

# Bir Üniversite Hastanesinde Görevli Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin İncelenmesi

Olca ÇELENK \* Mert TOPOYAN \*\*

## Özet

**Giriş:** Hizmet sektörünün en özellikli alanlarından biri olan sağlık hizmetlerinde görev alan kişiler sürekli problemlerle karşılaşmakta ve bunları çözmek durumunda kalmaktadır. Sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetin etkili olabilmesi için bu kuruluşlardaki çalışanların problem çözme becerilerinin ne düzeyde olduğunun belirlenmesi ve bunların geliştirilmesi önem arz etmektedir. **Amaç:** Bu çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin problem çözme becerisi düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. **Yöntem:** Problem çözme beceri düzeylerinin ölçülmesinde Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilmiş olan Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Hastanede çalışan hemşirelerden tam sayım yöntemiyle veri toplanmaya çalışılmıştır. Araştırma evrenini oluşturan 770 hemşireyle görüşülmüş, fakat gönüllülük esas olduğu için ve iş yoğunluğundan dolayı çalışmaya 382 hemşire katılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. **Bulgular:** Araştırmaya katılan hemşirelerin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu, ayrıca konuyla ilgili eğitim alma, hemşirelerin çalışma pozisyonu, yardım alınan kişi ve kıdem yılına göre beceri düzeyinin farklılaştığı bulunmuştur. **Sonuç:** Hemşirelerin kendi algıları üzerinden ölçülen problem çözme beceri düzeylerinin orta düzeyde olduğu, fakat envanter puanlaması açısından değerlendirildiğinde bunun daha da geliştirilebileceği görülmüştür. Ayrıca bulgular doğrultusunda yönetsel hiyerarşinin problem çözme açısından da korunduğu ve problem çözmeye yardımcı olduğu belirlenmiştir. Bunun dışında kurumun yönetimi için bazı öneriler de getirilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Hemşire, Problem Çözme Becerisi, Problem Çözme Envanteri.

## Abstract

### Analysis of Problem Solving Skill Levels of Nurses Working in a University Hospital

**Background:** Healthcare services constitute one of the most specific areas of services sector and people employed in healthcare services continuously encounter and have to solve problems. In order to deliver service effectively and efficiently in healthcare institutions, it is important to determine and improve the problem solving skill levels of employees. **Objectives:** This study aims to determine the problem solving skill levels of nurses employed in Dokuz Eylül University Hospital. **Method:** Problem solving skill levels of nurses are measured using Problem Solving Inventory developed by Heppner and Petersen (1982). All nurses employed in the hospital, 770 nurses are included and interviewed. However, because of the reasons involuntary participants and work load, only 382 nurses replied to the study. Data are evaluated using statistical techniques. **Results:** General problem solving skill level of nurses is found to be moderate, and also differentiate due to the variables such as receiving problem solving training, person helped during problem solving, and length of service. **Conclusion:** This study concluded that the general level of problem solving skills is perceived as moderate by nurses involved in. Considering the scoring of the scale used, there could be improvements to be made in this area. Also results set forth that management hierarchy is preserved and facilitates in problem solving. Some suggestions for the management of institution are also made.

**Key Words:** Nurse, Problem Solving Skill, Problem Solving Inventory.

**Geliş tarihi: 12.06.2017 Kabul tarihi: 22.09.2017**

İnsan, yaşamının hemen her anında üstesinden gelmesi gereken zorluklarla karşılaşmaktadır. Aşılması gereken ve bireylerin bunları aşmak için yollar bulmaya yöneldiği bu zorluklar problem, bunları aşma yollarının bulunması ve uygulanması ise problem çözme olarak adlandırılmaktadır (Heppner ve Krauskopt, 1987). Çözümlerin bulunması ve uygulanması bireyin birikim ve deneyimleri yoluyla olmaktadır. Problemler aşılabildikçe bireyin yaşamla olan uyumu artacağı gibi, problem çözmenin etkin ve verimli olmaması olumsuz sonuçlara yol açmakta ve ruhsal uyumu bozmaktadır (Covey, 2003; Ergin ve Dağ, 2013). Bireyin yaşamının önemli bir bölümünü iş yaşamı oluşturmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, problemleri etkili biçimde çözebilen bireylerin iş yaşamında da uyum düzeyinin artacağı düşünülebilir.

Problemlerin etkin bir şekilde çözülebilmesi, bireylerin sahip olduğu belirli becerilerden etkilenmektedir. Genel olarak problem çözme becerisi olarak adlandırılan bu beceriler, bireyi başarıya götürecek bilgilerin kazanılma ve kullanıma hazır olacak biçimde birleştirilerek bir problemin çözümünü gerçekleştirilme düzeyini belirler (Ulupınar, 1997). Özellikle çözüm seçeneği çok sayıda olan, kesin çözümü olmayan, çok boyutlu problemlerin çözümü; disiplinler arası bilgi, sistematik yaklaşım, çok yönlü düşünme ve yaratıcılık gerektirmektedir (Mertoğlu ve Öztuna, 2004).

Toplumun sağlık bakım ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir yeri olan hemşirelik mesleğinde klinik uygulamalarla ilgili veya örgütsel, değişken nitelikte ve karmaşık pek çok sorunla karşılaşmakta ve bu sorunların çözümü için eleştirel düşünme, otonomi, karar verme, iletişim ve problem çözme yetenekleri ve bilgisine gereksinim duyulmaktadır (Akin ve ark., 2007; Atalay, 2009; Choi, Lindquist ve Song, 2014; Kelleci, Gölbaşı, Doğan ve Tuğut, 2011; Uys, Van Rhyn, Gwele, McInerney ve Tanga, 2004; Yılmaz, Karaca ve Yılmaz, 2009). Bu nedenle etkili, güven veren ve kaliteli hemşirelik uygulamalarının yapılabilmesi, hastane ortamında ortaya çıkan problemlere uygun çözümler bulunabilmesi ve hasta bakım niteliğinin artırılması için problem çözme becerilerine sahip olmak ve bunları geliştirmek önemlidir (Abdollahi, Talib, Yaacob ve Ismail, 2014; Birol, 2010; Hoyt, 2007; Taylor, 2000; Yılmaz ve ark., 2009; Yoo ve Park, 2014). Problem çözmeye başari düzeyi kıdemli hemşireyi tecrübesiz hemşireden, profesyonel çalışan hemşireyi de bağımlı çalışan hemşireden ayıran önemli bir özelliktir (Abaan ve Altıntoprak, 2005).

\* Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi/Çocuk Acil Servisi E-mail: [olcelenk@yahoo.com](mailto:olcelenk@yahoo.com). \*\*Yard. Doç. Dr. Dokuz Eylül Üniversitesi / İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/İşletme Bölümü, İzmir.

Gerek gelişmiş, gerek gelişmekte olan ülkelerde hasta ve hasta yakınlarının sağlık sistemi ile ilk ve son temas noktalarını genellikle hemşireler oluşturmaktadır (Hoyt, 2007; Terzioğlu, 2006). Bu nedenle hemşireleri istihdam eden sağlık kuruluşlarının, sağlık sistemine başvuran kişilerin problemlerinin çözülmesinde de başlangıç noktasından itibaren önemli bir rol üstlenen bu çalışanlarının problem çözme becerilerine ilişkin bilgi sahibi olması önem arz etmektedir.

Ayrıca hemşireler sağlık kuruluşlarının yönetiminde de çeşitli düzeylerde söz sahibi olmaktadır. Sağlık kuruluşlarının etkili bir şekilde yönetilebilmesi ve sahip oldukları kaynakların etkin bir şekilde kullanılabilmesi için de özellikle yönetim kademelerinde yer alacak hemşire yöneticilerin problem çözme becerilerinin yüksek düzeyde olması gerekecektir (Terzioğlu, 2006).

Problem çözme becerilerinin edinilmesinin ve geliştirilmesinin bireylerin yaşam süreçlerine ve bireysel niteliklerine bağlı olduğu kadar, özellikle bu konu üzerinde verilebilecek eğitimlere de bağlı olduğu düşünülebilir. Hemşirelik mesleği açısından bakıldığında da bu eğitimin mesleki eğitim kademelerinden başlayarak çalışma hayatı devamında da sürdürülmesi gereken bir çalışma olduğu düşünülebilir. Nitekim bunun bir göstergesi olarak hemşirelik alanında problem çözme becerileri ile ilgili olarak yapılan çalışmaların önemli bir kısmının hemşirelik eğitimi dönemini ve faaliyetlerini kapsadığı da görülmektedir. Ayrıca hemşirelik eğitimi süreçlerinin bu konudaki yeterliliğini sorgulayan ve bu konudaki eğitimin çalışma hayatının tamamına yayılması gerekliliğini vurgulayan çalışmalar da vardır (Choi ve ark., 2014; Kantek ve Kartal, 2016; Yoo ve Park, 2014).

Bu çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde (DEÜH) görev yapmakta olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu düzeyin belirlenmesi, gerek sunulan sağlık hizmetinin gerekse hemşirelerin çalışma koşullarının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi açısından kurum yönetimine yol gösterici olabilecektir.

## Yöntem

### *Araştırmanın Tipi*

Bu araştırma, betimleyici nitelikte bir saha araştırmasıdır.

### *Araştırmanın Yapıldığı Yer*

Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde 3-30 Kasım 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### *Araştırmanın Evreni/ Örneklemi*

Araştırma evrenini Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. DEÜH Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü ile görüşülerek görev yapan toplam hemşire sayısının 770 olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında bu hemşirelerin tümüyle görüşülmüş, fakat gönüllülük esas olduğu için ve iş yoğunluğundan dolayı hemşirelerin bir kısmı çalışmaya katılmayı kabul etmemiştir. Araştırmaya katılmayı kabul edip veri toplama formunu eksiksiz olarak dolduran hemşire sayısı 382'dir. Bu sayı araştırma evreni ile kıyaslandığında %49.6'lık bir geri dönüş oranına karşılık gelmektedir.

### *Veri Toplama Araçları*

Araştırma verilerinin toplanmasında, problem çözme becerilerini belirlemek için 1982 yılında Heppner ve Petersen tarafından geliştirilen ve N. Şahin, N.H. Şahin ve P.P. Heppner (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Problem Çözme Envanteri (PÇE)" kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan hemşirelerin (demografik) kişisel ve mesleki bilgileri toplayabilmek için sorular da yöneltilmiştir.

Problem çözme envanteri 32 ifadeden oluşmakta olup 6'lı Likert tipi ölçek yapısındadır. Ölçekte yer alan ifadeler katılımcıları kendini problem çözme yönünden değerlendirmesine yönelik olup, ifadeler ve bunların puanlandırılması şu şekildedir: "Her zaman böyle davranırım" (1 puan), "Çoğu zaman böyle davranırım" (2 puan), "Sık sık böyle davranırım" (3 puan), "Ara sıra böyle davranırım" (4 puan), "Ender olarak böyle davranırım" (5 puan), "Hiçbir zaman böyle davranmam" (6 puan). Envanterden alınabilecek toplam puan 32-192 arasında değişmekte olup, daha düşük puan kişinin kendini problem çözme konusunda daha başarılı olarak algıladığını göstermektedir (Heppner, Witty ve Dixon, 2004; Şahin, N., Şahin, N.H., ve Heppner, P.P. 1993). Bu envanterin kullanıldığı çok sayıda çalışmanın değerlendirilmesi sonucunda, envanterin toplamının bu çalışmalarda ortalama iç tutarlılık katsayısının .80'ler düzeyinde olduğu belirlenmiştir (Heppner, Witty ve Dixon, 2004).

Literatürde Problem Çözme Envanteri iki yapısının kullanıldığı görülmektedir. İlk yapı Heppner ve Petersen (1982) tarafından yapılan ilk çalışmada tanımlanmış olan üç boyutlu yapıdır. Bu çalışmada envanterin alt boyutları problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol olarak tanımlanmıştır. N. Şahin, N.H. Şahin ve P.P. Heppner (1993) tarafından yapılan uyarlamada ise envanterin altı boyutlu yapı sergilediği ve alt boyutların aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçınan yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım olduğu belirtilmiştir. Bu çalışma kapsamında, DEÜH'de görev yapmakta olan hemşirelerin problem çözme becerilerini nasıl algıladıklarının ölçülmesi ana amaç olarak değerlendirildiğinden, envanterin alt boyutlarının değerlendirilmesine yer verilmemiştir. Bu çalışmada envanterin geneli için Cronbach  $\alpha$  iç tutarlılık katsayısı .87 bulunmuştur.

### *Araştırmanın Hipotezleri*

Bu çalışmanın temel amacı DEÜH'de görev yapan hemşirelerin problem çözme becerilerini ne düzeyde algıladıklarını belirlemektir. Bu saptamanın haricinde, sonuçları detaylandırabilmek amacıyla bazı araştırma hipotezleri de değerlendirilmiş olup bunlar aşağıdaki gibidir:

H<sub>1</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H<sub>2</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

H<sub>3</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, eğitim düzeylerine göre farklılık gösterir.

H<sub>4</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.

H<sub>5</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, görev yaptıkları birime göre farklılık gösterir.

H<sub>6</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, daha önce problem çözme eğitimi alma durumlarına göre farklılık gösterir.

H<sub>7</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları, problem karşısında yardım alınan kişiye göre farklılık gösterir.

H<sub>8</sub>. Hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları ile katılımcıların yaşı/sahip olduğu çocuk sayısı/kıdem yılı/yöneticilik süresi/bakılan ortalama hasta sayısı arasında ilişki vardır.

#### **Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırmada elde edilen verilerin analizi SPSS for Windows 20 programı ile yapılmıştır. Veriler normal dağılıma uygunluk göstermediğinden dolayı parametrik olmayan testler ile analizler yapılmıştır. İkili karşılaştırmalar için Mann-Whitney U (MWU) testi; çoklu karşılaştırmalar için Kruskal-Wallis H (KWH) testi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyonu belirlemek amacıyla da Spearman korelasyon testinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçlarının anlamlılığı %95 güven aralığında,  $p < .050$  anlamlılık düzeyine göre değerlendirilmiştir.

#### **Araştırmanın Etik Yönü**

Bu araştırma için, öncelikle DEÜH Başhekimliği'nden gerekli izinleri alındıktan sonra, başhekimlik izin belgesi ile Dokuz Eylül Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'na çalışmaya ilgili gerekli bilgilendirmeler yapılarak bu birimden de 2015/25-26 karar no'su ile araştırma izni alınmıştır. Ayrıca veri toplama aşamasında görüşülen tüm hemşirelerden sözlü izin alınmıştır. Çalışma gönüllülük esasına dayalı olduğu için izin vermeyen hemşireler çalışmaya dâhil edilememiştir.

#### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın kapsamı Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerle sınırlıdır. Bu sınırlılık araştırma tasarımı ile ilişkilidir. Bu nedenle elde edilen sonuçların tüm hemşirelere genellenmesinde sınırlar söz konusudur. Ayrıca araştırmaya katılımın gönüllülük esasına dayalı olması nedeniyle geri dönüş oranı ve dolayısıyla temsil yeteneği %49.6 düzeyinde kalmıştır.

Çalışmanın bir diğer sınırlılığı da, araştırma tasarımı doğrultusunda, kullanılan ölçeğin alt boyutlarının değerlendirilmeye katılmamasıdır.

#### **Bulgular**

Bu çalışmada DEÜH'de görev yapan hemşirelerin problem çözme beceri puanları araştırmaya katılan 372 kadın hemşire için  $77.08 \pm 19.90$  ve 10 erkek hemşire için  $79.40 \pm 27.35$  olarak tespit edilmiştir. DEÜH'de görev yapan hemşirelerin genel problem çözme puan ortalaması 382 hemşire için ise  $77.14 \pm 20.10$  olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, DEÜH'de görev yapan hemşirelerin kendilerini orta düzeyde problem çözme becerisine sahip oldukları şeklinde değerlendirdiğini göstermektedir.

Tablo 1'de cinsiyet, medeni durum ve daha önce problem çözme eğitimi alma değişkenleri açısından problem çözme genel puan ortalamalarının analiz sonuçları görülmektedir.

**Tablo 1. PÇE Genel Puan Ortalaması MWU Testlerine İlişkin Sonuçlar**

	n	PÇE Genel Puan Ortalaması	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
<b>Cinsiyet</b>						
Kadın	372	$77.08 \pm 19.90$	190.67	70739.50		
Erkek	10	$79.40 \pm 27.35$	203.15	2031.50	1733.5	.724
Toplam	382	$77.14 \pm 20.10$				
<b>Medeni Durum</b>						
Evli	249	$76.17 \pm 20.10$	185.61	46216.50		
Bekâr	132	$78.99 \pm 20.03$	201.17	26554.50	15091.50	.189
Toplam	381	$77.14 \pm 20.10$				
<b>Problem Çözme Eğitimi Alma Durumu</b>						
Almış	75	$71.10 \pm 21.15$	159.33	11949.50		
Almamış	306	$78.63 \pm 19.58$	198.76	60821.50	9099.50	<b>.005</b>
Toplam	381	$77.14 \pm 20.10$				

Kadın ve erkek hemşirelerin problem çözme becerisi puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p = .724 > .050$ ) ve H<sub>1</sub> hipotezi reddedilmiştir.

Medeni durum değişkeni açısından evli ve bekâr hemşirelerin problem çözme becerilerine yönelik algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç bulunamamıştır ( $p = .186 > .050$ ) ve H<sub>2</sub> hipotezi reddedilmiştir.

Problem çözme eğitimi alma durumuna göre problem çözme becerisi toplam puanları incelendiğinde, daha önce bu eğitimi almış olanların kendilerini problem çözme becerileri açısından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha iyi algıladıkları belirlenmiştir ( $p = .005 < .050$ ) ve H<sub>6</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2’de eğitim düzeyi, çalışılan pozisyon, görev yapılan birim ve problem çözmeye yardım alınan kişi değişkenleri açısından problem çözme genel puan ortalamalarının analiz sonuçları görülmektedir.

**Tablo 2. PÇE Genel Puan Ortalaması KWH Testlerine İlişkin Sonuçlar**

Eğitim Düzeyleri	n	PÇE Genel Puan Ortalaması	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	p	Farkın Kaynağı
<b>Eğitim Düzeyi</b>						
A) Lise	3	71.00 ± 7.54	154.00	3.723	.293	
B) Yüksekokul	18	76.88 ± 15.47	190.33			
C) Lisans	316	77.99 ± 20.40	195.37			
D) Yüksek Lisans	45	71.75 ± 19.56	163.11			
Toplam	382	77.14 ± 20.10				
<b>Çalışılan Pozisyon</b>						
A)Yönetici Hemşire	6	57.33 ± 15.24	82.00	25.735	<b>.000</b>	<b>C&gt;A</b> <b>C&gt;B</b>
B)Sorumlu Hemşire	27	63.56 ± 16.35	113.78			
C)Servis Hemşiresi	331	79.07 ± 19.82	201.72			
D)Geçmişte Yönetici	17	68.41 ± 19.18	143.41			
Toplam	381	77.14 ± 20.10				
<b>Görev Yapılan Birim</b>						
A) Acil Servis	38	78.89 ± 15.27	200.18	13.937	<b>.007</b>	<b>C&gt;E</b>
B) Yoğun Bakım	77	78.80 ± 20.39	201.45			
C) Cerrahi Birimler	104	80.94 ± 22.68	211.24			
D) Dâhili Birimler	156	74.14 ± 18.57	174.30			
E) Hemşirelik Yönetim Birimi	6	57.33 ± 15.24	82.00			
Toplam	381	77.14 ± 20.10				
<b>Yardım Alınan Kişi</b>						
A)Hem. Müdür Yardımcısı	30	63.80 ± 16.99	116.92	15.793	<b>.001</b>	<b>B&gt;A</b> <b>C&gt;A</b>
B) Servis Sorumlusu	252	79.08 ± 20.12	200.76			
C) İş Arkadaşı	72	76.62 ± 20.12	191.53			
D) Diğer	27	75.33 ± 17.89	180.80			
Toplam	381	77.14 ± 20.10				

Çalışmaya katılan hemşirelerin eğitim düzeylerine göre problem çözme becerilerini hangi düzeyde algıladıkları incelenmiş ve farklı eğitim düzeylerine sahip hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır (p = .293 > .050). Bu nedenle H3 hipotezi reddedilmiştir.

DEÜH’de görev yapan hemşirelerin hemşirelik pozisyonlarına göre problem çözme becerileri düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklı olduğu belirlenmiştir (p = .000 < .050) ve H4 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre yönetici ve sorumlu hemşirelerin problem çözme becerisi genel puan ortalamaları servis hemşirelerinden düşüktür. Bu da orta/üst düzey yönetici konumundaki hemşirelerin kendilerini problem çözmeye daha yetkin olarak algıladıklarını göstermektedir. Özellikle yönetici hemşirelerin PÇE genel puan ortalaması incelendiğinde, iyi düzeyde problem çözme becerisine sahip oldukları söylenebilir.

Hastane içerisinde görev yapılan birim açısından incelendiğinde ise, DEÜH’de hemşirelik yönetim biriminde görev yapan hemşireler ile cerrahi birimlerde görev yapan hemşirelerin problem çözme becerisi algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmiştir (p = .007 < .050) ve H5 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgu, öncesinde hemşirelik pozisyonuna yönelik yapılan analizi de destekler niteliktedir. Yönetim birimi haricinde ele alınan diğer birimlerdeki hemşireler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir.

Problem çözmeye yardım alınan kişi açısından değerlendirildiğinde, hemşirelik müdür yardımcısından yardım alanların kendilerini servis sorumlusundan ya da başka bir iş arkadaşından yardım alanlara göre problem çözme becerisi açısından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha başarılı olarak algıladıkları belirlenmiş (p = .001 < .050), buna bağlı olarak H7 hipotezi kabul edilmiştir. Buna karşın hemşirelerin önemli bir çoğunluğunun servis sorumlusundan yardım aldığı da görülmektedir.

Tablo 3’te PÇE genel puan ortalaması ile çalışmaya katılan hemşirelerin yaşı, sahip oldukları çocuk sayısı, toplam kıdem yılı, yöneticilik süresi ve baktıkları hasta sayısı gibi değişkenler ile arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesi yapılan Spearman korelasyon analizi sonuçları sunulmuştur.

**Tablo 3. Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları**

	Spearman Korelasyon Katsayısı	Yaş	Çocuk Sayısı	Toplam Kıdem Yılı	Yöneticilik Süresi	Bakılan Hasta Sayısı
PÇE Genel Puan Ortalaması	r	<b>-.15</b>	-.01	<b>-.18</b>	<b>-.26</b>	.08
	p	<b>.003</b>	.832	<b>.000</b>	<b>.000</b>	.096
	n	381	381	381	381	381

Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin yaşı arttıkça PÇE genel puan ortalaması azalmaktadır ve bu ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p = .003 < .050$ ). Bunun anlamı, yaş ilerledikçe hemşirelerin problem çözme becerileri açısından kendilerini daha yeterli algıladıklarıdır. Yine de bu ilişkinin zayıf bir ilişki olduğu belirtilmelidir ( $r = -.15$ ).

Hemşirelerin sahip olduğu çocuk sayısının problem çözme becerilerini algılama düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir ilişkisi olmadığı belirlenmiştir ( $p = .832 > .050$ ).

Çalışmaya katılan hemşirelerin toplam kıdem yılları arttıkça, PÇE toplam puanlarının azaldığı ve bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $p = .000 < .050$ ). Bu bulgu daha önce ele alınan yaş değişkenindeki bulgu ile tutarlı olmakla birlikte, bu ilişkinin de zayıf bir ilişki olduğunu vurgulamak gerekmektedir ( $r = -.18$ ).

DEÜH'de görev yapan hemşirelerin yöneticilik süreleri arttıkça PÇE toplam puanlarının azaldığı ve bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $p = .000 < .050$ ). Fakat bu ilişki de zayıf bir ilişkidir ( $r = -.26$ ).

Hemşirelerin gün içerisinde baktıkları ortalama hasta sayısı ile problem çözme beceri düzeyi algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir ( $p = .096 > .050$ ).

Korelasyon analizi sonuçları değerlendirdiğinde sekizinci araştırma hipotezi yaş, kıdem yılı ve yöneticilik süresi değişkenleri için kabul edilmiş; çocuk sayısı ve bakılan hasta sayısı değişkenleri için ise reddedilmiştir.

### Tartışma

Türkiye'de hemşirelik alanında problem çözme becerileri üzerine yapılmış olan bazı çalışmalarda saptanan problem çözme becerisi genel puanları Tablo 4'te sunulmaktadır. Bu tablo incelendiğinde, genel olarak çalışan hemşirelerin de hemşirelik öğrencilerinin de problem çözme becerisi düzeyi algılarının orta düzeyde olduğu yönünde sonuçlar göze çarpmaktadır. Bu çalışmada elde edilen PÇE ortalama puanlarının da en düşük PÇE puan ortalamaları arasında olduğu görülmektedir. Buna göre, DEÜH'de görev yapan hemşirelerin problem çözme becerisi düzeylerinin, ülke genelindeki hemşirelerle kıyaslandığında genele göre iyi olduğu değerlendirilebilir.

Türkiye'de hemşirelik alanında problem çözme becerisi üzerine yapılan çalışmalarda cinsiyet değişkeninin ele alındığı çalışmalar azınlıktadır. Bunun nedeni erkek hemşirelerin göreceli olarak daha yakın bir zaman döneminde mesleğe dâhil olmuş olmaları, buna bağlı olarak da çalışmaların kapsamına dâhil edilememiş olmaları olabilir. Buna rağmen yönetici hemşireleri (Küçük, 2013) ve hemşireleri kapsamına alan (Polat, 2013; Şahin, 2015) az sayıda çalışmada cinsiyet açısından problem çözme becerisi düzeyleri arasında fark belirlenmemiştir. Bu bulgu, bu çalışmada bulgular ile tutarlıdır. Ayrıca hemşirelik öğrencileri için yapılan bazı çalışmalarda ise cinsiyet değişkeni ile problem çözme becerisi arasındaki ilişki ele alınmış, fakat bu çalışmalarda da erkek ve kadınlar arasında problem çözme becerileri algıları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmemiştir (Akın ve ark., 2007; Kanbay, vd., 2013; Olgun, vd., 2010; Yıldırım ve ark., 2014; Yılmaz ve ark., 2009; Yüksel, 2015).

**Tablo 4. Türkiye'de Hemşirelik Alanında Problem Çözme Becerileri Üzerine Yapılan Bazı Çalışmalarda Saptanan PÇE Genel Puan Ortalamaları**

Çalışma	İncelenen Kitle	PÇE Genel Puan Ortalaması	Standart Sapma
Abaan ve Altıntoprak (2005)	Hemşireler ve yönetici hemşireler	77.48	14.75
Akın ve ark. (2007)	Hemşirelik öğrencileri	83.97	17.08
Altun (2003)	Hemşirelik ve ebelik öğrencileri	83.54	19.14
Bahar (2006)	Yönetici hemşireler	72.74	14.58
Çiçekoğlu (2005)	Hemşireler	84.26	16.56
Erkuş ve Bahçecik (2015)	Hemşireler Yönetici hemşireler	101.10 102.60	15.60 12.80
Erzincanlı (2010)	Hemşireler	92.17	19.75
Günüşen ve Üstün (2011)	Hemşirelik öğrencileri	77.71	18.59
Kanbay, Aslan, Işık ve Kılıç (2013)	Hemşirelik öğrencileri	92.45	1.30
Karakurt ve Ekinçi (2015)	Hemşireler	85.00	33.19
Kaya (2005)	Hemşireler	90.57	19.94
Kelleci ve ark. (2011)	Hemşirelik öğrencileri (uzamsal çalışma)	92.46 80.56 78.05 80.75	20.91 22.79 26.00 28.39
Kelleci ve Gölbaşı (2004)	Hemşireler	98.94	14.51
Küçük (2013)	Yönetici hemşireler	± 127.00*	
Olgun, Öntürk, Karabacak, Aslan ve Serbest (2010)	Hemşirelik öğrencileri (uzamsal çalışma)	81.05 81.93 76.82	15.53 15.55 20.02
Şahin (2015)	Hemşireler	± 85.00*	

Şahiner, Açüksöz ve Açikel (2013)	Hemşirelik öğrencileri	82.82	15.93
Terzioğlu (2006)	Yönetici hemşireler	83.42	17.60
Tezel ve ark. (2009)	Hemşirelik öğrencileri	89.90	22.10
Ulupınar (1997)	Hemşirelik öğrencileri	91.71	18.01
Yıldırım, Koç ve Karabudak (2014)	Hemşirelik öğrencileri	108.02	18.76
	Ebelik öğrencileri	108.90	19.53
Yıldız (2009)	Hemşireler	± 88.00*	
Yılmaz, Karaca ve Yılmaz (2009)	Sağlık yüksekokulu öğrencileri	94.35	16.98
Yurttaş ve Yetkin (2003)	Hemşirelik ve ebelik öğrencileri	84.02	18.90
Yüksel (2015)	Hemşirelik öğrencileri	95.46	19.44

\* Bu çalışmalarda örneklemin tamamı için problem çözme becerisi genel puanı raporlanmamış olmasına karşın, analizler incelendiğinde toplam puanın Küçük'ün (2013) çalışmasında 127.00, Şahin'in (2015) çalışmasında 85.00, Yıldız'ın çalışmasında ise 88.00 puan civarında olacağı görülmektedir.

Bu çalışmada medeni durum değişkeni açısından hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algılarında bir farklılık bulunamamış olmasına karşın, literatürde yapılmış olan çalışmalarda medeni durumun değişkeni açısından birbirinden farklı sonuçlar bulunmaktadır. Akın ve ark. (2007) ve Ulupınar (1997) evli hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin daha yüksek olduğunu düşündüklerini bulmuşlardır. Çiçekoğlu (2005) ise boşanmış hemşirelerin evli ve bekâr hemşirelere göre problem çözme becerilerini daha yüksek olarak algıladıklarını belirtirken Karakurt ve Ekinci (2015) bekâr hemşirelerin bu konuda kendilerini daha iyi değerlendirdiğini belirlemiştir. Ayrıca hemşirelerin (Erzincanlı, 2010; Kaya, 2005; Kelleci ve Gölbaşı, 2004; Polat, 2013; Şahin, 2015; Yıldız, 2009) ve yönetici hemşirelerin (Bahar, 2006; Küçük, 2013) medeni durumları açısından problem çözme becerilerini farklı algılamadığını belirten çalışmalar da mevcuttur.

Araştırma bulgularına göre problem çözme eğitimi alan hemşirelerin PÇE toplam puanlarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha düşük olduğu, yani kendilerini problem çözmeye daha başarılı algıladıkları belirlenmiştir. Literatürde yer alan çalışmalarda Ulupınar (1997) hemşirelik öğrencilerinde; Abaan ve Altıntoprak (2005), Bahar (2006) ve Kaya (2005) hemşire ve yönetici hemşirelerde daha önce problem çözme eğitimi alanların kendilerini problem çözme becerileri açısından daha iyi gördüklerini; Şahin (2015) ise eğitim almayanların kendilerini daha iyi algıladıklarını belirtmiştir. Ayrıca hemşirelik öğrencilerinde (Yılmaz ve ark., 2009) ve hemşireler ile yönetici hemşirelerde (Erkuş ve Bahçecik, 2015; Erzincanlı, 2010; Küçük, 2013; Terzioğlu, 2006) daha önce problem çözme eğitimi alınanın fark yaratmadığını belirten çalışmalar da vardır.

Çalışmaya katılan farklı eğitim düzeylerine sahip hemşirelerin problem çözme becerisi düzeylerini benzer düzeyde değerlendirdikleri belirlenmiştir. Literatürde bu alanda yapılmış olan benzer çalışmalarda farklı bulgulara rastlanmaktadır. Hemşirelik öğrencileri üzerine yapılan çalışmalarda genellikle eğitim sürecinde ilerledikçe problem çözme becerisi toplam puanının azalma eğiliminde olduğunu belirten çalışmalar (Akın ve ark., 2007; Günüşen ve Üstün, 2011; Kelleci ve ark., 2011; Olgun ve ark., 2010; Ulupınar, 1997) ağırlıkta iken, Yurttaş ve Yetkin (2003) birinci sınıf öğrencilerinin dördüncü sınıf öğrencilerinden daha düşük puana sahip olduğunu belirtmiştir. Ayrıca hemşirelik öğrencileri kapsamında eğitim sürecindeki farklılığın problem çözme envanteri toplam puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığını belirten çalışmalar da vardır (Kanbay ve ark., 2013; Şahiner ve ark., 2013; Yıldırım ve ark., 2014; Yılmaz ve ark., 2009; Yüksel, 2015). Hemşireler ve yönetici hemşireler üzerinde yapılan çalışmalar da ise Bahar (2006) yüksek lisans mezunu yönetici hemşirelerin, Karakurt ve Ekinci (2015) lisans mezunu hemşirelerin, Kaya (2005) ön lisans mezunu hemşirelerin daha düşük PÇE toplam puanına sahip olduğunu saptamıştır. Buna karşın eğitim düzeyinin problem çözme becerilerinin algılanma düzeyi üzerinde fark yaratmadığını belirten de çok sayıda çalışma bulunmaktadır (Çiçekoğlu, 2005; Erkuş ve Bahçecik, 2015; Erzincanlı, 2010; Kelleci ve Gölbaşı, 2004; Küçük, 2013; Polat, 2013; Şahin, 2015; Terzioğlu, 2006; Yıldız, 2009).

DEÜH'de görev yapan hemşirelerin görev pozisyonlarına göre problem çözme becerilerini farklı düzeyde değerlendirdikleri belirlenmiştir. Literatürde bu sonucu destekler yönde bulgulara rastlanmaktadır. Ulupınar (1997) başhemşirelerin ve eğitimci hemşirelerin servis hemşirelerinden ve servis sorumlularından daha düşük PÇE toplam puanı olduğunu belirtmiştir. Karakurt ve Ekinci (2015) ve Kaya (2005) sorumlu hemşirelerin, Polat (2013) yönetici hemşirelerin daha düşük puana sahip olduklarını ortaya koymuştur. Kelleci ve Gölbaşı (2004) ise bunun aksi yönde bir bulgu ile klinik hemşirelerin PÇE toplam puanlarının sorumlu hemşirelerden düşük olduğunu belirtmektedir. Ayrıca hemşirelik pozisyonuna göre PÇE toplam puanında istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşmadığını belirten çalışmalar da vardır (Abaan ve Altıntoprak, 2005; Erzincanlı, 2010; Şahin, 2015).

Hastane içerisinde görev yapılan birim açısından incelendiğinde, DEÜH'de hemşirelik yönetim biriminde görev yapan hemşireler ile cerrahi birimlerde görev yapan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmesine karşın, literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, bu boyutu ele alan çalışmaların ağırlıklı kısmında hemşirelerin görev yaptıkları birim açısından problem çözme beceri algı düzeylerinden istatistiksel olarak anlamlı bir fark ortaya çıkmadığı görülmektedir (Abaan ve Altıntoprak, 2005; Çiçekoğlu, 2005; Erkuş ve Bahçecik, 2015; Erzincanlı, 2010; Kelleci ve Gölbaşı, 2004; Polat, 2013). Buna karşın Bahar (2006), çalışmasında yoğun bakım, acil servis, ameliyathane, anjiyo ve diyaliz birimlerinde görev yapan hemşirelerin diğerlerine göre kendilerini problem çözme becerisi açısından daha iyi düzeyde algıladıklarını raporlamıştır.

Problem çözmeye yardım alınan kişi açısından yapılan değerlendirme ele alındığında, literatürde doğrudan bu çalışmadaki şekilde ölçülmüş bir sonuca ulaşmak zor olsa da benzer bir şekilde yorumlanabilecek sonuçlar mevcuttur. Ulupınar (1997); karşılaştığı problemleri biriyle, özellikle de eşiyile paylaşanların kendilerini problem çözmeye daha yetkin

olarak algıladıklarını belirtmiştir. Çiçekoğlu (2005) ise ailesiyle, arkadaşlarıyla ve hekimlerle; Yıldız (2009) ise meslektaşlarıyla, hekimlerle ve yöneticilerle ilişkileri daha iyi olan hemşirelerin kendilerini problem çözmede daha olumlu yönde algıladıklarını ortaya koymuştur. Bahar (2006) da benzer bir sonuca arkadaşlarından yardım alan hemşireler için ulaşmıştır. Karakurt ve Ekinci (2015) ise aile ve arkadaşlardan destek alma ve sosyal desteğin artması durumunda problem çözmenin iyileştiğini ifade etmektedir. Bunun aksi yönde tek bulguya Şahiner ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında rastlanmış olup, bu çalışmada problem çözmede çevreden destek alan ve almayan hemşirelik öğrencileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Literatürde gerek hemşirelik alanındaki öğrenim görenler gerekse hemşireler üzerinde yapılan çalışmaların ağırlıklı kısmında yaşı problem çözme beceri düzeyleri açısından bir fark unsuru olmadığı bulgusuna rastlanmaktadır (Abaan ve Altıntoprak, 2005; Çiçekoğlu, 2005; Erkuş ve Bahçecik, 2015; Erzincanlı, 2010; Kanbay ve ark., 2013; Karakurt ve Ekinci, 2015; Kaya, 2005; Küçük, 2013; Polat, 2013; Şahin, 2015; Şahiner ve ark., 2013; Terzioğlu, 2006; Yıldırım ve ark., 2014; Yılmaz ve ark., 2009; Yurttaş ve Yetkin, 2003). Bu çalışmada literatürün genelindeki bulguların aksi yönde bir bulgu elde edilmiş olsa da, saptanan anlamlı ilişkinin zayıf düzeyde olduğu dikkate alınmalıdır. Bu çalışmanın bulgularıyla uyumlu olarak, Ulupınar (1997) çalışmasında yaş ilerledikçe PÇE toplam puanının düştüğünü saptamıştır. Ayrıca Bahar (2006) ile Kelleci ve Gölbaşı (2004) çalışmalarında ise daha genç yaşlarda problem çözme becerisi algılarının daha olumlu yönde olduğuna dair bulgular vardır.

Hemşirelerin sahip olduğu çocuk sayısının problem çözme becerilerini algılama düzeyleri ile ilişkili olmadığı bulgusu, literatürde benzer bir boyutu değerlendirmeye alan az sayıdaki çalışmayla tutarlıdır (Çiçekoğlu, 2005; Karakurt ve Ekinci, 2015; Polat, 2013; Yılmaz ve ark., 2009).

Toplam kıdem yılları açısından incelendiğinde, kıdem yılı arttıkça PÇE toplam puanlarının azaldığına yönelik elde edilmiş olan bulguyu destekleyen ve desteklemeyen çalışmalar literatürde mevcuttur. Karakurt ve Ekinci (2015), Kaya (2005) ve Şahin (2015) kıdem yılı daha fazla olan hemşirelerin problem çözme beceri düzeyi algılarının daha iyi olduğunu belirtirken; Kelleci ve Gölbaşı (2004) bunun tersi yönde bir bulgu ile 5 yıl ve daha az kıdeme sahip hemşirelerin bu konuda daha iyi olduğunu söylemektedir. Ayrıca kıdem yılı ile problem çözme becerisi algısının değişmediğini belirten çalışmalar da vardır (Abaan ve Altıntoprak, 2005; Çiçekoğlu, 2005; Erkuş ve Bahçecik, 2015; Erzincanlı, 2010; Küçük, 2013; Polat, 2013; Yıldız, 2009).

DEÜH'de görev yapan hemşirelerin yöneticilik süreleri arttıkça PÇE toplam puanlarının azaldığı belirlenmiştir. Literatürde Bahar (2006) tarafından yapılan çalışmada yönetici hemşirelerin deneyim süresinin problem çözme becerisini etkilemediği bulgusu yer almakta olup, bu çalışmada elde edilen bulgular ile uyusmamaktadır.

Hemşirelerin gün içerisinde baktıkları ortalama hasta sayısı ile problem çözme beceri düzeyi algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir. Literatürde bu değişkeni ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

### Sonuçların Uygulamada Kullanımı

Hizmet sektörünün genel özellikleri arasında önde gelenlerden biri, hizmet sunumu sırasında hizmeti alanlarla hizmeti sunanların doğrudan etkileşimde olmasıdır. Sağlık hizmetleri açısından bakıldığında, bu durum çok daha fazla önem taşımaktadır. Bunun nedeni sağlık sektörünün hizmet sunduğu temel kesimin sağlık problemleri yaşayan bireyler olması ve bu problemlerin hizmet sunum sürecini yönetmeyi zorlaştırmasıdır. Bu da sağlık hizmetinin sunulması sürecinde problem çözme gerekliliği ile sürekli olarak karşılaşılmasını beraberinde getirmektedir. Sağlık problemlerinin çeşitliliği ve tedavilerin kişiden kişiye farklılık göstermesi de göz önüne alındığında problem çözme bu hizmetin en temel ihtiyaçlarından biri olarak görülebilir. Sağlık hizmeti sunum sürecinin haricinde, örgütsel yapı ve ilişkilerden kaynaklanan problemler de değerlendirildiğinde, sağlık hizmeti sunan çalışanların çalışma yaşamında problem çözme becerilerinin önemi daha da artmaktadır.

Hastalarına kaliteli hizmet sunarak hasta memnuniyetini arttırmak ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak isteyen sağlık kuruluşlarının çalışanlarını tanımaları, yetkinliklerini doğru belirlemeleri ve onları doğru yerde, doğru görevde değerlendirmeleri büyük önem taşıyacaktır. Bu sürecin önemli bileşenlerinden biri de çalışanları problem çözme beceri düzeylerinin belirlenmesidir. Bu çalışmanın bulguları ve literatürde yapılmış benzer çalışmaların bulguları incelendiğinde, genel birbirinden farklı sonuçlar olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum, farklı gruplarda problem çözme becerisi düzeylerinin ve bunu etkileyen etkenlerin farklı olabileceği gerçeğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle her sağlık kuruluşunun kendi çalışanlarını tanıma yönünde kendi çalışmalarını yapmalarının oldukça önemli bir gereklilik olduğu düşünülmektedir. Buna bağlı olarak kuruluş özelinde iyileştirme gerekleri belirlenerek uygulanabilir. Ayrıca personel yapısına ve iyileştirmeye yönelik yapılacak faaliyetlere bağlı olarak zamanla da değişim yaşanabileceği, bu nedenle bu yöndeki çalışmaların periyodik olarak tekrarlanması gerekebileceği unutulmamalıdır. Bu çalışmada, bu noktadan yola çıkılarak İzmir ilinde hizmet veren önemli sağlık kuruluşlarından biri olan Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin problem çözme beceri düzeylerinin ve bunu etkileyebilecek etkenlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

DEÜH'de görev yapan hemşirelerin PÇE ile belirlenen ortalama puanları her ne kadar literatürdeki benzer çalışmalar arasındaki en düşük puanlardan biri olsa da, hemşirelerin kendilerini orta düzeyde problem çözme becerisine sahip olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Problem çözme becerisinin sağlık hizmetlerinin önemli bir parçası olan hemşirelik açısından önemi düşünüldüğünde, DEÜH'de görev yapmakta olan hemşirelerin bu becerilerinin daha iyi düzeye getirilmesi için çalışmalar yapılması gerektiği düşünülmektedir. Çalışmanın bulguları arasında problem çözme üzerine eğitim almış olan hemşirelerin ve problem çözme sürecinde hemşirelik müdür yardımcısı kademesinden yardım alan hemşirelerin daha iyi problem çözme becerisine sahip olduklarını düşündükleri görülmektedir. Buradan yola çıkarak, hemşirelerin problem çözme becerilerinin iyileştirilmesi için kurum içerisinde bu yönde eğitimlerin artırılması ve hemşirelerin problem çözme süresinde üst yönetim kademelerine ulaşip yardım almasını kolaylaştıracak şekilde daha kısa örgütsel iletişim kanalları oluşturulması önerilmektedir. Özellikle hemşirelerin %80.4'ünün bu konuda bir eğitim almadığı ve yalnızca %7.9'unun hemşirelik müdür

yardımcısından yardım aldığı bulguları değerlendirildiğinde, bu alanda oldukça yüksek bir iyileşme potansiyeli olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada DEÜH'de hemşirelikte yönetici pozisyonunda görev yapan katılımcıların kendilerini problem çözme becerileri konusunda daha olumlu değerlendirdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum, terfilerde problem çözme becerisinin yüksek olmasının tercihi olumlu yönde etkileyen bir değişken olarak kullanıldığını göstermektedir. Bu nedenle yönetim kademelerini hedefleyen hemşirelerin, kendilerini diğer niteliklerinin yanında problem çözme becerileri konusunda da geliştirmeye çalışmaları iş kalitesinin artırılması bir yana, kariyer gelişimi açısından da önerilmektedir. Bunun haricinde yönetici konumunda olan hemşirelerin problem çözme becerilerinin yüksek olması, örgütsel iletişim kanalları kısaltılırsa, diğer hemşirelerin de bu becerileri deneyimlerden öğrenme yoluyla daha kolay iyileştirilmesinin yolunu açabilir. Yaş ilerledikçe, hemşirelikteki kıdem yılı arttıkça ve yöneticilikte geçirilen süre arttıkça problem çözme becerisi düzeyinin daha yüksek algılandığını ortaya koyan bulgular deneyimin bu konudaki önemine yönelik önermeyi destekler niteliktedir. Yine de bu ilişkilerin zayıf güçte olduğu, problem çözme becerisinin gelişmesini önemli derecede etkileyen başka etkenlerin de olacağı unutulmamalıdır.

Problem çözme beceri düzeyi algısının cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sayısı ve günde ortalama olarak bakılan hasta sayısı açısından farklılık göstermediği de belirlenmiştir. Eğitim düzeyinin farklılık yaratmaması, hemşirelik eğitiminin farklı düzeyleri arasında problem çözme becerisine yönelik eğitimlerin düzeyinin değişmemesi ile açıklanabilir. Medeni duruma göre bir farklılık olmaması ve sahip olunan çocuk sayısının etkili olmaması, hemşirelerin özel hayatları ile iş hayatlarını mesleki profesyonellik çerçevesi içerisinde başarılı bir şekilde birbirinde ayırdığını gösteriyor olabilir. Bakılan ortalama hasta sayısının problem çözme beceri üzerinde etkisi olmaması ise deneyim ile kazanılan problem çözme becerisinin çok sayıda problem ile karşılaşmakla değil, birbirinden farklı problemlerle karşılaşmakla edinildiğini düşündürmektedir. Bu sonuca bağlı olarak hemşirelere zaman zaman farklı görevler verilmesi yoluyla farklı problemlerle karşılaşmalarının sağlanmasının, problem çözme becerilerinin geliştirilmesi yolunda bir araç olabileceği önerilmektedir.

Bu çalışmada hemşirelerin yalnızca problem çözme becerileri ile ilgili sonuçlara yer verilmiştir. PÇE alt boyutları değerlendirilerek hemşirelerin problem çözmeye yaklaşımları belirlenerek daha detaylı sonuçlara ulaşılması da söz konusudur. Bu kısıt haricinde çalışmada getirilen önerilerin hayata geçirilmesi, DEÜH'de görev yapan hemşirelerin hâlihazırda yeterli düzeyde olduğu söylenebilecek problem çözme becerilerini daha da iyi hale getirecektir. Ayrıca bu çalışmanın bulguları, kendi çalışanlarının problem çözme becerilerini değerlendirmek isteyen sağlık kuruluşları için de yol gösterici olabilir.

#### Kaynaklar

- Abaan, S., Altıntoprak, A. (2005). Hemşirelerde problem çözme becerileri: öz değerlendirme sonuçlarının analizi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12 (1), 62-76.
- Abdollahi, A. Talib, M.A., Yaacob, S.N., Ismail, Z. (2014). Problem-solving skills and hardiness as protective factors against stress in Iranian nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 35 (2), 100-107.
- Akın, S., Güngör İ., Mendi B., Şahin N., Bizat E., Duma Z. (2007). Üniversite öğrenimlerini sürdüren hemşirelik bölümü öğrencilerinin problem çözme becerileri ve iç-dış kontrol odağı algısı. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 4 (2), 30-36.
- Altun, İ. (2003). The perceived problem solving ability and values of student nurses and midwives. *Nurse Education Today*, 23, 575-584.
- Atalay, M. (2009). Düünden bugüne hemşirelikte yenilikler. 12. Ulusal Hemşirelik Kongresi (Kongre Kitabı). Sivas. 20-24 Ekim, 59- 72.
- Bahar, M. (2006). Yataklı tedavi kurumlarında çalışan yönetici hemşirelerin problem çözme becerileri ve yaratıcılık düzeyleri. Hemşirelik Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Biröl, L. (2010). *Hemşirelik Süreci*. (1.Baskı, 30-45), İstanbul: Etki Yayınları.
- Choi, E., Lindquist, R., Song, Y. (2014). Effects of problem-based learning vs. traditional lecture on Korean nursing students' critical thinking, problem-solving, and self-directed learning. *Nurse Education Today*, 34, 52-56.
- Covey, S.R. (2003). Etkili insanların yedi alışkanlığı (Çeviren: G. Suveren, O. Deniztekin), İstanbul: Varlık Yayınları. (Orijinal yayının basım yılı 1998).
- Çiçekoğlu, P. (2005). Acil servislerde ve kliniklerde çalışan hemşirelerin problem çözme becerilerini algılamaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir, Türkiye.
- Ergin, B., Dağ, İ. (2013). Kişiler arası problem çözme davranışları, yetişkinlerdeki bağlanma yönelimleri ve psikolojik belirtiler arasındaki ilişkiler. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 36-54.
- Erkuş, B., Bahçecik, N. (2015). Özel hastanelerde çalışan yönetici hemşirelerin ve hemşirelerin eleştirel düşünme düzeyi ve problem çözme becerileri. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 1-9.
- Erzincanlı, S. (2010). Hemşirelerin eleştirel düşünme eğilimleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. Hemşirelik Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir, Türkiye.
- Günüşen, N.P., Üstün, B. (2011). Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme beceri düzeyleri ile kontrol odağı arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4 (2), 72-77.
- Heppner, P.P., Petersen, C.H. (1982). The development and implications of a personal problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29 (1), 66-75.
- Heppner, P.P., Krauskopf, C.F. (1987) An information-processing approach to personal problem solving. *The Counseling Psychologist*, 15, 371-447.
- Heppner, P.P., Witty, T.E., Dixon, W.A. (2004). Problem-solving appraisal and human adjustment: a review of 20 years of research using the problem solving inventory. *The Counseling Psychologist*, 32 (3), 344-428.



- Hoyt, P. (2007). An international approach to problem solving for better health nursing™ (PSBHN). *International Nursing Review*, 54 (1), 100-106.
- Kanbay, Y., Aslan, Ö., Işık, E., Kılıç, N. (2013). Hemşirelik lisans öğrencilerinin problem çözme ve eleştirel düşünme becerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3 (3), 244-251.
- Kantek F., Kartal H. (2016). The effects of nursing education on problem solving skills of students: a meta analysis. The 7th Multidisciplinary Academic Conference in Prague. Prague (Kongre Kitabı), Çek Cumhuriyeti, 27-28 Mayıs, 210-216.
- Karakurt, N., Ekinci, M. (2015). Hemşirelerin algıladıkları sosyal destek ile problem çözme becerisi arasındaki ilişki. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4 (4), 574-593.
- Kaya, E. (2005). Hemşirelerin problem çözme becerilerinin ve etkileyen bazı faktörlerin belirlenmesi. Hemşirelik Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sivas, Türkiye.
- Kelleci, M., Gölbaşı, Z., Doğan, S., Tuğut, N. (2011). Entegre eğitim programında öğrenim gören hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri: Bir izlem çalışması. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 19 (1), 23-28.
- Kelleci, M., Gölbaşı, Z. (2004). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 8 (2), 1-8.
- Küçük, İ. (2013). Hastane ortamında yönetici hemşirelerin problem çözme becerilerini etkileyen bazı faktörler. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Mertoğlu, H., Öztuna, A. (2004). Bireylerin teknoloji kullanımı problem çözme yetenekleri ile ilişkili midir? *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3 (1), 83-92.
- Olgun, N., Öntürk, Z.K., Karabacak, Ü., Aslan, F.E., Serbest, Ş. (2010) Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri: bir yıllık izlem sonuçları. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(4), 188-193.
- Polat, H. (2013). Hemşirelerin problem çözme becerileri ve atılganlıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Aydın, Türkiye.
- Şahin, P. (2015). Hemşirelerin problem çözme becerilerinin çeşitli demografik özellikleri ile ilişkisi (Adnan Menderes Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi örneği). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Şahin, N., Şahin, N.H., Heppner, P.P. (1993). Psychometric properties of the problem solving inventory in a group of Turkish university students. *Cognitive Therapy and Research*, 17 (4), 379-396.
- Şahiner, G., Açıköz, S., Açık, C. (2013). Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 12 (6), 673-680.
- Taylor, C. (2000). Clinical problem solving in nursing: insights from the literature. *Journal of Advanced Nursing*, 4, 842-849.
- Terzioğlu, F. (2006). The perceived problem-solving ability of nurse managers. *Journal of Nursing Management*, 14, 340-347.
- Tezel, A., Arslan, S., Topal, M., Aydoğan, Ö., Koç, Ç., Şenlik, M. (2009). Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri ve depresyon düzeylerinin incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12 (4), 1-10.
- Ulupınar, S. (1997). Hemşirelik eğitiminin öğrencilerin sorun çözme becerilerine etkisi. Hemşirelik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Uys, L.R., Van Rhyn, L., Gwele, N.S., McInerney, R, Tanga, T. (2004). Problem solving competency of nursing graduates. *Journal of Advanced Nursing*, 48 (5), 500-509.
- Yıldırım, B., Koç, Ş.Ö., Karabudak, S.S. (2014). Hemşirelik ve ebelik öğrencilerinin problem çözme becerileri ile öğrenme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (3), 859-882.
- Yıldız, H. (2009). Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara, Türkiye.
- Yılmaz, E., Karaca, F., Yılmaz, E. (2009). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12 (1), 138- 48.
- Yoo, M.S., Park, J.H (2014). Effect of case-based learning on the development of graduate nurses' problem-solving ability. *Nurse Education Today*, 34, 47-51.
- Yurttaş, A., Yetkin, A. (2003). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin empatik becerileri ile problem çözme becerilerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6 (1), 1-13.
- Yüksel, A. (2015), Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Öz Değerlendirme sonuçları ve Etkileyen Faktörler Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 37-49.