bir yerde kalınmalı.

Soru 11. Kurum içi iletişimi etkili buluyor musunuz? Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Yeterli buluyorum.

Soru 12. Diğer personeller ile koordinasyon konusunda sorun yaşıyor musunuz? Yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Bazen yaşıyorum ama genel olarak koordinasyon iyi.

Soru 13. Yöneticileriniz yapılan hatalara karşı tolerans gösteriyor mu?

Tolerans gösteriliyor. Büyük bir hata olmadığı zamanlarda.

Soru 14. Hastane de bulunan mesleki risklerden etkileneceğinizi düşünüyor musunuz? (Bulaşıcı hastalıklar vb.)

Riskler endişe verebiliyor. Özellikle boyun fıtığı ve bel fıtığım var. Devamlı oturmak ve bilgisayara bakmak etkiliyor.

Soru 15. Size çalışma ortamınızda stres yaşatan başlıca faktör/faktörler nedir?

Hasta yoğunluğu, Yetersiz personel sebebi ile iş yoğunluğu.

Ek 2- ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Yeşim	Soyadı	Güney
Doğum Yeri	Bakırköy/İSTANBUL	Doğum Tarihi	10.06.1985
Uyruğu	T.C	TC Kimlik No	35767150712
E-mail	guney_yesim@yahoo.com	Tel	0 505 116 00 95

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Doktora/Uzmanlık		
Yüksek Lisans	Acıbadem Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü/İstanbul	2019
Lisans	Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi	2015
Yüksek Oku	Dokuz Eylül Üniversitesi S.H.M.Y.O/Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.	2005
Lise	Sağlık Meslek Lisesi/Tıbbi Sekreterlik	2003

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
Mevzuat ve Resmi İlişkiler Sorumlusu	Acıbadem Sağlık Grubu	2018-
Mevzuat ve Resmi İlişkiler Sorumlusu	Özel Kaşkaloğlu Göz Hastanesi	2017-2018
Mevzuat ve Resmi İlişkiler Uzmanı	Acıbadem Sağlık Grubu Özel Acıbadem Maslak Hastanesi	2016-2017
İş Geliştirme ve Proje Uzmanı	Acıbadem Sağlık Grubu Özel Aile Bahçelievler Hastanesi	2011-2016
Tıbbi Dokümantasyon Sorumlusu /Başhekim Asistanı	Özel İstanbul Şafak Hastanesi	2008-2011
Başhekim Asistanı	Özel Medicana International Hastanesi	2008-2008
Genel Sekreterlik	Türk Akciğer Kanseri Derneği	2003-2006

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*
İngilizce	iyi	iyi	iyi

* Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

Yabancı Dil Sınav Notu ®

KPDS	ÜDS	IELTS	YÖKDİL	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE

Başarılmış birden fazla sınav varsa, tüm sonuçlar yazılmalıdır

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı		58	
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Microsoft Office; Word, Excel, Power Point	Çok iyi
Cerabral	Çok iyi

*Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin