
Üniversite Hastanelerinde Hizmet İçi Eğitim Organizasyonu

Gülşah Bademci

TANIM

Tanım olarak hizmet içi eğitim, “kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesi”dir. (1)

Başka bir tanıma göre ise de “kamu görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamak, verimliliklerini arttırmak ve gelecekteki görev ve sorumlulukları için yetiştirme amacıyla kurum içinde ya da kurum dışında , iş başında ya da iş dışında başvurulan eğitim etkinlikleri”dir (3).

Tıp öğrencileri ve ihtisas yapan doktorların eğitimi, hastanedeki diğer yardımcı sağlık ekibinin ve tıbbi, idari personelin eğitimi ile de bağlantılıdır. Bir hastanede, hasta kabulünden tedavisinin uygulanışına, taburculuğundan ev programlarına kadar tüm konularda ilgili ekibin ortak bir dil konuşması gereklidir. Bu standardizasyon sayesinde üniversite hastanelerinin kuruluş amacı olan tıp öğrencisi ve uzman hekim yetiştirmesinin yanı sıra, başvuran hastalara da kesintiye uğramamış, kaliteli bir hizmet sunulacaktır. İyi bir sağlık hizmeti sadece doktorun hastasına sunduğu hizmetle sınırlanamaz. Bu sunumun bütünü içinde hastayla iletişime giren tüm idari ve tıbbi personelin ve hemşirelerin de ihmal edilemeyecek kadar büyük yeri vardır.

Hizmet İçi Eğitimin Amaçları

Tanımından da anlaşılacağı gibi hizmet içi eğitimin üç temel amacı vardır:

1) Personele işi ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması 2)Yeni bilgilerin eklenmesi ve yeni katılan personele de bilgi aktarımının devam etmesi 3)Personelin davranışlarının olumlu yönde etkilenmesi. En temel olması gereken özelliği ise süregenliği ve yeniliklere açık olmasıdır.

Yrd.Doç.Dr. Gülşah Bademci

Kırıkkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Nöroşirürji Anabilim Dalı, Kırıkkale

e-posta: bademci70@yahoo.com

Yasal Durum

Hizmet içi eğitim, sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin hızla arttığı çağımızda, değişimlere ayak uydurmak için tüm kurumların başvurduğu bir organizasyondur. Diğer bir deyişle hizmet üreten bir kurum, hizmetini güncelleştirmek ve personelinden daha fazla verim alabilmek için onu eğitmeli ve yeni bilgilerle donatmalıdır. Bunun yanı sıra ülkemizde kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimin düzenlenmesi de yasalarla zorunlu kılınmıştır. Ancak personelin eğitilmesinde uygulanacak yöntemler konusunda eksiklikler ve belirsizlikler vardır.

Hizmet İçi Eğitim Teknikleri , Özellikleri Ve Yararları

Ucuz ve hazırlanımı kolay olduğundan genellikle hizmet içi eğitiminde “düz anlatım yöntemi” kullanılmaktadır (2). Daha az kullanılan yöntemler arasında “iş başında sistemli sürekli gözetim, rotasyon, panel ve seminerle eğitim, komiteler oluşturarak eğitim, örnek vaka eğitimi, duyarlılık eğitimi, rol oynama yöntemi ve evrak sepeti yöntemleri” gelmektedir (4, 5, 6). Hizmet içi eğitiminin, bir kurumda çalışan elemanların bilgi ve beceri düzeylerini arttırmak, güncel bilgileri takviye etmek ve hizmetin uygulanışını standardize ederek hataları en aza indirmek gibi kantitatif faydaların yanında ekip uyumunu, dayanışma ve yardımlaşmayı arttıran ve böylece iş verimini yükselten kalitatif faydaları da vardır. Hizmet içi eğitimle belli periyotlarda bir araya gelen ekip, hastaneye, hastaya, doktorlara, öğretim üyeleri ve öğrencilere, personele ve birbirlerine oryantasyon, aynı iş sahasında karşılaştıkları çeşitli sorunları fark etme, birlikte çözüm yolları arama, eksiklerinin farkına varma konularında aşama kaydederler (7). Hizmet içi eğitimi, ciddi bir planlama, örgütleme, yönlendirme, koordine etme, denetleme ve değerlendirme çabası içermelidir (8). İyi bir organizasyonda, yönetim alanı, hedef kitle ve amaç belirlenmelidir. Yetki ve sorumlulukların sınırları çizilmeli ve bunlar arası hiyerarşik basamaklandırma netleştirilmelidir. Ama bunun yanında da denge ve yeni durumlara uyma kapasitesini arttırmak üzere esneklik prensipleri korunmalıdır. Sağlık kurumlarında en önemli konu “insan gücüdür”. Hizmet içi eğitimin tüm mekanizmaları daima insan gücünü zaman-emek denkleminde en iyi kullanabilmeyi de hedeflemelidir. Bu yapılırken denetleme ve ödüllendirme mekanizmalarının mutlaka devreye sokulması gereklidir.

Bir Uygulama Örneği Olarak Kırıkkale Üniversitesi

Kırıkkale Üniversitesi, 3 Temmuz 1992 yılında kurulmuştur. 3 Ocak 1995 yılında ise üniversiteye Tıp Fakültesi eklenmiştir. Tıp Fakültesi'ne bağlı Süleyman Demirel Araştırma ve Uygulama Hastanesi, 2000 yılında hizmete girmiştir. Üniversite, öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısının azlığı ve az destekle yapılanmasında gösterdiği hızlı gelişimi açısından umut vadeden bir cumhuriyet üniversitesidir.

Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, sahip olduğu dinamik ve oldukça genç öğretim üyesi kadrosuyla ülkemizdeki üniversiteler arasında yurtiçi ve yurtdışı bilimsel yayın üretimi açısından da üst sıralara tırmanmaktadır. İhtisas veren bir kurum olmasının yanı sıra, genç doktor adaylarının da yetiştirildiği bir üniversite hastanesi olması nedeniyle hastanedeki eğitim programlarının önemi bir kat daha artmaktadır. Ülkemizde pek çok üniversitede ve güncel tıbbı büyük katkıları olan hastanelerde halen

yürürlükte olan hizmet içi eğitim programı, tıp fakültemizde 1 Ekim 2002 tarihinde resmen başlatılmıştır.

Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde başlatılan hizmet içi eğitimin hedef kitlesi öncelikle hemşireler, öğrenci hemşireler, personel ve hasta bakıcılar, daha sonra da hastane işlerliğinde görev alan hekim dışı tüm personel olarak belirlenmiştir. Üniversitemize bağlı bir hemşirelik meslek yüksek okulunun açılması çalışmaları henüz tamamlanmadığı için bu programı yürütme görevini Nöroşirürji Anabilim dalından bir öğretim üyesi üstlenmiş ve başhemşirelik ve başhekimlikle koordine olarak çalışmalara başlamıştır. Hizmet içi eğitimi uzun süredir uygulayan üniversite hastanelerinin ilgili bölümleri ile fikir ve bilimsel yayın alışverişinde bulunulmuştur. Öncelikle eğitimin haftalık belli bir gün ve saatte yapılabilmesi için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bunun sonrasında tüm hastane personeline yönelik bir anket uygulanarak hedef kitlenin özellikleri tanınmaya çalışılmıştır. Bu ankette, kişisel bilgileri, eğitim geçmişleri, daha önceki iş deneyimleri, kalifikasyonlarını etkileyen yabancı dil, bilgisayar kullanım tecrübesi gibi özellikleri, sosyal uğraşları, sosyal ve sağlıkla ilgili periyodik yayın ve seminer takipleri, hastanede şu anda çalıştıkları ve çalışmak istedikleri bölüm, iş doyumları ve işle ilgili problemleri ve beklentileri ayrıntılı olarak sorulmuş ve yazılı olarak istenmiştir. Elde edilen sonuçlar periyodik toplantılarda istatistiksel olarak kendilerine bildirilmiştir. Yıllık bir eğitim programı oluşturulmuştur. Bu program teorik, pratik ve sosyal içerik olmak üzere üç grup faaliyeti içermektedir. Teorik programda hemşirelik tarihi ve hemşirelik tüzüğünden başlanarak tıp uygulamaları esnasında hemşirelerin bilmesi gereken ve istenen tüm konular yer almaktadır. Bu konular, hemşirelere dağıtılmış ve her hafta seminer tarzında sunması istenmiş ve yazılı olarak da yıl sonunda bir araya getirilmesi planlanmıştır. Böylece bilimsel eğitimin yanında hemşirelerin de üniversital sunum tekniklerine alışmasının sağlanması düşünülmüştür. Uygulamalarda ise hastane içi rotasyonlar yapıldığında tüm hemşirelerin belirli standartları benimsemeleri amaçlanmıştır. Pratik eğitim ameliyathane personeli için ayrıca genişletilmiştir. Sosyal bölümde ise hemşire ile hasta, personel, doktor, öğretim üyesi, hasta yakını, diğer hemşireler arası iletişimlerin düzenlenmesi amaçlanmış; bu bölümde belirtilen dilek ve rahatsızlıkların düzeltilmesi için ihtisas alan doktorlar ve personellerle de toplantılar belli aralarla yapılmaya başlanmıştır. Sosyal içerik çerçevesince, her ay program yürütücüsü ve başhemşire tarafından hazırlanan performans değerlendirme skalasına göre, çalışmalarını daha titiz yürüten, servisini programda belirtilenler dahilinde düzenleyen ve hasta- doktor ile iletişimlerinde aşama kaydeden hemşirelerden biri “ayın hemşiresi” olarak ödüllendirilerek motivasyon düzeyinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır. Bu ödüllendirme programı boyunca tüm personele yaygınlaştırılacaktır. Tıp bayramı, hemşireler günü ve diğer bazı özel günler hastanede bir arada etkinliklerle kutlanarak paylaşım ve iş stresini en aza indirme, iş dışı iletişimi arttırmak üzere de bazı sosyal faaliyetleri grupça yapma davranışları desteklenmektedir. Bunun yanı sıra, hastane kütüphanesine, personelin istekleri doğrultusunda kitap ve periyodik dergi alınmış, istekli gruplar için de yabancı dil ve bilgisayar eğitim kursları için üniversitenin diğer bölümleri ile temasa geçilmiştir. Kongrelere, seminerlere hemşirelerin de aktif katılımı için ödenek ayrılmış, hatta hastane bünyesinde master programları planlanmıştır. Üniversite genelinde insan kaynakları uzmanımızca başlatılan diğer bölümlerdeki hizmet içi eğitim programları da takip edilerek hastane eğitimi ile ortak öğeler taşıması sağlanmaktadır. Hastanede genel düzene yönelik yardımcı sağlık ekibinin katkısını

arttırmak üzere her grubun sorumluları saptanmış ve servis düzenleri, genel hastane hijyeninin, güvenliğinin, yemek sisteminin, transportunun, tıbbi ve adi atık sisteminin, hasta işlemlerinin en iyi işlemesine yönelik yetki ve denetleme sorumlulukları belirlenmiştir.

Denetleme mekanizmasının ve hizmet içi eğitimin sonuçlarının işlerliğini anlamak üzere, haftalık olarak personeli kapsayan hastane vizitleri başlatılmış, ayrıca henüz birinci yılının içinde olan eğitimin sınavlarla etkinlik değerlendirilmesinin yapılması planlanmıştır.

SONUÇ OLARAK

Şurası bir gerçektir ki, hizmet içi eğitim organizasyonu başlı başına ayrı ve oldukça önemli bir uzmanlık alanıdır. Verimliliği arttırmanın en önemli anahtarlarından biridir. Hastanede hizmet içi eğitim programı ise öncelikle hemşirelik eğitimini üst düzeyde tamamlamış eğitmenlerin görevi olmalıdır. Çok araştırdığımız, uzmanlarla temasa geçerek ve bilimsel doğruları takip ederek başlattığımız bu aktivitenin çok fazla eksiklerinin olduğu açık olmakla birlikte, umut vadeden ve hastane düzeninde önemli gelişmeler oluşturması öngörülen bir programın ilk adımları olduğu ve yeni yapılanan pek çok hastaneye de ilham kaynağı olacağı kanaatindeyiz.

Kaynaklar

- 1) Can; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1995: 195*
- 2) Can; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1995: 205*
- 3) Tutum; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1979: 120*
- 4) Ataol; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1993: 142*
- 5) Canman; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1995: 101*
- 6) Görün; *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim 1998: 22*
- 7) Akalın MA; *Pratisyen hekimler için 1999 yılı hizmet içi eğitim organizasyonu*
- 8) Velioglu P, Oktay S; *Sağlık kurumları yönetimi 1995: 1*