

Aile Hekimliği Ofis Yönetimi ve Ergonomi ***Family Medicine Office Management And Ergonomics***

Öz

Aile Hekimlerinin görev aldığı birimler olan ASM'lerdeki (Aile Sağlığı Merkezi) ofis yönetimi; aile hekimleri, aile sağlığı elemanları (ASE), sekreterler, temizlik görevlileri dahil tüm personelin yönetimi, finansman yönetimi, denetim, hizmetlerin planlaması, pazarlama, hasta ve çalışan güvenliği, diğer ASM, TSM, sağlık müdürlüğü ve sevk edilen hastaneler ile işbirliği, birinci basamak sağlık hizmetlerinin yerinde ve zamanında verilmesi gibi, yoğun ve kalabalık bir ofisin yaptığı işleri kapsamaktadır.

Ofis, bir işletmeyi veya bir hizmeti yönetmek üzere organizasyonel faaliyetlerin yapıldığı alandır. Ergonomi, maksimum iş güvenliği ve verimlilik sağlamak amacıyla, insanların anatomik ve bilissel özelliklerinin, çalıştıkları çevre ve sistemlerin incelenmesine ve bu öğeler arasında maksimum uyumun sağlanmasına yönelik çalışmaların bütünüdür. Çalışma ortamı ve alışkanlıkları ile basit ayarlamalar yapmayı öğrenmek kişinin rahatını ve verimliliğini büyük ölçüde arttıracaktır. Aile hekimleri ve diğer sağlık personellerinin hizmet verdiği ASM'ler de birer ofis olup, ergonomi kurallarının uygulanması, aile hekimlerinin iş sağlığı ve verimliliklerini arttıracaktır.

Abstract

The office management of the FHSs (Family Health Center), the units where the Family Physicians works, includes; management of all staff including family physicians, family health personnel (FHM), secretaries, cleaning staff, finance management, supervision, planning of services, marketing, patient and employee safety, health directorate and cooperation with dispatched hospitals. This represents an intense and crowded office with a heavy workload.

The office carries out organizational activities to manage a business or a service. Ergonomics is the study of the anatomical and cognitive properties of people, the study of the environments and systems in which they work, and the maximum harmony between these objects in order to provide maximum safety and productivity. Learning to make simple adjustments with the working environment and habits will greatly increase the comfort and efficiency of a worker. The FHCs, which are provided by family physicians and other health personnel, are also offices and the implementation of ergonomic rules will increase the health and productivity of family physicians.

Giriş

Aile Sağlığı Merkezi (ASM); kalite standartlarına uygun olarak tasarlanmış, sunulacak hizmeti karşılayacak şekilde altyapı ve ekipmana sahip olan sağlık kuruluşudur.

Uzm.Dr. Utku ESER

Uzm. Dr. Barış KILIÇCIOĞLU

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Atatürk Eğitim Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği

Yazışma Adresleri /Address for Correspondence:

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Atatürk Eğitim Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği, İzmir.

Tel/phone: +90 506 408 02 70

E-mail: utkueser@gmail.com

Anahtar Kelimeler:

Aile Hekimliği, ergonomi, ofis yönetimi

Keywords:

Family medicine, ergonomics, office management

Geliş Tarihi - Received
02/03/2017

Kabul Tarihi - Accepted
01/04/2017

Aile Sağlığı Birimi olarak da adlandırılır. Bu kurumlarda aile hekimi (aile doktoru) ve aile sağlığı elemanları hizmet sunmaktadır.(1,2) Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında aile sağlığı merkezleri aile hekimleri tarafından kurulan birer küçük işletme olarak tasarlanmıştır.Bu işletmenin tüm demirbaşları ve ister mal sahibi, ister kiracı olarak binası, bakımı, onarımı, tıbbi cihazları, cihazların amortismanı aile hekimlerine aittir. (3) Birleşmiş Milletlerin iş yeri sınıflandırmasına göre, birinci basamak sağlık hizmetleri verilen kurumlar,sağlık grubu içerisinde yer almakla beraber, hastanelerden ayrı olarak ofis tarzı iş yeri olarak da tanımlanmışlardır. (4) ASM'ler aile hekimi ve aile sağlığı merkezi çalışanlarından oluşan küçük birer kobi olarak değerlendirildiğinde, bu konuda da profesyonel tarzda yaklaşımı olan yöneticiler tarafından, bu ofislerin yönetiminin her kısmının planlanması gerekmektedir.(5) Bu planlamaların arasında , ASM çalışanlarının sağlığı da bu bileşenlerin önemli bölümlerinden biridir.

Ergonomi

Ergonomi; insanların makineler ile çeşitli iş-çevre koşullarına ilişkin bedensel ve ruhsal özelliklerini, eğilimlerini, yeteneklerini, sınırlılıklarını araştıran, elde ettiği veriler ile geliştirdiği ilkeleri makinelerin, makine sistemlerinin, iş ve çevre koşullarının tasarımına ve düzenlemesine uygulayan bir mühendislik dalıdır. Ergonomi, çalışan kişinin işi, iş aletleri ve iş çevresiyle olan ilişkilerini araştırır. Ergonominin amacı incinme, sakatlanma riskini minimum seviyeye indirerek insan vücudundan maksimum verimi almaktır.(6) Dünya'da ve Türkiye'de ergonominin önemi gittikçe artmasına rağmen ergonominin işletmelerdeki ve ISG(İş Sağlığı Güvenliği)'deki yeri tam olarak anlaşılmamış durumdadır. Bugün birçok ülkede ergonomi, iş ile ilgili kas iskelet sistemi rahatsızlıkları (İKİSR) oluşumu riskinin azaltılmasıyla ilişkilendirilirken birçok işletmede de iş kazası ve meslek hastalıklarının meydana gelmemesi için olası risklerin azaltılması ya da yok edilmesine odaklanan İSG kavramının bir parçası olarak düşünülmektedir. Ergonomi işletmelerin İSG politikalarının bir parçası olmalı ve çalışma koşullarının geliştirilmesi için bu politikaların işletme stratejileriyle de bütünleştirilmesi gerekmektedir.(7)

Aile Hekimliğinde Ergonominin Yeri

Aile Hekimlerinin çalışma yerleri göz önünde bulundurulduğunda, hem ofis koşullarındaki ergonomi kuralları, hem de sağlık merkezindeki ergonomi kuralları göz önünde bulundurulmalıdır.

Aydınlatma,sıcaklık, gürültü, karışıklık/karmaşa, hasta-ya erişim ve uygun alet kullanımında yetersizlik gibi fiziksel, sözlü ve sözsüz iletişim, iş yükü ve stresi, karar verme, insan-makine etkileşimi, sistem tasarımı gibi bilişsel, işe uygun insan yerleşimi, işveren ve çalışan eğitimi, çalışan gözetimi,, çalışma ve dinlenme sürelerinin düzenlenmesi, davranış modifikasyonu, koruyucu donanım kullanımı gibi organizasyonel alanlar sağlık çalışanları açısından, sistem per-

fomansını direk etkileyen unsurlardır.(8)

Bu durumlar, Ergonomik Risk Faktörleri adı altında incelenmektedir.(9) Bunlar:

1. Çevresel faktörler
 - a. Gürültü
 - b. Sıcaklık, nem ve hava akımı (Termal konfor)
 - c. Aydınlatma
 - d. Kimyasallar
 - e. Bitkiler
2. Fiziksel Faktörler
 - a. Bina(is yeri yerleşim planı)
 - b. Ekranlı araçlar
 - c. Tekrarlanan işler
 - d. Uygunsuz Duruşlar
 - e. Statik Duruş
3. Psikolojik faktörler
 - a. Çalışandan kaynaklanan faktörler
 - b. İşin yapısından kaynaklanan faktörler
 - c. İşletmenin yapısından kaynaklanan faktörler

Bu risk faktörleri her kurum için farklı olabileceğinden, hepsinin ayrı ayrı incelenmesi, gerekli müdahalelerin, uzman yöneticiler tarafından yapılması en uygun çözümdür. İş sağlığını, ergonomiyi olumlu etkileyen değişiklikler, hem iş verimini arttırmakta, hem de meslek hastalıklarından çalışanları korumaktadır. (10) Sağlık çalışanlarının maruz kaldığı bu riskler iğne yaralanmaları, bel ve sırt sorunları, lateks alerjisi, şiddet ve stres gibi geniş bir yelpazede karşımıza çıkmaktadır.(11) ASM'lerde aile hekimleri ve diğer çalışanların, standart sağlık çalışanlarının sorunlarına ek olarak, yazı işleri de oldukça fazla olduğundan ofis ergonomi kurallarını da uygulamaları gerekmektedir.

Ofis Ergonomisi

Ofis ergonomisi, çalışma biriminin ergonomik olarak düzenlenmesiyle ilişkilidir. Çalışma hücresi ergonomisi yorunluk ve kas gerilmelerini engeller; gereksiz hareketleri ortadan kaldırır; konforu artırır. Böylece verimlilik de artar. Ergonomik bir çalışma birimi fiziksel çevreyi, masa ve koltuk tasarımını, ekran ve klavyenin konumunu, dokümanın yerini, ofis aydınlatmasının yeri ve şiddetini ayarlar ve kontrol eder. Ofis ergonomisinin uygulanmasıyla bilgisayarla uzun süre çalışmadan ileri gelen boyun, omuz ve sırt ağrıları, baş ağrıları, bilek kanalı sendromu gibi rahatsızlıklar çözümler ya da en azından hafifletilir.(12,13)

Ofis çalışanlarında en çok görülen rahatsızlık türü olan kas-iskelet sistemine yönelik, önleyici ve yardımcı ekipmanlar kullanılabilir. Aile Hekimleri de, hem kendileri için, hem de diğer ASM çalışanları için bu tip, kas iskelet rahatsızları başta olmak üzere, ergonomi uygulamasına destek olan ekipmanlardan temin etmesinde fayda vardır.

Çalışma Konforunu Arttıran Yardımcı Ekipmanlar:

1. Klavye masaları
2. Klavye ve fare destekleri
3. Ergonomik klavye ve fare tasarımları
4. Ayarlanabilir koltuk ve masa tasarımları
5. Koltukta sırt ve kol destekleri

6. Ayak destekleri
7. Doküman tutucular
8. Ekran filtreleri
9. Mikrofon ve kulaklık setleri

Tartışma

ASM'ler birinci basamak sağlık hizmetleri ve koruyucu sağlık hizmetlerinin aile hekimi ve diğer ASM çalışanları tarafından yürütüldüğü, iş yükü oldukça fazla olan kurumlardır. Bu kurumların yönetimi, tercihen ofis ve sağlık yöneticiliği konusunda tecrübesi ve eğitimi olan kişiler tarafından yapılmalıdır. Aile hekimleri, öncelikle kendi sağlıklarını koruyarak, hastalara en iyi şekilde hizmet verebilirler. Bunun için ergonomi kurallarını uygulamaları gerekemekte ve gerekli önlemler de başta ASM yöneticisi olmak üzere tüm ASM çalışanları tarafından uygulanmalıdır. Aile hekimleri ofis yönetimine profesyonel olarak yaklaşmalıdır. Aile hekimlerinin, ofis yönetiminde ve ergonomi konularındaki olumlu yaklaşımları hem kendilerinin sağlığı açısından, hem de verimliliklerini arttırarak, toplum sağlığına da katkı sağlayacaktır. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin bel kemiği olan, aile hekimlerinin hastalara en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için, ofis yönetimi ve ergonomi kurallarına dikkat etmeleri ve güncel gelişmeleri takip etmeleri gerekmektedir.

Kaynaklar

1. Öztekin Z. Türkiye'de Sağlık Hizmetlerindeki Değişikliklere Bakış. 10. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Bildiriler Kitabı s.25-29, Van, Eylül 6-8, 2006.
2. Ateş M. Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri. "Sağlık Hizmetleri Yönetimi" içinde. (ed.) Ateş MS. Beta Basım, İstanbul, 2011.
3. Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği, (2011). <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-10376/aile-hekimligi-uygulama-yonetmeli.html> 21.08.2011.
4. United Nations Statistics Division, International Standard Industrial Classification of All Economic Activities, Rev.3.1 <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp?Cl=17>
5. Çalık B. Aile Sağlığı Merkezinin Yönetim Sürecinde Aile Hekimi ve Sağlık Yöneticisinin Rolü. Smyrna Tıp Dergisi, sayı24 http://smyrnatipdergisi.com/dosyalar_upload/belgeler/ASM%200y%C3%B6netimi1373502229.pdf
6. NEŞELİ C. (2016), ERGONOMİK RİSK ANALİZİ YÖNTEMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI VE BİR KALIP İMALAT FİRMASINDA UYGULANMASI. İZMİR KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ. İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İZMİR
7. GÜLER, Ç. (2003). Ergonomiye Giriş. Ankara: Ankara Tıp Odası.
8. Johnson JK, Barach P. Clinical Microsystems in Health Care: The Role of Human Factors in Shaping The Microsystem. In Carayon P, editors. Handbook of Human Factors and Ergonomics in Health Care and Patient Safety. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates; 2007.p.95-107.
9. Ulucan H, Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara, 2012.
10. Ergonomics: The Study of Work, U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration (OSHA), 2000
11. CDC. Recommended vaccines for healthcare workers. <http://www.cdc.gov/vaccines/adults/rec-vac/hcw.html#recs> (Erişim tarihi: 25.05.2017)
12. www.whsc.ca/pdf/resources/publications/hazalalerts/OF-FICEEdist.pdf
13. OSHA. "Health and Safety Guidelines For VDU in The Workplace", Mart, 1999.