

Tıbbi Sekreterlik Mesleği ile İlgili Nitel Bir Araştırma

Adeviye ERDOĞAN^{1,*}

¹Süleyman Demirel Üniversitesi/Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, Isparta, Türkiye
*adeviyeerdoğan@sdu.edu.tr

ÖZET

Tıbbi sekreterlik mesleği, günümüzde en çok ihtiyaç duyulan ve çalışma alanı çok geniş olan bir meslek olarak görülmekle birlikte, çalışanların özellikle özel sektörde işe alım esnasında ilgili alandan mezun olup olmadıklarına önem verilmemesi, kamuda ise taşeron firmalar vasıtasıyla işe alım sürecinin yürütülmesi bu bölümde okuyan ve mezun olan ön lisans öğrencilerinin iş bulamamasına sebep olabilmektedir. Bunun yanında görev yapmakta olan sekreterlerinde görev esnasında karşılaştıkları birtakım sorunlar olduğu gözlemlenmektedir.

Bu çalışma, hali hazırda görev yapmakta olan tıbbi sekreterlerin karşılaştıkları sorunları, mesleğe ilişkin görüşlerini ve tıbbi sekreterlik mesleğine, başkalarının bakış açılarını yine tıbbi sekreterlerin ifadeleriyle ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden olan içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Tıbbi sekreterlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik oluşturulan sorularla birlikte toplam 13 soru yöneltilmiştir ve 87 çalışan ile görüşülmüştür. Çalışmada, nitel araştırmalarda kullanımı yaygın olan amaçlı örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında, toplanan veriler nitel araştırma programı kullanılarak analiz edilmiştir ve sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda araştırmaya katılanların, ilgili bölümden mezun olup olmadıkları, görev esnasında en çok karşılaştıkları sorunlar, mesleklerini sevip sevmedikleri, mesleklerinin toplumda değer görüp görmediği gibi konular demografik özellikler de dikkate alınarak ortaya konulmuştur.

Araştırmanın çalışanlara, öğrencilere ve araştırmacılara katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tıbbi Sekreter, Sekreterlik Mesleği, Karşılaşılan Sorunlar.

A Qualitative Research Related to the Occupation of Medical Secretary

ABSTRACT

Medical secretarial profession, although it is seen as a profession most needed today and having a very wide working area, the fact that employees do not pay attention to whether they have graduated from the related area during recruitment, especially in the private sector, in the public sector, the recruitment process is carried out through subcontracting firms. In this department, pre-graduate students who are studying and graduating can not find jobs. In addition to this, it is observed that there are some problems that they have encountered during their duty in their secretaries who are serving.

This study aims to reveal the problems faced by the medical secretaries currently in office, their views on the profession and the opinions of the medical secretary, the opinions of others.

In the study, content analysis method which is one of qualitative research methods was used. A total of 13 questions were addressed and 87 were interviewed with the questions to determine the demographic characteristics of the medical secretaries. In the study, the purposeful sampling method, which is widely used in qualitative researches, is used.

Within the scope of the research, the collected data were analyzed using the qualitative research program and the results were obtained. It was revealed as a result of the research. the subjects who participated in the research, whether they graduated from the relevant department, the problems they encountered most during their duties, whether they love their professions, whether their professions value society or not.

It is evaluated that the researcher will contribute to the employees, students and researchers.

Keywords: Medical Secretary, Secretarial Profession, Encountered Issues.

GİRİŞ

Tıbbi Sekreterlik Kavramı ve Tanımı

Tıbbi Sekreterler; mevcut hastaların kabul edilmesi, muayeneye hazırlanması ve dosya işlemlerinin yapılması ile gerekli tıbbi dokümanların hazırlanmasında bilgi ve beceriye sahip çalışanlardır. Tıbbi sekreterler, büro yönetimi konusunda bilgili olmaları nedeniyle her konuda doğrudan üstünden emir almadan sorumluluk alabilme yeteneğine sahiptirler ve kendilerine verilen yetki sınırları içerisinde karar verip, aldıkları görevleri yerine getirirler (Acar, 2014). Özellikle kurum ile hasta ve hekim ile hasta arasında köprü görevi görürler (Ünalın ve Ark.,2006; Akt: Tural Dikmen, 2010).

Tıbbi sekreter, çalıştığı hastanelerde idarenin isteği doğrultusunda bilgi ve belgeleri derler ve araştırmacılar isteyince kullanmaları için amirinin izniyle verir. Talep olması halinde tıpla ilgili bilimsel araştırmalar sonucunda elde edilen bulguları toplar ve düzenler. Hastanede yatarak tedavi gören hastaların kayıtlarını uygun şekilde tutar ve taburculuk işlemlerini tamamlar. Dosya işlemlerini bitirince ilgili doktor veya bölümdeki yetkililere gönderir, hekimlerin istekleri doğrultusunda istenen raporları yazar ve arşivi düzenler (Acar, 2014).

Hastaneler gibi hizmet sektöründe yer alan bu kurumların, müşteri ile iletişim kuran yüzü olması nedeniyle tıbbi sekreterlerin hastanelerde önemli bir rolü bulunmaktadır (Kaya ve ark., 2017). “Sekreterler, işletmenin faaliyet konusu olan ürünleri hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olan, işlerin yürütülmesinde ve organizasyonunda yöneticilere yardımcı olan, işletme içinde yönetici ve çalışanlar ve dışında örgütün çevresi arasında iletişim kurma görevini üstlenen, yöneticinin işlerinin organizasyonu ve sisteme bağlanması ile zamanının verimli ve etkin biçimde kullanılmasına yardımcı olan kişilerdir” (Tutar ve ark; 2004).

Sağlık hizmetleri karşılıklı iletişimin yoğun olarak yaşandığı bir sektördür. Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli iletişim halindedir ve öncelikle tıbbi sekreterler görüşmeleri yapmaktadırlar. Bundan dolayı sağlık kurumunun öncelikli olarak görünen yüzü tıbbi sekreterlerdir. Sekreterlik hizmeti ne kadar iyi sağlanırsa hasta yakınları o derecede pozitif olur ve doktorların işi kolaylaşacağı için tedavi süreci rahat geçer (Topbaş, 2006). Tıbbi sekreter; sağlık sistemine kayıt edilen verileri toplarlar, analiz ederek raporlar, birimler arası iletişimi ve yazışmaları yürütür. Tıbbi dokümantasyon ve arşiv konusunda özel eğitim almış ve kendisine yasa ve yönetmeliklerle yüklenen görevleri yapmakla sorumlu kişilere “tıbbi sekreter” denir (Ceylan, 2012).

Bu mesleğin eğitimi; üniversitelerde meslek yüksekokullarının “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” programı ve sağlık meslek liselerinin “Tıbbi Sekreterlik” bölümlerinde verilmektedir. Eğitim sağlık meslek lisesinde 4 yıl, meslek yüksek okullarında 2 yıl sürmektedir. Tıbbi sekreterlik mesleğine girebilmek için alandan mezun olan lise ve ön lisans mezunları Kamu Personeli Seçme Sınavı’na girerek, aldıkları puan ve yaptıkları tercih doğrultusunda atanırlar. Liseden mezun olan öğrenciler, aynı zamanda üniversite sınavlarına girerek puan türlerine göre ön lisans ya da lisans programını tercih edebilirler. “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” programını bitirenler, Dikey Geçiş Sınavına girerek yeterli puanı aldıkları takdirde; alanları ile ilgili belirlenen lisans programlarını tercih edebilirler (Megep, 2011). Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programını bitirenlere Ön Lisans diploması ve YÖK Yürütme Kurulunun 27.07.1992 tarih ve 92.26.698 sayılı kararı gereğince, Sağlık Teknikeri (Tıbbi Sekreter) unvanı verilmektedir (Kaplan ve Köksal, 2017).

Gerekli aşamalardan geçen bölüm mezunları hastane ve sağlık kuruluşlarında görev yapabilirler. Hastanelerde çalışan tıbbi sekreter çeşitleri; poliklinik sekreteri, klinik sekreteri, acil servis sekreteri, ameliyathane sekreteri, laboratuvar sekreteri, arşiv sekreteri, hasta kabul sekreteri, anabilim dalı sekreteri, istatistik birimi sekreteri şeklinde sıralanabilir (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003).

Tıbbi Sekreterlik Mesleğinin Önemi

Tıp alanında devam eden araştırmalarda, öncekilerle bugünkülerin birleştirilmesiyle elde edilen gelişmelerde tıbbi dokümanların ve tıbbi dokümantasyonun rolü oldukça büyük olmuştur (Balcı, 2001). Tıbbi sekreterlerin, tıbbi dokümanları düzgün bir şekilde düzenlemeleri, hasta, hastane, hekim, adli tıp, halk sağlığı, tıbbi araştırmalar yönünden oldukça önem taşımaktadır. Bugün bir hastanın birçok bakımdan tetkik edilmesi, hekimin aynı gün içinde hastaları düzenli bir biçimde muayene etmesi, hastaların şikâyetlerinin dinlenmesi ve uygun tedavi yöntemleri hakkında bilgi verilmesi tıbbi sekreterlerin önemli görevlerindedir (Artukoğlu ve Ark., 2002).

Tıbbi dokümanlar, adli tıp vakalarında hem hastane hem de hekimler için büyük önem taşırlar. Bu arada hastane dışında olan ve hastaneye gelen öldürme ve yaralama gibi adli vakalara ait dokümanlar cumhuriyet savcılıkları için önemli olan değerli kanıtlardır. Tutulan bu kayıtların, mahkemelerce birer kanıt ve güvenilir kaynak olması ancak bunların iyi bir şekilde düzenlenmesi, sıralanması ve saklanması ile gerçekleşebilir (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu, 1998; akt: Semercioğlu, 2012). Bu sıralanma ve saklamayı tıbbi sekreterler yapmaktadır.

Tıbbi Sekreterlerin Sahip Olması Gereken Özellikler

Tıbbi sekreterlik görevi, kurum içerisindeki hiyerarşik yeri, pozisyonu, görev tanımları ve ücreti dolayısıyla önem sırasında üst sıralarda yer alması da işleri ve işlerinin yapılış itibarıyla sonuçları etkili olabilmektedir. Bu yüzden bu mesleğe talip olan bir kişinin, bu görevin bilinç ve sorumluluğuna sahip olması gerekir. Sağlık sektörü gibi bir alanda görev yapacak olan insanlar, hassas düşünce içerisinde hasta veya hasta yakını psikolojisini sürekli göz önünde bulundurarak fakat bu süreçte kendi psikolojik sağlığını da ihmal etmeyecek şekilde bir davranış ve tutum içerisinde olması gerekir (British Medical Journal, 1971). Genel olarak bir tıbbi sekreter; işini sevmeli, çalışma ortamında saygısını muhafaza etmeli ve danışma anlamında bilgilendirme görevini en iyi şekilde yerine getirebilmelidir. Bu işin iş arkadaşlarıyla birlikte başarılacağı inancıyla ekip çalışmasını önemsemeli, pozitif bir duruşa sahip olmalı, detaylara özen göstermeli ve verilen işler konusunda hassas bir doğruluk ve netlikte olmalıdır (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003; Akt: Kiraz, 2015).

Bunları sağlayabilmek adına işyerinin prensiplerine uymalı, iş güvenliği ve iş ahlakı konusunda hassas davranmalı ve kaliteye önem vermelidir. Planlı olmalı ve günlük iş ve çalışma planları yapmalı, iş önceliklerini belirlemeli ve uyulmasına dikkat etmeli, sorumluluk sahibi olmalı, sadakat değerleri konusunda sır saklamayı bilmelidir. Tıbbi sekreterler, hasta dosyalarındaki bilgileri düzenli olarak tutmalı ve ilgili hekime ya da birime ulaştırmalı, aynı zamanda kendi birimi ile ilgili istatistiksel bilgiler konusunda da aynı tavrı göstermelidir. Nihayetinde işi sağlık sektöründe olduğu ve hep hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimi içerisinde olacağı için sabırlı, uyumlu, pozitif, çalışkan, dürüst, yeniliklere açık ve ani durumlara karşı soğukkanlı tepkiler üretebilen, titiz, enerjik, temiz ve dikkatli olmalıdır (Kiraz, 2015).

Tıbbi Sekreterlerin Karşılaştıkları Sorunlar

Tıbbi sekreterler çalıştıkları kurumlarda konumları ve yaptıkları işin niteliğinden dolayı önemli bir yere sahiptirler. Sağlık hizmeti sunan işletmelerde hem kurum içi hem de kurum dışı iletişimin sağlıklı olarak sürdürülebilmesi için tıbbi sekreterlere önemli görevler düşmektedir. Bu denli önemli görevleri olan tıbbi sekreterlerin kurumlarında yeterince önemsenmemesi ve görev tanımlarının net olmaması sorun oluşturmaktadır (Tural Dikmen, 2010).

Tural Dikmen (2010) çalışmasında, tıbbi sekreterlerin iş memnuniyetinin belirleyicileri olarak; fiziki koşullar, kurum içi iletişim, performans değerlemesi, ücretlerin zamanında ödenme durumu, iş yükünün adil olma durumu, kurumsallaşma, yönetim ve çalışanlarla olan iletişimin kalitesi ve ekip çalışmasını ortaya koymuştur.

Akbolat ve Işık (2009) tıbbi sekreterlerin işyerinde karşılaştıkları yönetsel sorunlar ve motivasyonlarına etki eden faktörleri belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmalarında, gelecek güvencesi, yönetici ve iş arkadaşları ile ilişkiler, iş ortamı, karar verme süreci, teşvik ve değerlendirme sistemi ve ücretlerin tıbbi sekreterlerin motivasyonlarını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Yine aynı çalışmada, tıbbi sekreterlerin çalıştıkları kurumlarda karşılaştıkları en önemli yönetsel sorunun yönetici kaynaklı sorun olduğu ortaya konulmaktadır.

Şenel Tekin (2009) çalışmasında, tıbbi sekreterlerin en sık yaşadıkları sağlık sorunlarına değinmiştir. Çalışmaya göre tıbbi sekreterlerin en sık karşılaştıkları sağlık sorunları arasında göz yorgunluğu, karpal tünel sendromu, tekrarlayan hareketlerden kaynaklanan rahatsızlıklar ve stres sayılmaktadır.

Erduran ve ark. (2009) çalışmalarında, sektörde çalışanların ilgili alandan mezun olanlardan sağlanmaması, yoğun iş temposu, işin maddi nitelikleri ile ilgili unsurların yetersizliği gibi unsurların tıbbi sekreterleri olumsuz etkilediğini belirtmektedirler.

Alexander (1981) çalışmasında, doktorların tıbbi sekreterlerin yaptıkları işleri takdir etmediklerini ve iletişim sorunları yaşadıklarını ortaya koymaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışmanın öncelikli amacı, hali hazırda görev yapmakta olan tıbbi sekreterlerin karşılaştıkları sorunları, mesleğe ilişkin görüşlerini ve tıbbi sekreterlik mesleğine, başkalarının bakış açılarını yine tıbbi sekreterlerin ifadeleriyle ortaya koymaktır.

Çalışmanın bir diğer amacı ise 2016-2017 Eğitim Öğretim dönemi güz yarısında Süleyman Demirel Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı Yönetici Asistanlığı dersini alan öğrencilerin kendi meslekleri ile ilgili gelecekte karşılaşılabilecekleri durumları görebilmelerinin sağlanmasıdır.

YÖNTEM

Araştırmanın amacı doğrultusunda daha derinlemesine bilgi edinebilmek için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır (Tavşancıl ve Aslan, 2001). Nitel araştırmalar, araştırmayı yapanların, kendi doğal yaşamlarındaki her şeyi diğer bireylerin olaylara yükledikleri anlamlar bakımından anlamlandırma ve yorumlama çabası içerisindedir (Creswell, 2015).

Nitel araştırmalarda kullanılan çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Bu araştırmada toplanan veriler nitel analiz yöntemlerinden biri olan betimsel analiz yöntemi ile analiz

edilmiştir. Bu yaklaşıma göre, elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Veriler araştırma sorularının ortaya koyduğu temalara göre düzenlenebileceği gibi, görüşme ve gözlem süreçlerinde kullanılan sorular ya da boyutlar dikkate alınarak da sunulabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Verilerin Analizi

Araştırmada, örnekleme yöntemlerinden biri olan amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemi zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine çalışılmasına olanak vermektedir. Bu anlamda, amaçlı örnekleme yöntemleri pek çok durumda, olgu ve olayların keşfedilmesi ve açıklanmasında yararlı olur (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Araştırmanın amacında belirtildiği gibi bu mesleği seçen öğrencilere faydalı olması düşüncesiyle gönüllülük esasına dayalı olarak sözü geçen öğrencilerden alan araştırması yapmaları istenmiştir. Araştırma verilerinin toplanması için demografik özellikleri belirlemeye yönelik sorularla birlikte toplam 13 açık uçlu soru hazırlanmış ve bu soruları öğrencilerin hastanelerde görev yapmakta olan tıbbi sekreterlere yönelmeleri istenmiştir. Toplam 83 öğrenci 87 çalışana ulaşmış ve Türkiye'nin her bölgesinde kamu ve özel sektör çalışanlarından veri toplama imkânı bulunmuştur. Toplanan veriler nitel veri analiz programı kullanılarak kodlanmış ve verilerin analizi yapılmıştır.

Nitel araştırmada geçerlik, araştırmacının araştırdığı olguyu, olduğu biçimiyle ve olabildiğince yansız gözlemesi anlamına gelmektedir. Toplanan verilerin ayrıntılı olarak rapor edilmesi ve araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması nitel bir araştırmada geçerliğin ölçütlerindedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Nitel araştırmalarda geçerlik yerine; inandırıcılık ve aktarılabilirlik; güvenilirlik yerine ise; tutarlılık ve doğrulanabilirlik kavramları kullanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bu bilgilerden hareketle, araştırmanın geçerlik ve güvenilirlik kriterlerini sağladığı değerlendirilmektedir.

Araştırma sorularında yer alan “medeni durum, kaç yıldır bu işi yaptıkları, çocuklarının olup olmama durumu ve kaç yaşındasınız?” sorularının analizi katılımcılar açısından ayırt edici nitelik taşımadığı düşünüldüğünden çalışmada yer almamaktadır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	64	73,56
Erkek	23	26,44
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan toplam tıbbi sekreter sayısı 87'dir. Tıbbi sekreterlerin cinsiyet dağılımına bakıldığında araştırmaya katılanların %73,56 (64) kadın, %26,44 (23) erkek olarak dağılmaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Çalıştıkları Yer

Çalışılan Yer	Frekans	Yüzde
Kamu	58	66,67
Özel	29	33,33
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin çalıştıkları yerler incelendiğinde %66,67 (58) kamu; %33,33 (29) özel sektör olarak dağılım göstermektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Mesleği Sevip Sevmeme Durumuna Ait Dağılım

Mesleği Sevip Sevmeme Durumu	Frekans	Yüzde
Evet	74	85,06
Hayır	8	9,20
Bazen	5	5,75
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin mesleklerini sevip sevmeme durumları incelendiğinde “bazen seviyorum/sevmiyorum” % 5,75 (5), “evet” %85,06 (74), “hayır” %9,20 (8) olarak dağılım göstermektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Mesleği Kendi İstekleri ile Seçip Seçmeme Durumu

Mesleği Seçme Durumu	Frekans	Yüzde
Kendi İsteği İle	59	67,82
Kendi İsteği Dışında	28	32,18
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin mesleklerini kendi istekleri ile seçip seçmeme durumları incelendiğinde “kendi isteği ile seçenler” %67,82 (59), “kendi isteği dışında” %32,18 (28) olarak dağılmaktadır.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Meslekleri İle İlgili Aldıkları Eğitimlerin Dağılımı

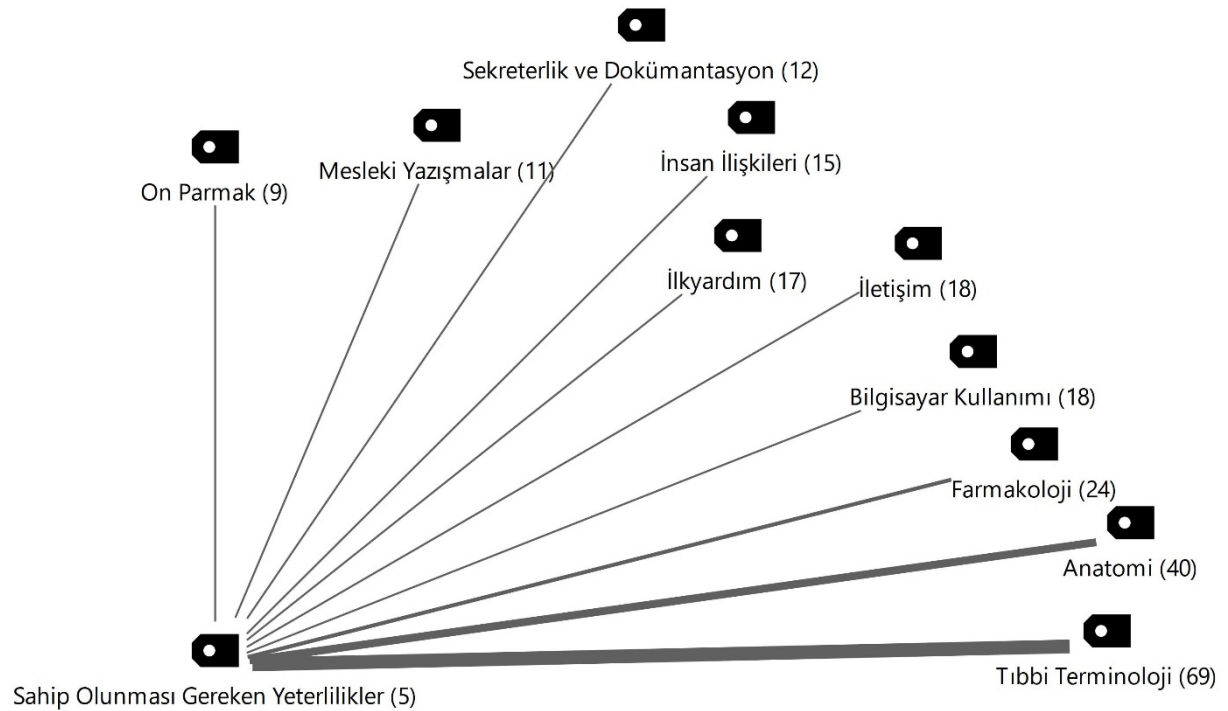
Alınan Eğitim	Frekans	Yüzde
Önlisans	57	65,52
Kurs	19	21,84
Lise	9	10,34
Hayır	2	2,30
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin aldıkları eğitim durumu incelendiğinde “önlisans eğitimi alanlar” %65,52 (57), “kurs eğitimi alanlar” %21,84 (19), “lisede eğitim alanlar” %10,34 (9), “hiç eğitim almayanlar” %2,3 (2) olarak dağılmaktadır.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlere Göre Meslekte Sahip Olunması Gereken Yeterliliklerin Dağılımı

Sahip Olunması Gereken Yeterlilikler	Frekans	Yüzde
Tıbbi Terminoloji	69	29,61
Anatomi	40	17,17
Farmakoloji	24	10,30
Bilgisayar Kullanımı	18	7,73
İletişim	18	7,73
İlkyardım	17	7,30
İnsan İlişkileri	15	6,44
Sekreterlik ve Dokümantasyon	12	5,15
Mesleki Yazışmalar	11	4,72
On Parmak	9	3,86
Toplam (Geçerli)	233	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “mesleklerinde sahip olmaları gerektiğini düşündükleri yeterlilikler nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde, “tıbbi terminoloji” %29,61 (69), “anatomi” % 17,17 (40), “farmakoloji” %10,30 (24), “bilgisayar kullanımı ve iletişim” %7,73 (18), “ilkyardım” %7,30 (17), “insan ilişkileri” %6,44 (15), “sekreterlik ve dokümantasyon” % 5,15 (12), “mesleki yazışmalar” %4,72 (11), “on parmak” %3,86 (9) olarak dağılmaktadır.



Şekil 1. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlere Göre Meslekte Sahip Olunması Gereken Yeterliliklere Ait Kod Haritası

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “Tıbbi sekreterlerin görevlerini tam olarak yerine getirebilmeleri için sahip olmaları gereken yeterlilikler olduğunu düşünüyor musunuz? En çok hangileri gerekli size göre?” sorusuna verdikleri cevaplardan bazıları şu şekildedir:

Katılımcı 1. Aslında iki önemli unsur var. Birincisi tıbbi terimleri iyi bilmek ikincisi ise bilgisayar kullanımına hakim olmak.

Katılımcı 6. Hastanedeki bölüm farkı oluyor tabii ama en önemlisi tıbbi terminolojiyi bilmek ve anatomi bilmek en azından duyunca yada görünce yabancı kalmıyorsun ne olacağını nasıl bir tedavi olacağını cevabını verebiliyorsun.

Katılımcı 30. Tıbbi terminoloji gerekli çünkü zaten vücudun yapısı yabancı kelimeler falan daha çok lazım oluyo.

Katılımcı 36. Tıbbi Terminoloji olmazsa olmazımız. Bilmezsen doktor ve hemşirelerle aranda hep bir iletişim kopukluğu olur.

Katılımcı 66. Mesleklerin her birisi kendine özgüdür ve bu meslekleri icra edecek olan kişilerin belli yeterliliklere sahip olması gereklidir. Tıbbi sekreterlik mesleğinde yürütücülerin öncelikle tıbbi bilgisinin yeterli olması gereklidir. Çünkü tıp alanı kendine ait bir dili vardır ve bu yeterliliğe sahip olmayan kişiler tam olarak ne yapacaklarını bilemez. Dolayısıyla tıbbi terminoloji, anatomi ve farmakoloji bilgisine en az yapacağı iş kadar anlayabilmelidir. Bunun dışında acil ilk yardım bilgisi yeterliliği herkesin sahip olması gereken bir yeterliliktir. Sadece tıbbi sekreterlik mesleği için sahip olunacak bir yeterlilik olmayacak kadar önemlidir.

Katılımcı 83. Özellikle insan ilişkilerinde ve iletişimde çok iyi olmamız gerekiyor. Bunun yanında tıbbi terimleri çok iyi bilmeliyiz. Klavyemizde yazışmalarda zorlanmamamız için çok iyi olması gerekiyor. Eğer poliklinikte doktor yanında çalışıyorsak farmakoloji bilgisinde iyi bilmemiz gerekiyor.

Tablo 7. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Görev Tanımı Dışında İşler Yapma Durumu

Görev Tanımı Dışında İş	Frekans	Yüzde
Evet	58	66,67
Hayır	29	33,33
Toplam (Geçerli)	87	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin görev tanımları dışında işler yapıp yapmama durumuna bakıldığında “evet” %66,67 (58); “hayır” %33,33 (29) olarak dağıldığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “Görevinizi yaparken görev tanımınızın (yani sorumluluklarınızın) dışında işler yapmanız isteniyor mu? Ya da siz yapmak zorunda kalıyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplardan bazıları şu şekildedir:

Katılımcı 26. Evet tabiki de! isteniyor. Yaptığım tüm işler görev tanımım dışında, dolayısıyla istenen işi yapmak zorunda kalıyoruz.

Katılımcı 45. Evet, yapmak zorunda kalıyoruz. Mesela arşivleme işlemini arşiv memuru yapması gerekiyor ama ben yapıyorum.

Katılımcı 48. Hayır, zaten herkesin bir görevi var gerek kalmıyor.

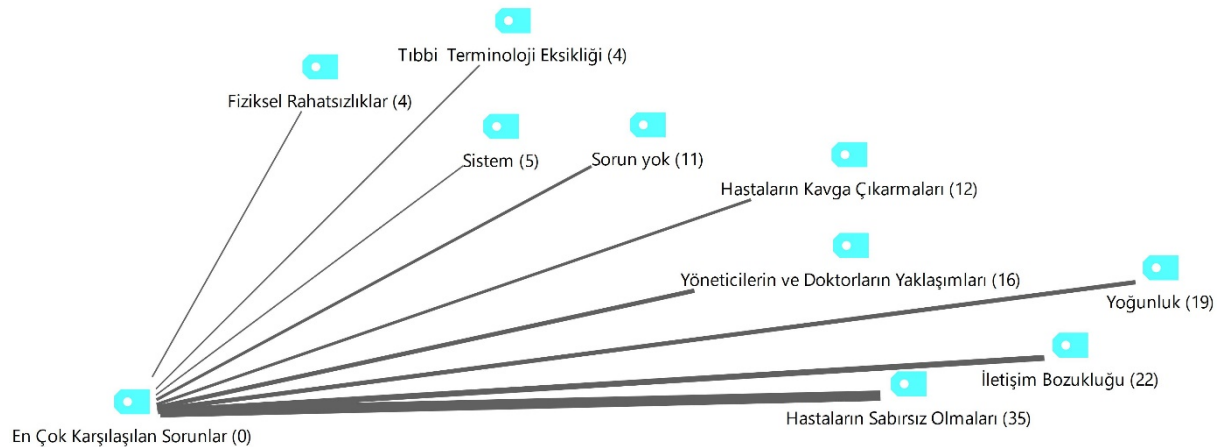
Katılımcı 76. Ben 3 yıldır Cerrahi Birimler kat sekreteriyim. Çalıştığım hastane ve birim çok yoğun olduğu için bazen görev tanımım dışında işler yaptığım oluyor. İşe hakim olduğum

için beni zaman harici zorlayan bir iş olmuyor. Örneğin yoğunluk olduğu dönemlerde, hasta üzerine ilaç istemleri (doktor orderına bağlı), malzeme düşüşleri, hastaya rasyon(günlük yemek işlemleri) girilmesi, aylık hemşire nöbet listelerini düzenlenmesini, vb. işleri yaptığım oluyor.

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin En Çok Karşılaştıkları Sorunların Dağılımı

En Çok Karşılaşılan Sorunlar	Frekans	Yüzde
Hastaların Sabırsız Olmaları	35	27,34
İletişim Bozukluğu	22	17,19
Yoğunluk	19	14,84
Yöneticilerin ve Doktorların Yaklaşımları	16	12,50
Hastaların ve Hasta Yakınlarının Kavga Çıkarmaları	12	9,38
Sorun yok	11	8,59
Sistem	5	3,91
Tıbbi Terminoloji Eksikliği	4	3,13
Fiziksel Rahatsızlıklar	4	3,13
Toplam (Geçerli)	128	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin en çok karşılaştığı sorunlar incelendiğinde; “hastaların sabırsız olmaları” %27,34 (35); “iletişim bozukluğu” %17,19 (22); “yoğunluk” %14,84 (19); “yöneticilerin ve doktorların yaklaşımları” %12,50 (16); “hastaların ve hasta yakınlarının kavga çıkarmaları” % 9,38 (12); “herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” % 8,59 (11); “sistem aksaklıkları” % 3,91 (5); “tıbbi terminoloji bilgisi eksikliğinden kaynaklanan sorunlar” ve “fiziksel rahatsızlıklar” %3,13 (4) olarak dağılım göstermektedir.



Şekil 2. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin En Çok Karşılaştıkları Sorunlara Verilen Cevaplara Ait Kod Haritası

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “Görevinizi yaparken en çok karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Sizi zorlayan ve size zor gelen durumları özellikle belirtir misiniz?” sorusuna verdikleri cevaplardan bazıları şu şekildedir:

Katılımcı 11. “Duyarsız ve sabırsız hastalar, bazen böyle kalıyorum diyecek bir şey bulamıyorum.

Katılımcı 17. “Devlette çalışan bir sekreter olarak daha az yorucu ve daha az mesaim var ama özelde çalıştığım zamanlar böyle bi durum söz konusu bile değildi çok yorucu ve çok fazla çalışıyordum ücreti de çok azdı bazen başkaları tarafından hor görüldüğümüz bile oluyordu.”

Katılımcı 27. “Hastaların hastaneye geldiklerinden itibaren ilk işlemlerinden son işlemlerine kadar bizler ilgileniyoruz, yaşadığımız sıkıntılar arasında sıkça karşılaştığımız sorunlardan biride hasta yatırma veya taburcu etme işlemlerinde isteklerini ifade edemeyen veya isteklerinin hemen yapılmasını isteyen hasta ve hasta yakınlarına durumu açıklamakta zorluklarla karşılaşabiliyoruz, hastaların açıkçası sorularını sorabilecekleri, bilgi alabilecekleri görevli bizleriz ve doğal olarak da sıkıntılarını yansıttıkları kişiler yine bizler oluyoruz.

Görevimizi yaparken çektiğimiz sıkıntıların en başında hasta ve hasta yakınlarının bize karşı tavrı geliyor, hasta psikolojisi çok farklı bazen bizi anlamak ve algılamakta güçlük çekiyorlar ve bizimle hiç alakası olmayan sorunlarda bile bizi sorumlu tutabiliyorlar, bu konuya küçük bir örnek vermek gerekirse hastaların çıkacak olan sonuçlarına bakıyoruz eğer birkaç sormalarında “hayır çıkmamış” cevabını alırlarsa bu konudan direk bizi sorumlu tutup gerginlik yaratabiliyorlar, yada giriş yaptığımız hastanın doktoru bekleme süresinin uzamasını size gelip yüksek bir ses tonuyla neden bu kadar beklediklerini yada daha ne kadar bekleyeceklerini yine size sorarak sorun çıkarabiliyorlar.

Sabırlı ve sorumluluğunun bilincinde olup dikkatli ve bilinçli hareket ettiğimiz zaman hasta ve hasta yakınlarıyla tartışma ortamının oluşmasına engel olmaya ve bunu da yine aldığımız eğitimlerden faydalanarak yapmaya çalışıyoruz. Yaşadığımız sorunların ve sıkıntılarının üstesinden gelebilmek için empati kurmak da işe yarıyor denilebilir, ya da ortamı biraz daha gerginlikten kurtarmak için hasta psikolojisini anlamaya çalışmakta bu işte önemli bir rol alıyor.

Katılımcı 48. “Hastalar. Kimlik getirmeden kayıt yaptırmak isteyenler oluyor veya yetkim olmadığı bir şey istiyorlar. Bazıları sıra beklediği için sinirleniyor ve bağıyor bunlarda benim moralimi düşürerek iş yapmama engel oluyor diyebilirim daha çok örnek var ama aklıma gelenler bunlar.”

Katılımcı 80. “Hastalarla ve yakınlarıyla genel olarak iç içe çalışmak durumundayız. Bu bizi insanlarla sürekli diyalog için de tutuyor. Hasta yatırma veya taburcu etme gibi işlemlere biz baktığımızdan dolayı bazen aceleci hasta yakınlarımız çabuk işlerinin hallolmasını istediğinde bizi zor durumda bırakmıyor değiller. Tek sıkıntımız aceleci hastalarımız olduğunu söyleyebilirim.

Tablo 9. Mesleğe Saygı Duyulma/Değer Verilme Durumu

Mesleğe Saygı Duyulma/Değer Verilme Durumu	Frekans	Yüzde
Hayır	64	70,33
Evet	27	29,67
Toplam (Geçerli)	91	100,00

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “mesleğinize değer veriliyor mu/saygı duyuluyor mu?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde “hayır” %70,33 (64); “evet” %29,67 (27) olarak dağılmaktadır. Toplam sayının 91 olması durumu araştırmaya katılanların “bazılarının

değer verip saygı duyduğu, bazılarının ise kesinlikle saygı duymadıklarını” söylemeleri sonucunda hem “evet” hem de “hayır” ifadesinin kodlanmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin “Size göre toplumda mesleğinize hak ettiği değer veriliyor mu? Yaptığınız işe saygı duyuluyor mu?” sorusuna verdikleri cevaplardan bazıları şu şekildedir:

Katılımcı 3. “Toplum benim gözlemlerime göre sağlık çalışanların hepsine değer veriyor çünkü sağlık insanlar için en kıymetli şey bu yüzden sağlık konusunda bilgi sahibi olan herkese saygı duyuyorlar ve herhangi bir sağlık sorunlarını hemen paylaşıp çözüm bulmaya çalışıyorlar özel hayatta mesleğimize verilen değer bu ama hastanelerde biraz daha farklı oluyor çünkü sağlık kuruluşlarının halka hizmet etme gibi bir mecburiyeti olduğu için hizmetlerin aksadığının gören hastalar kimi zaman şiddete başvurabiliyor ve mesleğinize saygı duymamaya başlıyor.”

Katılımcı 65. “Bence gereken önem verilmiyor ama ne de olsa sekreter denilip geçiliyor. Hastane koridorlarında öğretmeni de hâkimi de savcısı da bir an önce işimi bitireyim de gideyim derdindeler. İçeride kim bitirecek peki işinizi? Doktor mu? Tabii ki hayır. Doktor muayenesini yapıp geçer biz ise onların kayıtlarını raporlarını yazmakla meşgul oluyoruz. Dolayısıyla biz sekreterler de doktorlar kadar önemli bir işe sahibiz. Tıbbi sekreter yoksa bir eksiklik var demektir. T.C. kimlik numarası yazarken tuşların yerlerini bilmeyen biri ya da daha önce on parmak yazmayı öğrenmemiş bir insan, farmakoloji, terminoloji dersi görmemiş biri çok zorlanır işinde. Bu yüzden mesleğimize sahip çıkalım ve ne kadar önemli bir meslek olduğunu insanların bilmesini sağlayalım. :)

Katılımcı 66. “Tıbbi sekreterlik sağlık alanında hizmet sunan birçok meslekten biri. Bu alanda çalışan meslek grupları için hiyerarşik bir sıralama yapılırsa doktorlar en üst tabakadayken tıbbi sekreter en alt basamaklardan birinde yer alıyormuş gibi bir izlenim olduğu kanaatindeyim. Halbuki her meslek bu sistemin çalışması için gerekli olan bir parça. Tüm meslek gruplarına ihtiyaç olduğu kadar tıbbi sekreterlere de ihtiyaç var ama toplumda hak ettiği saygıyı görmediği inancındayım.”

SONUÇLAR VE TARTIŞMA

Tıbbi sekreterler, hastanelerde ve sağlık kurumlarında hastaları yönlendiren onlara her konuda yardımcı olan ve hastalarla, hastane ve doktorlar arasında köprü görevi gören çalışanlardır. Bu denli önemli görevleri olan tıbbi sekreterlerin sahip olduğu özellikler, karşılaştıkları sorunlar ve saygı görme durumlarının incelenmesinin gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Öncelikle tıbbi sekreterlerin görevlerini sağlıklı bir şekilde yürütebilmeleri için uygun şartların oluşmasının çok önemli olduğu düşünülmektedir. Bunun yanında tıbbi sekreterlerin bu mesleği tam olarak yapabilmeleri için gerekli eğitimleri almış olmaları gerektiği değerlendirilmektedir.

Araştırma sonucu elde edilen veriler analiz edildiğinde; araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun “kadın” olduğu ancak erkeklerin de mesleğe uzak olmadıkları ve ilgi gösterdikleri tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların yaklaşık üçte ikisi kamu sektöründe çalışmaktadır. Bu durumun karşılaşılan sorunlar ve sahip olunması gereken yeterlilikler konusunda göz önünde bulundurulması gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin büyük bir kısmının mesleklerini sevdiğini tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların yaklaşık üçte birinin mesleği “kendi istekleri dışında”

seçtikleri belirlenmiş olup, mesleği kendi istekleri dışında seçmiş olsalar da mesleklerini sevdiğikleri anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin eğitim durumları incelendiğinde, herhangi bir eğitim almayanların olduğu ve sadece bir takım meslek kurslarına katılarak bu mesleği yapanların araştırmaya katılanların yaklaşık dörtte biri olduğu tespit edilmiştir. Sağlık meslek liselerinin tıbbi sekreterlik bölümü veya sağlık meslek yüksekokullarının tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik programını bitirenlerin, kamuda iş bulamamaları ve özel sektörde karşılaştıkları sorunlar konusunda bir soru önergesi verilmiştir. Ve verilen bu soru önergesinde sadece alınan kurslarla ya da hiç eğitim almayanların hali hazırda bu kadrolarda bulunması sebebiyle bu meslekle ilgili eğitim alanların iş bulamama sorunu da ele alınmaktadır. Araştırma sonucunda elde ettiğimiz dörtte birlik oranın azımsanamayacak bir oran olduğu değerlendirilmektedir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin meslekte sahip olmaları gereken yeterliliklerin sırasıyla; tıbbi terminoloji, anatomi, farmakoloji, bilgisayar kullanımı, iletişim, ilkyardım, insan ilişkileri, sekreterlik-dokümantasyon, mesleki yazışmalar ve on parmak kullanımı olduğu görülmektedir. Tıbbi terminoloji oranının çok yüksek olması tıbbi sekreterlerin yaptıkları işten dolayı tıbbi terimlerle çok fazla karşı karşıya kaldıklarını göstermektedir.

Yine araştırma sonuçlarına göre; araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin büyük bölümünün görev tanımları dışında işler yaptığı/yapmak zorunda kalığı görülmektedir. Bu durumun personel eksikliğinden, kalifiye eleman eksikliğinden ve/veya işlerin yoğunluğundan kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Tural Dikmen (2010)'in çalışması bu sonucu desteklemektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin en çok karşılaştığı sorunlar sırasıyla; hastaların sabırsız olmaları, iletişim bozukluğu, yoğunluk, yöneticilerin ve doktorların yaklaşımları, hastaların ve hasta yakınlarının kavga çıkarmaları, sistem aksaklıkları, tıbbi terminoloji bilgisi eksikliğinden kaynaklanan sorunlar ve fiziksel rahatsızlıklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık çalışanlarının karşılaştıkları sorunlarla ilgili çalışmalar incelendiğinde; Nesrin ve ark. (2014) yaptıkları çalışmada, hasta ve hasta yakınlarının sağlık çalışanlarına uyguladıkları şiddeti ele almışlardır. Bu çalışmada tıbbi sekreterler de dahil sağlık çalışanlarının şiddete maruz kaldıkları ortaya konulmuştur. Kaya ve ark. (2017) çalışmalarında iletişimin öneminden bahsetmişler ve hastalarla olan iletişim kalitesinin sağlık çalışanlarını olumlu/olumsuz etkilediğini ortaya koymuşlardır. Bostan (1992), çalışmasında, sağlık çalışanlarının hastalara yönelik davranışlarının nedenlerini incelemiş ve sağlık çalışanlarının hasta haklarını yeterince bilmediği ve bu konuda eğitime ihtiyaçları olduğu sonucu ortaya konmuştur. Akbolat ve Işık (2009) çalışmalarında, bu çalışmayla örtüşen yöneticilerin yaklaşımlarının tıbbi sekreterlerin karşılaştıkları sorunlar arasında olduğunu ortaya koymuşlardır. Tekin (2009) çalışmasında tıbbi sekreterlerin en sık karşılaştığı fiziksel sorunları ele almıştır. Alanda konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde bulunan sonuçlarla büyük ölçüde örtüştüğü değerlendirilmektedir.

Araştırma sonuçlarında araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin büyük çoğunluğunun mesleklerine toplumda değer verilmediğini ve saygı duyulmadığını düşünmedikleri tespit edilmiştir. Bu sonucun tıbbi sekreterlerin motivasyonlarını ve dolayısıyla performanslarını etkilediği değerlendirilmektedir.

Çalışmanın tıbbi sekreter olarak görev yapanların genel durumunu ortaya koyması açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin en çok hasta ve hasta yakınlarının davranışlarından etkilendikleri gözlemlenmiştir. Araştırmanın daha

faydalı olabilmesi için benzer bir araştırmanın da hastalarla görüşülerek yapılması önerilmektedir.

Tıbbi sekreterlik mesleğinin öneminin toplumca bilinmesi ve mesleğe değer verilmesinin gerekli olduğu bunun içinde hem toplum hem de çalışanların iletişim sorunlarının azaltılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Özellikle çalışanların hasta ve hasta yakınlarının tutumlarından etkilenmemeleri ya da daha az etkilenmeleri için öfke kontrolü, stres yönetimi, etkili iletişim gibi eğitimleri almaları önerilmektedir. Özellikle yöneticilerin bu mesleği herkesin yapabileceği düşüncesinden sıyrılarak bu konuda gerekli eğitimleri almış adayları işe almaları önemli görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Acar, A. (2014). Kamu Hastanelerinde Tıbbi Sekreterlerin İş Doyum Düzeyleri (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü., Yüksek Lisans Tezi, Sayfa Sayısı: 122, İstanbul
- Akbolat, M., Işık, O. (2009). Tıbbi Sekreterlerin İşyerinde Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar ve Motivasyonlarına Etki Eden Faktörler. 8. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi. 14-16 Ekim. Ankara, 239-259.
- Alexander, D. A. (1981). The medical secretary: her views and attitudes. JR Coll Gen Pract, 31(227), 368-371.
- Artukoğlu, M. A., Kaplan, A., & Yılmaz, A. (2002). Tıbbi Dokümantasyon, Ankara: Türksev Yayıncılık.
- Balcı, A. E. (2001). Tıbbi Dokümantasyon ve Tıbbi Arşivler. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yayınları.
- Bostan, S. (1992). Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının araştırılması: Farabi Hastanesi örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 1(1).
- Ceylan, F. (2012). Sekreterlik Teknikleri, Bursa.
- Creswell, J. W. (2015). Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni. Çeviri Editörleri: Mesut Bütün; Selçuk Beşir Demir. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Erduran T., Güler, Y.B., Karakaya, E. (2009). Tıbbi Sekreterlerin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler ve Bu Faktörlerin Özel ve Kamu Kesiminde Değişimi: Kırıkkale İli Sağlık Sektöründe Bir Alan Araştırması. 8. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi. 14-16 Ekim. Ankara, 277-295.
- Tutar, H., Başpınar, N. Ö., Altınöz, M. (2004). Sekreterlik El Kitabı: Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı, Ankara
- Kaplan, A., Köksal, A. (2017). Türkiye'de Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Eğitiminin İncelenmesi, Mesleki Uygulamalar. Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, Sayfa: 63-68.
- Kaya, Ş. D., Yüceler, A., Uludağ, A., Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 8(19), 62-76.
- Kiraz, K. (2015). Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. 97 sf.

- Millî Eğitim Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Sekreterliği Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş
346SBI025 Ankara, 2011 Erişim Tarihi: 03/03/2018
http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf
- Medicaljournal, B. (1971). The Medical Secretary. British Medical Journal, 676.
- Nesrin, A., Yılmaz, A., Oğuz, I. (2014). Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği. Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, 13(1), 1-11.
- Semerçioğlu, M.S. (2012). “Özel Ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, 123, Ankara.
- Sümbüloğlu, K., Sümbüloğlu, V. (1998). Önemlilik testleri. Sümbüloğlu K, Sümbüloğlu V. editörler. Biyoistatistik, 8, 76-156.
- Şenel Tekin, P. (2009). Bir Meslek Olarak Tıbbi Sekreterlik ve Ülkeler Arası Karşılaştırmalı Analizi. 8. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi. 14-16 Ekim. Ankara, 261-276.
- Tavşancıl, E., ve Aslan, A. (2001). Sözel, Yazılı ve Diğer Materyaller İçin İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tengilimoğlu, D., Çıtak, N., (2003). Yönetici ve Tıp Sekreterliği, 259 sf. Ankara.
- Topbaş, E., (2006) Tıbbi Sekreterlik Eğitim Programı: Fransa Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C 1, S 2, Elâzığ.
- Tural Dikmen, A. (2010). Ordu İli Merkez Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde İş Memnuniyeti. 9. Uluslararası Katılımlı Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 7-9 Ekim 2010, Erzurum, 200-211.
- Ünalın, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö., Kayabaşı, A. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 9, Sayı: 1
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Genişletilmiş 9. Baskı. Seçkin Yayıncılık, 448 sayfa, Ankara.