

HEMŞİRELİKTE PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ The Problem Solving Process in Nursing

Sultan TAŞÇI¹

Özet : Problem çözme süreci hemşirelik bilgi ve becerilerinin çeşitli alanlarda kullanılmasını gerektirir. Bu sürecin dört aşaması vardır: Tanılama aşamasında; problemin nedenleri belirlenir ve adı konur. Planlama aşamasında; problemi ortadan kaldıracak ya da birey üzerindeki etkisini en aza indirebilecek davranışlar belirlenir. Uygulama aşamasında; planlanan aktiviteler uygulanır ve etkilerine ilişkin bilgiler toplanır. Değerlendirme aşamasında ise; uygulamalar ve bunların sonuçları değerlendirilir. Hemşireler, hemşirelik dışındaki alanlarda da problem çözme sürecini kullanabilirler.

Hemşirelikte problem çözme sürecinin kullanımı, hemşirelerin sadece “uygulayıcılar” olarak değil aynı zamanda “düşünen” kişiler olarak görülmesi bakımından da oldukça önemlidir. Tıpta, rutin bakımdan ziyade bireysel düzeyde verilen bakım; kaliteyi sağlayabilir. Hemşireler tarafından kullanılan problem çözme sürecinin içeriğini hemşirelik tanısının konulması ve sistematik düzeyde hemşirelik bilgi ve becerilerinin uygulanması oluşturur. Böylece hemşirelik, sağlık bilimleri içerisinde bu bilgi ve becerileriyle bağımsız ayrı bir disiplin olarak düşünülebilir.

Anahtar kelimeler: Problem çözme süreci, hemşirelik, hemşirelik süreci

Gittikçe karmaşıklaşan toplum yapısı ve teknolojik gelişmeler, siyasi, sosyal ve ekonomik krizler bireyin artan problemleri durumlarla karşılaşmasına neden olmaktadır.

¹ Yrd.Doç.Dr.Erc.Ün.Atatürk SYO, Hemşirelik AD, Kayseri

Summary : The problem solving process requires using a wide variety of nursing skills and nursing knowledge. There are four phases in the process. In the assessment phase, problems and resources are identified and defined. During the planning phase, actions are carried out and information is collected regarding its effects. Evaluation phase, effectiveness of the process is determined and further action is delineated. The nurse can use the problem solving process in situations outside nursing. The expert use of problem solving process in nursing is vitally important in demonstrating that nurses are “thinkers” and not merely “doers”. It can lead to the provision of quality, individualized care rather than mediocre, routine care. Consistent use of the problem solving process by nurses reflects that an aspect of nursing involves the identification of nursing problems and the application of nursing knowledge and skill in systematic, precise manner. Thus, nursing can be considered as a different discipline in the health sciences with a legitimate and independent focus.

Key words: The problem solving process, nursing, nursing process

Problem, birey yada toplumların karşılaştığı, başarıya ulaşmaları için çözülmesi zorunlu güçlüklerdir. Yaşamının başlangıç yıllarında birey, daha çok ihtiyaçların giderilmesine yönelik yalın ve basit problemlerle karşılaşırken; ileriki yıllarda daha karmaşık nitelikteki çok yönlü problemlerle karşı karşıya gelmektedir. Bu problemler ne ölçüde cesaretle karşılanır ve çözülebilirse bireyin yaşama uyumu da o ölçüde başarılı olur(1).

Problemler bireyin ve kurumun ortaya koyacağı verimliliği ve performansı doğrudan etkiler. Çözülen her problem yeni bir durum yada gelişme yaratmaktadır.

Hızla gelişen dünya şartları ve çevre koşulları, bireyin çok yönlü olarak yetiştirilmesini ve yaşamda karşılaştığı sorunlara en gerçekçi ve bilimsel çözümleri üretebilmesini zorunlu kılmaktadır. Buda göstermektedir ki çağın gerektirdiği bilgi ve becerilerle donatılmış, kendisini ve çevresini sürekli geliştirebilen, olgu ve olayları çok yönlü değerlendirebilen, ekiple çalışabilen ve sorunlara etkili bir biçimde çözüm getirebilen bireylerin yetiştirilmesi son derece önemli hale gelmiştir(2)

Problem çözme, en genel anlamıyla bireylerin sorunlarına yönelik hedeflere ulaşmalarıdır. Problem çözme programının amacı, bireylerin eylemde bulunmasına yardımcı olmaktır. Problemin çözümünde çoğu kişi tamamen rasgele şekilde değişik yaklaşımlar kullanmakta, bu nedenle de çözüme ulaşamamaktadır. Eğer sorunlara sistematik olarak yaklaşırsa ancak o zaman çözülebilir. Bunun içinde bir takım basamakların izlenmesi gerekmektedir(2).

Problem çözme süreci bir dizi zihinsel faaliyetlerin kullanıldığı bir süreçtir. Problem çözme sürecini daha iyi anlayabilmek için düşünme, kritik düşünme ve karar verme süreçleri üzerinde durmakta yarar vardır.

a) Düşünme : İçinde bulunulan durumu anlayabilmek amacıyla yapılan aktif, amaca yönelik, organize zihinsel süreçtir. Thomson düşünmeyi anımsama, zihinde arayıp bulma, akıl yürütme, sorun çözme ve eleştiriye yönelik bir zihinsel süreç olarak tanımlar. Problem çözümü için düşünme işlevinin sağlıklı olarak yürütmesi gerekir. Düşünme, problem çözme ve kararları doğru bir şekilde verebilmek için oldukça önemlidir. İnsanların düşünme sürecini bilinçli bir şekilde kullandığı alanlar şunlardır:

- Bir sorunu çözme,
- Belirli amaçları gerçekleştirme,
- Bilgi ve olayları anlamlandırma,
- Karşılaştığımız kişileri daha iyi tanıma (3).

b) Kritik/Eleştirel/Yaratıcı Düşünme

Kritik düşünme, kendi düşünme süreçlerimizin bilincinde olarak, başkalarının düşünme süreçlerini göz önünde tutarak, öğrendiklerimizi uygulayarak, kendimizi ve çevremizde yer alan olayları anlamayı amaç edinen aktif, organize zihinsel süreçtir(4).

Kritik düşünme bilgileri araştırma, sezgi, mantık, deneyim ve evrensel değerleri olan bir süreç olup ve karşılaşılan zorluklarda kullanılmaktadır. Kritik düşünme her yönlü düşünmeyi, bazen de karşıt düşünmeyi gerektirir.

Eleştirel düşünmenin temelinde; kendi düşüncelerimizi gözlemleyebilme ve bunları anlamlandırabilme yeteneği yatar.

Yaratıcı düşünme; sorunları daha bilinçli olarak çözme ve daha etkili karar vermeyi sağlar (5).

Kritik düşünme problem çözme aşamalarında, hemşirelik sürecinde, karar verme aşamasında ve günlük hayatımızda kullanıp geliştirebileceğimiz bir zihinsel aktivitedir. Kritik düşünme yolu ile etkili alternatifler geliştirebilecek ve en uygun çözüm yolu seçilebilecektir. (4,5).

c) Karar Verme

Karar verme, birey tarafından bir durumun, problem olarak algılanması ile başlayıp, istendik bir amaca ulaşmak için bir yada daha fazla seçenek arasından bir davranışa dönük etkinliğin seçilmesini içeren zihinsel bir süreçtir. Karar verme zeka, entelektüel ve kognitif aktiviteler içerir, karmaşık bir yapıda olup kritik düşünme becerisinin kullanılmasını gerektirir.

Problemlere bakışı netleştirmek ve konuyu algılamayı kolaylaştırmak için karar verme süreci önem taşımaktadır(3-6).

Problem çözme; temel olarak şu anda nerede olduğumuz, nereye gitmek istediğimiz ve oraya nasıl gideceğimiz hakkında karar vermektir. Birey ve ailelerin sağlık bakım ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz hale geldiğinde de problem ortaya çıkar.

Problem çözme, bilimsel metod ve hemşirelik süreci temelde birbirine benzer. Bilimsel metodun kullanılması, hemşire ve hemşirelik uygulaması için bilimsel temeli geliştirecek klinik araştırmaların yapılabilmesi için fırsat verir. Hemşirelik süreci ise hemşirelik bakımında bilimsel problem çözme yönteminin sistematik bir şekilde kullanılmasıdır. Hemşirelik sürecinin her aşamasında karar verme yer almaktadır(7-9).

Profesyonel hemşirelik uygulamalarında problem çözme sürecinin kullanılması oldukça önem taşır. Hemşirenin sahip olduğu bilgi ve yeteneği, gerektiği uygun durumlarda kullanması ve gerekirse yeni bilgi gereksinimlerini tanımlamasını sağlar. Bu süreç hemşireye problemleri nasıl çözeceği ve gelecekteki problemler ve çözümleri hakkında araştırma olanağı sağlar. Hemşirelik süreci içerisinde hemşire; iletişim, karar verme, problem çözme,değişim,liderlik,yardım etme ve eğitim gibi süreçleri kullanarak bakımı planlayıp uygular ve değerlendirir(2,9,10).

Problem çözme; hemşirenin sürekli yaptığı ve deneyim kazandıkça fazla kafa yormadan yaptığı bir iştir. Fakat yapılan işin ne anlama geldiği bilinmiyorsa etkili bir sonucun alınması mümkün olamayabilir.

Problem çözme sürecinde gelişmekte olan sorunların fark edilebilmesi için süreçte süreklilik olması gerekir. Rutin çözümler ve gelişen sorunların önemsenmemesi hemşirelik uygulamalarındaki etkinliği azaltır. Hemşirelik hizmetinin kalitesinin yükseltilmesi hastaya ve ailesine uygun çözümlerin uygulanması ile mümkündür(2,5,8).

Problem çözme hemşirelik uygulamalarının odağıdır. Dünya Sağlık Örgütü “Uygun bakımı vermek için önlemler alma, sorun çözme yaklaşımı uygulanmasının, hemşirenin yapması zorunlu yeterliliklerden biri” olarak kabul etmiştir.

1980’lerde hemşirelikte hastalık merkezli bakım anlayışından hasta merkezli bakım anlayışına yani problem çözme yaklaşımına doğru bir değişim olmaya başlamıştır. Hemşireler hem kurumsal, hem klinik alanda, hemşirelik uygulamaları ile kararlar alabilmek için problem çözme bilgisine gereksinim duymaktadırlar (2,11,12).

Problem çözme, problemin saptanmasında temel becerileri oluşturur ve belirli adımları içerir. Sağlık bakımının gelişim tarihi incelendiğinde; problemin önceleri deneme yanılma yolu ile çözülmeye çalışıldığı ancak yararlı etkilerinin olması sonucu bilimsel deneme-yanılmaya doğru gidişin olduğu görülmüştür.

Problem çözmede değişik yaklaşımlar uygulanabilir, ancak genelde izlenmesi gereken yaklaşımları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Problemin algılanmasından yada ortaya çıkmasından itibaren dikkatin problem üzerinde toplanması,
- Problem kaynağını saptamada araştırma sürecinden yararlanılması,
- Süreç üzerinde düşünülmesi ve problem çözümüne güdülenmenin sağlanması,
- Süreçte ekip çalışmasının yapılması, ekip arasında işbirliği ve iletişimin sağlanması,
- Süreçte yaratıcı düşüncenin harekete geçirilmesini sağlayacak ortam ve yaklaşımların sağlanması (7,12).

PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ AŞAMALARI

Problem çözme süreci, bir durumun problem olarak algılanması ile başlar ve istenilen amaca ulaşmak için birçok seçenekten uygun olanın seçilmesi ve uygulanmasını içerir.

Problem çözmenin aşamaları şu şekilde açıklanabilir:

1. Ortada Bir Problem Olduğunu Anlama

Problem kişinin değiştirmek yada düzeltmek istediği bir durum olabildiği gibi bir gelişme fırsatı da olabilir. Gelişme fırsatlarını belirlemek, problemlerin ortaya çıkmasını engellemek yada ortaya çıkarsa hızlı ve etkili bir şekilde ele alabilmek için bireylerin iç ve dış çevreleri hakkında sürekli bilgi toplamaları gerekir. Duruma ilişkin bilgi toplamak için bazı problem tanıma teknikleri kullanılabilir:

Başkalarıyla karşılaştırma, sistem içinde ya da sistemin belirli alanlarında ortaya çıkan problemlerin aranması, beklenen amaç yada standartlar ile güncel performansın karşılaştırılması, nelerin yapıl-

ması gerektiğine yönelik belirlenen listelerin şimdiki uygulamalarla karşılaştırılması, tatminkar gibi görünen bir durumdan hareket edilerek bunun içinde potansiyel problemler araştırılması gibi.

Hemşire hastanın sorunlarını gerçek veya olası sorunlar olarak değişik şekilde sınıflandırabilir. Problem belirlemenin hemşirenin bilgisi, deneyimleri ve klinik karar vermesine bağlı olduğu bilinmektedir(10,11,13).

2. Problemin Belirlenmesi

Bir sorun olduğunu belirledikten sonra, sorunun ne olduğunu açık ve doğru bir biçimde tanımlamak önem taşır. Birey bir problemi uygun bir şekilde tanımlayabilmek için en azından üç alanla ilgili unsurları inceleyebilmelidir. Bunlar;

- Kendini, davranışlarını, bilgisini, heyecanlarını ve problem duruma ilişkin duygularını değerlendirme
- Bireyin problem durumuyla ilgili çevresini değerlendirme
- Problem durumunun açığa kavuşması, hedeflerin, beklentilerin ve çatışmaların farkında olmadır.

Sorunun anlaşılması ve açıklığa kavuşturulması için *kim, ne, ne zaman, nerede, niçin ve nasıl* sorularının yanıtlanması şarttır. Bu sorulara yanıt bulunduktan sonra belirlenen problem de hemşirelik desteğine ihtiyacın ne düzeyde olduğu da belirlenmelidir.

Problemi belirlemenin ikinci basamağı, problem çözme sürecinin amaçlarını saptama ve problemin çözüldüğünü gösteren ne gibi bir kanıtın kabul edilebileceğini belirlemeyi içerir. Bu basamakta yanıtlanması gereken sorular şunlardır:

- Problemin çözüldüğü nasıl anlaşılacak?
- İstenen durum neye benziyor?
- Bu soruları yanıtlamak için hangi verilere gereksinim var?

Genelde problem ne kadar spesifik ifade edilebilirse o kadar kolay çözümlenebilir. Bu nedenle de ele alınacak problemin kısa, açık ve doğrudan tanımlanması gerekmektedir.

Tanılama, hemşirenin sorunu daha iyi anlamasını, sorunun kapsamına karar vermesini ve sorunlar arasında ilişki kurmasını sağlar(2,11,13).

3. Çözüm Seçenekleri Üretme

Bir probleme çözüm seçenekleri geliştirmede bilinen tüm seçeneklerin sınıflanması ve başka seçeneklerin düşünülmesi aşamasıdır. Bu basamak problem çözme süreci içinde en fazla yaratıcılık gerektiren aşamadır. Seçenek oluşturulması hedef yönelimli bir süreç olduğundan doğal olarak seçimi gerektirir. Bilgi seçiminin bireyin geçmiş yaşantılarının bir fonksiyonu olmadığı, tam tersine geçmiş deneyimleri kullanabilme yetisinin önemli bir etmen olduğunu belirtilmektedir.

Seçenek oluşturmada; geçmiş çözümlerin analizi, problem hakkında bilgisi olmayan dışardan birinin görüşünün alınması, sorun üzerinde bir gece geçirme, problemi ve olası çözümleri göz önüne getirme gibi bireysel teknikler kullanılabileceği gibi beyin fırtınası, fikir yazma havuzu, nominal grup tekniği gibi grup teknikleri de kullanılabilir.

Bu aşamada da hasta ve yakınlarının fikirlerine önem verme, bakıma katılımlarının sağlanması sorun çözmeye yardımcı olabilir(10,13,14).

4. Çözüm Seçenekleri Arasında Seçim Yapma

Karar vermek için alternatifler daha önce problemi belirleme evresinde geliştirilen ölçütlere göre sistemli bir şekilde değerlendirilmelidir. Klinik olarak her alternatifin olası sonuçları ve etkileri gözden geçirilmeli, özellikle değişiklikler yapıldığında ortaya çıkabilecek engel ve fırsatlar da hemşire tarafından göz önüne alınmalıdır.

- Çeşitli seçeneklerin değerlendirilmesine yardımcı olacak sorular;
- Bu fikir ne kadar pratik?
- Gerçekçi mi?
- Masraf getirişine değer mi?
- Sınırlı sayıda kişi tarafından kolayca uygulanabilir mi, yoksa çok sayıda kişinin bunun iyi bir fikir olduğuna ikna edilmesi mi gerekli? Kolayca ikna edilebilirler mi?
- Fikir organizasyonun şimdiye kadar attığı adımlar uygun mu?

Bu soruların yanıtlarına göre uygun çözüm seçenek/ seçeneklerin belirlenmesi yararlı olacaktır (9,13).

5. Seçilen Çözümü Uygulama

Problemin çözümü seçildikten sonra uygulamak için değişikliklere açık bir plan geliştirilmelidir.

- Uygulama için sürekli dikkat harcanması gerekir.
- Uygulamanın ayrıntılarının izlenmesi, potansiyel engeller için uyanık olunması ve bunların aşılma yollarının düşünülmesi gereklidir.
- Seçilen çözümün zayıf noktalarının bilinmesi önem taşır
- İlerlemenin izlenebilmesi için özgül hedefler ve makul süreler konulması yararlı olur. Sürenin mutlaka konuya göre belirlenmesi gerekir.

Hemşirenin, planının hangi bölümünün öncelikli olacağına, hemşirelik aktivitelerinin yerine getirilmesinde hangi işlem ve yolların yer alacağına karar vermesi de bu basamakta önem taşımaktadır (11,13).

6. Çözümün Değerlendirilmesi

Seçilen ve uygulanan çözümün problemi ne derece çözdüğünü belirlediği ve gerekirse diğer aşamaların gözden geçirilip tekrar düzenlendiği klinik problem çözme aşamasıdır. Genellikle göz ardı edilen basamaktır. Hastanın sağlık durumu değiştiğinde yeni hemşirelik sorunları ortaya çıkabilir, bu durum hemşirelik faaliyetlerinin sürekli değerlendirilmesini gerektirir. Değerlendirme; bir hedefe ulaşılma derecesini belirlemek, bir sorunun çözümlenip çözülmediğini kontrol etmek ve hemşirelik stratejilerinin gelecek uygulamalar için etkinliği hakkında geri bildirim sağlamak amacıyla yapılır(2,13).

Bilimsel problem çözme basamaklarına uygun olarak yapılan tüm çalışmaların mutlaka doğru, tanımlayıcı ve eksiksiz bir şekilde kayıt edilmesi gerekir. Kayıt işlemi gerektiği gibi yapılmaz ise problem çözme sürecinde başarılı olunması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle de bireyin hastaneye yatışından çıkışına kadar problem çözme sürecinin her aşamasında; bireyin durumu, gereksinimleri, mevcut / olası sorunları, sınırlılıkları, verilmesi planlanan ve uygulanan bakım ve bireyin tepkisi kayıt edilmelidir(9,10).

PROBLEM ÇÖZME SÜRECİ ve HEMŞİRELİK

Hemşireler, bilimsel metoddan yararlanarak problemlere çözüm getirmeyi amaçlar. Bilimsel problem çözme yöntemi ile hemşirelikte problem çözme süreci paralellik göstermektedir. Hemşirelik sürecine bakıldığında bilimsel temelli problem çözmeye odaklandığı, sistematik ve amaç içeren hasta/aile odaklı bir süreç olduğu görülür. Bu süreçlerdeki adımlar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Hemşireliğin bireyin gereksinimlerini belirleme ve uygun çözüm yolları bulma gibi zihinsel ve soyut beceriler gerektirdiği 1960'larda gündeme gelmiştir. Bu dönemde çeşitli hemşire kuramcılar tarafından da hemşirelerin klinik alanda en önemli gereksinimlerinin problem çözme ve karar verme becerileri olduğu belirlenmiştir. Abdellah 1960'larda nitelikli hemşirelik bakımı için problem çözme yaklaşımının üzerinde durmuştur. Aynı yılda Orem ise bir sanat olarak hemşireliğin ne yapılacağına karar verme ve planlama gibi zihinsel bir yönü olduğunu vurgulamıştır. Levine ise 1960'da koruyucu ve tedavi edici hemşirelik bakımının sağlam bir bilgi temeline dayandırılması gerektiğini belirlemiştir.

Hemşirelik ve karar verme üzerinde yapılan çalışmalarda hemşirelerin çalışma ortamına ilişkin en önemli stres kaynaklarının hasta ile ilgili kararlara katılmada ve otonomide yetersiz olmaları ve bireysel yeteneklerine değer verilmemesi gösterilmiştir. Teknolojik gelişmeler hemşireliğinde gelişmesini sağlamış, rol ve işlevlerini güçlendirmiştir. Hemşireliğe ait problem çözme daha çok deneme yanılma yolu ile yapılırken günümüzde bilimsel gelişme ile bilimsel yaklaşım gelişmiş ve karar verme bilimsel bir yapı kazanmıştır.

Hemşireler bilimsel araştırmalar yaparak mesleğin gelişimine katkı vermekte, bilimsel problem çözme metodlarını sorunların çözümünde uygulamaktadırlar. Bu da kanıta dayalı bakım almayı talep eden günümüz toplumunun gözünde mesleğin değerini artırmaktadır. Bilimsel problem çözme yöntemi ile verilen bakımın, sağlık bakımı hizmetlerinin kalitesinin gelişmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir (5,8-10,15).

Tablo I. Problem çözme, problem çözmeye kullanılan bilimsel metot ve hemşirelik sürecindeki adımlar

Problem çözme	Problem çözmeye kullanılan bilimsel metot	Hemşirelik süreci
Problemlerle karşılaşma	Problemin farkına varma	Veri toplama, analiz etme Tanılama
Veri toplama	Veri toplama	Veri toplama Verileri analiz etme
Problemin doğasını tam olarak belirleme	Hipotez oluşturma	Hemşirelik tanısı koyma
Eylemin planını yapma	Hipotezi test etmek için plan yapma	Planlama
Planı uygulama	Hipotezi test etme	Uygulama
Yeni durumlarda planı değerlendirme	Hipotezi test etme	Uygulama
Çözümü değerlendirme	Çözümü değerlendirme	Değerlendirme

KAYNAKLAR

1. Coovey SR. *Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı*. (Çev: Gönül Suveren, Osman Deniztekin) Varlık Yayınları. İstanbul 1999.
2. Ulupınar S. *Hemşirelikte Sorun Çözme Kuramları*. VII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı. Erzurum 22-24 Haziran 1999, ss 197-202.
3. Cüceloğlu D. *İyi Düşün Doğru Karar Ver. Sistem Yayıncılık*. İstanbul 2000.
4. Doğan O. *Tıp Fakültesi İçin Davranış Bilimleri Ders Kitabı*. 2. Baskı. Cumhuriyet Üniversitesi Yayınları. Sivas 1999.
5. Marques BL, Huston S. *Tolls for Leadership and Management Problem Solving, Leadership Roles and Management Functions in Nursing Theory and Application*. Lippincott. Third Edition. Philadelphia 2000.
6. Keenan K. *Sorun Çözme*. (Çev: Veysel Atayman). Remzi Kitabevi. İstanbul 1997.
7. Rosdahl CB. *Textbook of Basic Nursing, Seventh Edition*. Lippincott. Philadelphia 1999, pp 362-364.
8. Sullivan EJ, Phillip JD. *Problem Solving and Decision Making Effective Management in Nursing, Third Edition*. Addison Wesley Publishing Company. 1994.
9. Birol L. *Hemşirelik Süreci. Etki Matbaacılık Yayıncılık*. İzmir 2002.
10. Smitherman C. *Nursing Actions for Health Promotion*. F.A. Davis Company. Philadelphia 1981.
11. Hurst K. *Problem Solving in Nursing Practice*. Scutari Pres. North Yorkshire. London. 1993.
12. Smith B, Barnett S, Collado D, et al. *Problem Solving For Better Health*. World Health Forum 1994, 15:1, 9-15.
13., *Üreme Sağlığı Profesyonelleri İçin İleri Eğitim Becerileri Kitabı, JHPIEGO (Çev)*. İstanbul 2001.
14. Hogg SA. *The Problem-Solving Curriculum Evaluation and Development Model*. Nursing Education Today .10:3, Jun 1990, pp 186-192.
15. Uyer G. *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı*. Vehbi Koç Vakfı Yayınları. Meriç Ofset. İstanbul 1994.