



Asya Studies

Academic Social Studies/Akademik Sosyal Araştırmalar
DOI: 10.31455/asya.570168 / Number: 8, p. 41-52, Summer 2019

TIBBİ SEKRETERLERİN YAŞADIĞI SORUNLARIN İNCELENMESİ: DÜZCE İLİNDE BİR ALAN ARAŐTIRMASI AN INVESTIGATION OF THE PROBLEMS OF MEDICAL SECRETARYS: A FIELD STUDY IN THE PROVINCE OF DUZCE

Araştırma Makalesi /
Research Article

Makale Geliş Tarihi /
Article Arrival Date
25.05.2019

Makale Kabul Tarihi /
Article Accepted Date
26.06.2019

Makale Yayın Tarihi /
Article Publication Date
30.06.2019

**Asya'dan
Avrupa'ya
Uluslararası
Sosyal Bilimler
Dergisi**

Dr. Öğr. Üyesi Emel İştar Işıklı
Düzce Üniversitesi İşletme
Fakültesi Sigortacılık ve Sosyal
Güvenlik Bölümü

emelistar@duzce.edu.tr

ORCID ID

<https://orcid.org/0000-0003-3439-0871>

Muhammet Suysal
İstanbul Maltepe Mehmet Toprak
Hastanesi Pazarlama Birimi
muhammetsuysal54@gmail.com

ORCID ID

<https://orcid.org/0000-0002-4200-4291>

Öz

Bu araştırma ile sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterlerin yaşadığı sorunların tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın örneklemini Düzce ilinde bulunan 21 tıbbi sekreterden oluşmaktadır. Çalışma nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine mülakat tekniği kullanarak yapılmıştır. Katılımcılara mesleğinizde yaşadığınız sorunlar ile ilgili sorular yöneltildiğinde, çoğunluğu iletişim (10 kişi) ve şiddet (8 kişi) problemi olduğundan bahsetmişlerdir. Belirtilen diğer sorunlar ise randevusuz hastalar (4 kişi), personele yönelik saygısız davranışlar (3 kişi), yaşlılarla anlaşma problemi (3 kişi), ayrımcılık (2 kişi), taciz (1 kişi), güvensiz iş ortamı (1 kişi), hastaların uyarıları okumaması (1 kişi), izin almadan doktor odasına girilmek istenmesi (1 kişi) ve hastaların ısrarcı davranışları (1 kişi) şeklinde belirtilmiştir. Görüşme yapılan tıbbi sekreterlere yaşadıkları sorunlara yönelik çözüm ve önerileri sorulduğunda, en fazla verilen yanıt (10 kişi) "hastaya empati kurabilme ve bilinçlendirme" konusunda çalışmalar yapılması olmuştur. Bu özümü, tıbbi sekterlere güvenli çalışma imkanı sağlayacak ergonomik önlemler alınması (5 kişi) ve hastaları hastanede belirtilen uyarı levhalarını ve afişleri konusunda okumaya teşvik etmek (4 kişi) takip etmiştir. Tıbbi sekreterlerin belirttikleri diğer çözüm önerileri; kendilerine yönetimde söz hakkı verilmesi ve kararlarının dikkate alınması (2 kişi), adil ve ayrımcılık uygulamayan bir yönetim tarzının benimsenmesi (1 kişi), ara ara çalışanların motivasyonlarını arttırmaya yönelik toplantı ve etkinlikler düzenlemesi (1 kişi) ve hastaların hastaneye gelmeden önce randevu almalarının sağlanması (1 kişi) olarak belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık alışanları, Sağlık Sektörü, Tıbbi Sekreter, İletişim, şiddet

Abstract

In this study, it is aimed to determine medical sectarys problems on health sector. The sample of the study is composed of 21 medical secretarys in the Duzce province. In the study, in-depth interview technique was used as qualitative research methods. At the end of this study, it was determined that the most common problems are communication problems (10 person) with others and violence (8 person). The other problems are patients without appointment (4 person),disrespectful behavior towards staff (3 person) ,problem of agreement with the elderly (3 person), discrimination (2 person), harassment (1 person), unsafe work environment (1 person), patients do not read warnings (1 person), to enter the doctor's room without permission (1 person) and persistent behavior of patients (1 person.). empathy and awareness of the patient (10 person) Taking ergonomic measures (5 person), to encourage patients to read the warning signs and posters in the hospital (4 person), consideration of personnel decisions (2 person), adopt a non-discriminatory management style (1 person), organizing meetings to increase motivation (1 person), ensuring that patients make an appointment before coming to the hospital (1 person) are suggested solution offers.

Key Words: Health Workers, Health Sector, Medical Secretary, Communication, Violence

Citation Information/Kaynaka Bilgisi

İştar Işıklı, E. ve Suysal, M. (2019). Tıbbi Sekreterlerin Yaşadığı Sorunların İncelenmesi: Düzce İlinde Bir Alan Araştırması. *Asya Studies-Academic Social Studies/Akademik Sosyal Araştırmalar*, Number:8, Summer, p. 41-52.

1. GİRİŐ

Hastane personelleri genel olarak; başhekim, hastane mdr, başhemşire, hemşire, tıbbi sekreter, ebe, diğer personel, doktorlar, diş tabibi, baş eczacı, diyetisyen, sosyal hizmet şefi, laboratuvar teknisyeni, radyoterapi teknisyeni, fizik tedavi teknisyeni, diş protez teknisyeni, ruh sağlığı teknisyeni ve patoloji teknisyenlerinden oluşmaktadır (Çelik, 2008:28). Bu meslekler içerisinde tıbbi sekreterin yeri önemlidir. Çünkü tıbbi sekreterler, hasta ve hasta yakınlarının ilk iletişime geçtikleri kişilerdir.

Hasta ve hasta yakınlarının duygusal durumu, sağlıklı bireylerden daha hassastır. Bu hassaslık göz önüne alındığında, bireyin özel durumu dikkate alınarak sağlıklı bir iletişimde bulunulması gerekmektedir. Bu konu da tıbbi sekreterlere büyük rol düşmektedir. Tıbbi sekreterlerin diğer önemli bir görevleri ise dokümanları kontrol altına almaktır.

Yapılan çalışmalarda sağlık sektöründe hemşireler ve doktorlar üzerine odaklanıldığı ancak tıbbi sekreterlerin problemlerinin göz ardı edildiği görülmüştür. Hasta memnuniyetini sağlamak için öncelikle bu meslek grubunun şikayetlerine önem vermek gerekmektedir.

Sağlık kurumlarında hizmet sunmak ekip işidir. Ekip yelerinin üzerlerine düşen görevleri yerine getirmeleri gerekmektedir. Sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterler, hastaların takibi, gerekli malzemelerin temini, dosyalama arşivleme gibi bir görevleri vardır. Sağlık kurumlarında tıbbi sekreterler hekim ve diğer sağlık çalışanları arasında köprü görevi görmektedir. Tıbbi sekreterler hizmet sektöründe olduklarında değer, saygı ve takdir görmeye ihtiyaçları vardır. (Kaya ve Arkadaşları, 2017:727)

Çalışmanın amacı hastanelerde çalışan tıbbi sekreterlerin yaşadığı sorunları tespit etmek ve üzüm önerilerine dikkat çekmektir. Bu bağlamda çalışmada önce tıbbi sekreterlerin görev ve sorumlulukları anlatılmış, daha sonra ise çeşitli araştırmalar sonucu tespit edilen sorunlarına değinilmiştir. Son bölümde de tıbbi sekreterlerle yapılan görüşmeler sonucu elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

1.1. Tıbbi Sekreterlerin Görev ve Sorumlulukları

Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında doktorlar, hemşireler kadar önemli bir grubu oluşturmaktadır. Hastanelerde özellikle hasta ve hasta yakınları hizmet almaya geldiklerinde genellikle kaygılı, endişeli, sinirli ve stresli olabilmektedir. Tıbbi sekreterler hasta ve yakınlarının sağlık kurumlarında ilk karşılaştıkları sağlık personeli olarak görülmektedir. Bu nedenle çalışma motivasyonları yüksek, çalışma ortamı uygun ve hastalarla iyi ilişkiler içerisinde olmalıdır. Yaşadıkları olumsuz durumlar ise tükenmişlik duygusu ortaya çıkmaktadır. (akıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014 :168)

Tıbbi dokümantasyon, insan sağlığı için elde edilen çalışmaları, bilgileri saklamak ve bu bilgileri herhangi bir yasal ve hukuksal sorun olduğunda gerekli hasta verilerini saklamaya denir (Esaatoğlu ve Artıkoğlu, 2000:13). Sağlık kurumlarında arşiv ve doküman konusunda kendilerine yasa ve yönetmeliklerle yüklenilen görevleri yapmakla yükümlü olan kişilere tıbbi sekreter denilmektedir. Tıbbi sekreterler yataklı tedavi kurumlarında diğer sağlık personellerine büyük oranda yardımcı olan bir meslek grubu olarak düşünülmektedir (Tekin,2008:9).

Tıbbi sekreterlerin görev tanımları, 22 Mayıs 2014 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan Sağlık Meslek Mensupları ile Sağlık Hizmetlerinde alışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik’te belirtilmiştir. Yönetmelik ekinde tıbbi sekter görev tanımı şöyle ifade edilmektedir:

- a) Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumunun devamlılığı esası ile tıbbi iş ve işlemlerin gerektirdiği haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürütür.
- b)Sağlık kurum ve kuruluşlarında randevu hizmetlerini ve hasta kabul işlemlerini yapar.
- c) Hastaya ait tıbbi ve idari kayıtları tutar, elektronik ve/veya sesli ortamlara kayıt edilen tıbbi verileri tıbbi belgelere dönüştürür.
- ) Hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları dosyalar, arşivleme ve hizmete sunma işlemlerini yürütür.
- d) Belirlenen sınıflandırma ve kodlama sistemlerine göre klinik kodlama işlemlerini yapar.
- e) Tıbbi istatistikler ile ilgili verileri derleyerek sonuçlarını üst yönetime raporlar.
- f) Hasta dosyaları arşivinin kurulum ve işleyişinde görev alır.
- g) Hasta dosyalarındaki eksikliklerin giderilmesini sağlar.
- ğ) Hastanın taburcu ve transfer işlemlerini yapar, kurumlar arası iletişimi sağlar.

Tıbbi sekreterler, sağlık kurumlarında, hastaların her türlü tanı, teşhis ve tedavisini kaydeden kimselerdir. Bu kişilerin sahip olması gereken bazı özellikleri vardır. Bunlar;

- Görsel ve işitsel belleğe sahip olmalı,
- Dikkatli ve düzenli olmalı,
- Sorumluluk alabilmeli,
- Sır saklayabilmeli,
- İletişimde sabırlı ve güler yüzlü olmalı,
- Çalışma yaşamını ortamını hastaları sevmeli,
- Uyum içinde çalışmalı,
- Bakımlı olmalı,
- İnsanlarla rahat konuşabilmeli,
- Meslek kurallarına uymalıdır (Erdem ve Arkadaşları, 2013:195).

Tıbbi sekreterler, mevcut hastaların kabul edilmesi, tedaviye hazırlanması ve hasta işlemlerinin yapılması ile zorunlu tıbbi evrakların hazırlanmasında bilgiye sahip sağlık çalışanlarıdır. Büro yönetimi konusunda da bilgili olmaları nedeniyle kurum ile hasta ve hekim ile hasta arasında köprü görevi görmektedirler. Tıbbi sekreter, çalıştığı özel veya kamu sağlık kuruluşlarında yetkililerin isteği doğrultusunda her türlü bilgi ve belgeleri düzenler ve araştırmacılar isteyince kullanmaları için amirinin izniyle verir (Erdoğan, 2018:135). Hastalar hekimlerin istedikleri sonuçlar tetkikler için hastayı yönlendirme görevine de sahiptirler. Yatan hastaların da taburculuk işlemlerini yöneten sağlık personelleridir (Gültekin, 2018: 87). Telefonlara bakmak, iç dış yazışmaları yapmak, ziyaretçileri ağırlamak, hasta bilgilerini dosyalamak, fatura kesmek, randevu vermek gibi görevleri vardır. Tıbbi sekreterlerin fiziki görünüşleri de önemlidir. Bu nedenle yürüyüş, oturuş, kalkış, jestler ve minikler, selamlaşma, giyim kuşam gibi hususlara dikkat etmeleri gerekir (Ceylan, 2015:1).

1.2. Tıbbi Sekreterlerin Çalışma Hayatında Yaşadığı Sorunlar

Sağlık kurumlarının sayısı özel ve kamuda hızla artmaktadır. Bu kurumlarda müşteri çekmek ve hastalanınca tekrar hastanın aynı hastaneye gitmesi için, tıbbi sekreterleri adeta dışarıya açılan bir kapı olarak görmek mümkündür. Hasta memnuniyetinde bu yüzden çok fazla sorumluluk düşmektedir. Günümüzde tıbbi sekreterler sağlık kuruluşlarının en aktif çalışanlarıdır ve ekip çalışanları arasında iletişimi sağlamakla yükümlüdürler (Akpolat vd., 2008:57). İletişimde yaşanan problemler şiddet gibi birçok problemi de beraberinde getirmektedir. Sağlık sektöründe etkin iletişimin büyük öneme sahip olduğu görülmektedir.

İletişim, bilgi, düşünce, tutum, duygu ve davranışların bir kişi, grup veya örgütten uygun semboller kullanılarak aktarılmasıdır (Tengilimoğlu ve Şenel-Tekin, 2017: 10). İnsanlar buldukları ortam içerisinde iletişim ve etkileşim halindedir. İletişimi başlatan kişi kendi ihtiyaçlarını duygu ve düşüncelerini kendisini anlatmak için ikinci bir kişiyle iletişime geçmek ister. Etkileşimin olduğu her yerde iletişim ve iletişimin olduğu her yerde de etkileşim vardır (Erdem vd., 2013:196). Sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personelleri arası iletişim bir sorun haline gelmiştir. Zaman baskısı, aşırı iş yükü, terminoloji kullanımı, sağlık personelinin tamamının iletişim becerisine haiz olamaması gibi nedenlerle hasta ve yakınlarıyla iletişim sorunları ortaya çıkabilmektedir (Rutitis vd., 2012; Tengilimoğlu ve Şenel-Tekin, 2017: 17).

Hastane iletişimi, hastanede çalışan tüm personelin arasındaki iletişim olduğu kadar personelin hasta ve yakınları ile olan etkileşimini de kapsamaktadır. Yapılan bir araştırmada Türkiye'nin güney doğusundaki sağlık kurumlarında, birinci basamaktan üçüncü basamağa kadar çalışan personelinin lehçe farkından dolayı zorlandığı belirtilmiştir. İletişim zorluğu nedeniyle genellikle çalışan hekimlerin yarısı tercümana gerek duymaktadır. Bundan dolayı hekimler de hastasıyla kolay iletişim kurmadığından hasta için yararlı olmadıklarını düşünürler. Aynı durumdan diğer sağlık çalışanları da aynı düşünce içerisindeyler (Çelik, 2008: 27).

Hasta ve yakınlarının ilk uğradıkları yerler olması sebebiyle tıbbi sekreterlerin iletişim kurallarını bilmesi ve uygulaması çok önemlidir. Günümüzde giderek artış gösteren, sağlıkta şiddet olaylarının altında yine sağlıklı bir iletişimin olmayışının yattığı gözlemlenmektedir. Özcan ve Bilgin'in (2011) Ocak 1999 – Temmuz 2010 tarihleri arasında sağlıkta şiddet konusunda yaptığı literatür incelemesinde, şiddete daha fazla kadınların ve bilhassa hemşirelerin maruz kaldığı, saldırı sebebinin de daha çok organizasyonel sorunlardan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Yeşilbaş (2016) çalışmasında da şiddetin önlenmesi için eleman eksikliğinin giderilmesi, fiziki yapı ve donanımın ve güvenliğin

sağlanması gibi öneriler sunarken, personelin de iletişim konusuna özen gösterilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Tıbbi sekreterler görevleri nedeniyle kimi zaman iş tatminsizliği ile karşılaşmaktadırlar. Bu sorun yaklaşık 40 yıldır akademik çalışmalarda yerini bulmaktadır. Evers'in 1977 yılında yayınlanan çalışmasında, bu husus üzerinde durulmuştur. 31 tıbbi sekreterle yapılan çalışmaya göre, sekreterlerin yürüttükleri görev karmaşıklığı ve örgütsel konumları ile çeşitli sorunlar yaşadığı, idareden ve çalıştıkları danışmanlardan sorumlu olması ve birden fazla amire hesap vermesi nedeniyle çatışmalar yaşadığı ve iş tatmininin düştüğü belirtilmiştir (Evers, 1977). Gümüş ve şahin'in (2015) 115 tıbbi sekreter üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada katılımcıların, düşük ücret, zor çalışma koşulları, promosyon ve iletişim sorunları gibi nedenlerle iş tatminin düşük olduğu belirtilmiştir.

Akademik çalışmalarda tıbbi sekreterlerin işlerinden duydukları memnuniyet konusu ve yaşadıkları sorunlar az da olsa yer almaktadır. Tanrıverdi-Hergün'ün (2018), Hacettepe Üniversitesi Eriřkin Hastanesinde çalışan 214 tıbbi sekreter üzerinde gerçekleştirdiği çalışma sonucunda, tıbbi sekreterlerinin %60'ının yaptığı işten yüksek düzeyde memnuniyet duyduğu, %28'inin orta düzeyde, %12'sinin ise düşük düzeyde memnuniyete sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada tıbbi sekreterlerin %71'inin görev yaptıkları bölümlerden yüksek düzeyde memnuniyet duydukları tespit edilmiştir. Çakıroğlu ve Tengilimoğlu'nun (2014) Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde görev yapan 119 tıbbi sekreter üzerinde yaptığı çalışmasında, mobbinge maruz kalan sekreter oranı %42,1 olarak tespit edilmiştir. Kaya ve arkadaşları (2017) Konya ilinde bir kamu hastanesinde çalışan 14 tıbbi sekreterle görüşerek duygusal emek ve iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Çalışmaya göre tıbbi sekreterlerin duygusal emek gösterim türleri zaman, mekan ve duruma göre değişmektedir. Sekreterler iletişimde dikkat edilmesi gerekenler hususunda bilgi sahibidir. Ancak koşullar iletişim bilgi ve becerilerini kullanmaya bazen imkan tanımamaktadır. Ünal ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında ise hastane yöneticilerine tıbbi sekreterlerin iletişim becerilerini değerlendirmeleri istenmiştir. Bunun için Erciyes Üniversitesi Tıp Fakóltesi hastanesinde görev yapan 66 yöneticiye anket uygulanmıştır. Elde ettikleri bulgulara göre yöneticilerin yaklaşık yarısı, birimlerinde görev yapan sekreterlerin ses tonu, diksiyon ve hitabet aktif dinleme, gibi sözel iletişim becerilerini iyi düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra tıbbi sekreterlerin çoğunluğunun hasta ile iletişim kurma becerisinin iyi düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Buna benzer bir çalışma da Baran ve arkadaşları (2014) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada da yöneticiler yerine doktorlara tıbbi sekreterlere yönelik tutumları sorulmuştur. Çalışmada doktorların tıbbi sekreterlere yönelik olumlu tutum içinde oldukları tespit edilmiştir. Doktorların ifadelerine göre, tıbbi sekreterlerin çevresi ile iletişim kurabilme becerilerinin iyi düzeyde olduğu ve hastanedeki otomasyon programlarını yeterli düzeyde kullanabildikleri bulgularına ulaşılmıştır.

2. YÖNTEM

Bu araştırma, sağlık kurumlarında çeşitli birim ve pozisyonlarda çalışan tıbbi sekreterlerin yaşadıkları sorunlara yönelik görüşlerin alınması ve çözüm önerileri getirilebilmesine yönelik nitel bir çalışmadır.

Bu doğrultuda aşağıdaki araştırma problemlerine cevap aranması amaçlanmaktadır.

- 1) Tıbbi sekreterlerin sağlık kurumlarında yaşadıkları sorunlar nelerdir?
- 2) Tıbbi sekreterlerin belirttikleri sorunlara karşı çözüm önerileri nelerdir?

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Sağlık Bakanlığı'nın 2017 Sağlık İstatistikleri Yıllığına göre Düzce'de 664 hekim 91 diş hekimi 108 eczacı 205 ebe 636 hemşire 678 diğer sağlık personelleri olmak üzere toplam 2382 sağlık personeli bulunmaktadır. Araştırmanın evreni olan Düzce Üniversitesi Hastanesinde 1 Ocak 2019 itibari ile 68 tıbbi sekreterin bulunduğu personelden öğrenilmiştir. Bu 68 kişiden, 33'ü poliklinik sekreteri, 4'ü poliklinik sekreteri memur, 20'si klinik sekreteri, 7'si acil sekreteri ve 4'ü acil sekreteri memur olarak görev yapmaktadırlar. Çalışmayı gerçekleştirmek için Düzce ilinde üniversite hastanesinde farklı birimlerde çalışan 35 tıbbi sekretere görüşme teklifinde bulunulmuştur. Örnekleme seçiminde bulunurken "amaçlı örnekleme tekniği" kullanılmıştır. Çalışılan probleme taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtabilmesi örnekleme, maksimum çeşitlilik örnekleme ile belirlenmiştir. Görüşmeyi kabul eden 21 tıbbi sekreterin ifadeleri üzerinden araştırma gerçekleştirilmiştir.

2.2. Verilerin Toplanması

Çalışmada sağlık kurumlarındaki tıbbi sekreterlerin sorunlarının ortaya çıkarılabilmesi için derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu tekniği uygulayabilmek için yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmıştır. Görüşme formlarında önce katılımcıların yaş ve cinsiyetleri alınmıştır. Formun devamında ise “Tıbbi sekreter olarak görevinizi yaparken karşılaştığınız sorunlar nelerdir?” “Sorun yaşadığınız bir vakayı anlatır mısınız? Mevcut vakayı nasıl çözüme ulaştırdınız?” “Genel olarak karşılaştığınız sorunlara karşı sizin çözüm önerileriniz nelerdir? Tavsiye verebilir misiniz?” soruları sorulmuştur.

Görüşmeler araştırmacı tarafından 04.02.2019- 08.02.2019 tarihleri arasında, Düzce üniversitesi hastanesinde gerçekleşmiştir. Katılımcıların izinleri ile görüşmeler ses kaydına alınmıştır. Görüşmeler 10-30 dakika arasında sürmüştür. Zaman farklılığı katılımcıların bazılarının mola vakti olması nedeniyle kısa cevap vermelerinden kaynaklanmıştır.

Konuşma kayıtları daha sonra elle yazılarak düzeltilmiştir. Yazılı ortama aktarılan ses kayıtları içerik analizi ile incelenmiş ve daha önce belirlenmiş olan araştırma problemleri açısından gözden geçirilerek yorumlanmıştır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının tıbbi sekreterlik sorunlarının tanımını yaparken hangi kavramları kullandıkları belirlenmiştir.

3. BULGULAR

Çalışmada görüşmeler sonucu elde edilen bilgiler öncelikli olarak katılımcıların demografik verilerini almaya yönelik olmuştur. Daha sonrasında tıbbi sekreterlerin yaşadığı sorunlar ile ilgili sorular sorulmuş ve bu sorular hakkında bilgi alınmaya çalışılmıştır.

3.1. Demografik Bulgular

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında, ortalama olarak 30 yaşında oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşlarına göre cinsiyetlerinin dağılımı tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

		Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Kadın	
Yaş	23	0	2	2
	26	0	1	1
	27	0	4	4
	28	1	0	1
	29	0	1	1
	30	1	1	2
	31	0	1	1
	32	1	1	2
	33	0	3	3
	35	1	0	1
	36	1	0	1
	37	0	1	1
41	0	1	1	
Toplam		5	16	21

Tablo 1 incelendiğinde 21 katılımcının 16’sinin kadın, 5’unun ise erkek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaş ortalamaları dikkate alındığında ortalamanın 30 yaş olduğu dikkat çekmiştir. Cinsiyete

göre yaş dağılımına bakıldığında 23-27 yaş aralığındaki bayan bireylerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

3.2. Yaşanan Sorunlara İlişkin Bulgular

Yapılan görüşmeler sırasında tıbbi sekreterlere “Tıbbi sekreter olarak görevinizi yaparken karşılaştığınız sorunlar nelerdir?” sorusu sorulmuştur. Alınan cevaplarda en sık kullanılan ifadeler tablo 2’dedir.

Tablo 2. Tıbbi Sekreterlerin Yaşadığı Sorunlar

Sorunlar	Görüşmeciler	İfade Edilme sayısı
İletişim Sorunları, Hakaretler	G2, G4, G13, G16, G18, G21, G8, G20, G6, G9	10
Fiziksel ve Sözel Şiddet	G8, G16, G1, G2, G17, G11, G3, G6	8
Randevusuz hastalar	G6, G13, G16, G19	4
Personele saygısızlık	G9, G12, G13	3
Yaşlılarla iletişim	G5, G19, G21	3
Ayrımcılık	G13, G8	2
Taciz	G4	1
Güvensiz iş ortamı	G1	1
Hastaların uyarıları okumaması	G15	1
İzin almadan doktor odasına girmek	G1	1
Hastaların ısrarcı davranışları	G7	1

Görüşmelerde tıbbi sekreterler yaşadıkları sorunları belirtirken en fazla “iletişim sorunları” ve “şiddet” ifadelerini kullanmışlardır. Belirtilen diğer sorunlar ise, randevusuz hastaların muayene olmak istemeleri, tıbbi personelleri yönelik saygısızca davranışlar, yaşlılarla olan iletişim problemleri, ayrımcılık ve tacize maruz kalma, hastaların uyarı okumadan yaptıkları davranışlar, izinsiz doktor odasına girmek ve sekreter yönelik ısrarcı tutum olarak ifade edilmiştir. Yapılan görüşmelerde dikkat çeken ifadeler şöyledir:

Görüşülen 21 tıbbi sekreterden 10’u sağlık kurumlarında gerek hasta ve yakınları ile gerekse personel arası iletişim sorunu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu hususta dikkat çeken ifadeler şöyle olmuştur:

“İnsanlar hastaneye birer hasta olarak geldikleri için o anda her şey hemen olsun düşüncesindedir. Olmadığı için de sonuç olarak danışma ve sekreterlere karşı tutumları çoğu hastanın anlaşılması zor. Hakaret içerikli konuşmaların olduğu bir iletişimsizlik oluyor. Çalışanlar arasında sorumlardan aralarında aslında belirli bir tutma var. Ama mevki aynı olsa da üstün görme ve sürekli birileri hakkında konuşmalar. Böyle olduğu yerlerde de insanın çalışma modunu normal olarak düşürüyor. Günümüzün en önemli saatlerinde burada olduğumuz için bazı günler çok iyi olabileceği gibi çok kötü günlerde yaşıyoruz (G2).”

“İletişim sorunu çok yaşıyorum. Bundan ben ve tüm çalışma arkadaşlarım şikayetçiler (G4).”

“... Hem hasta hem idare kısmı olmak üzere iletişim problemimiz fazlasıyla var. Bence bunun sebebi söylenen cümlelerin yapılan konuşmanın çözüm odaklı olmasına rağmen (ön yargı, alt üst seviyesi, olumsuz düşünceler) sahip olduğundan iletişim sıkıntısı yaşanmakta (G13).”

“...Randevu tarihi veriyoruz tek doktor olduğu için tarih verdiğimizde bize karşı ses tonunu yükselterek hakarete bulunuyorlar (G16).”

“Hastaların hepsi de sabırlı olmalıdırlar. Sert davranmamalıdırlar. Bizleri ürkütmemeliler (G18).”

“...İletişim sorunu yaşıyoruz, hastalarla anlaşamıyoruz (G21).”

“...Yöneticilerimizin biz çalışanları en azından ayda bir kere toplantı yapıp sorunlarımızı dinleme inceliğine senelerdir rastlamadım (G8).”

“Hastayı uyku testi için gönderdim Bana “Sonuçlar ne zaman çıkar?” diye sordu. Ben de “Ben onu bilemem, sizi arayıp haber verecekler” dedim. Hasta gitti ertesi gün beni telefondan aradı sonuçlar için. Ben de “Beyefendi biz ilgilenmiyoruz, ilgilenen yere sizi aktarıyorum” dedim. Başladı bana ana baci sövmeye, neye uğradığımı şaşırdım Telefonu hemen kapattım. Direk başmüdüre gittim, durumu izah

ettim. O da bana “Yapılabilecek bir şey yok.” Dedi. “Nasıl yok?” dedim, hakkımı aramak istediğimi söyledim. O da “Üzğünüm, hastanemizde ses kaydetme cihazı yok.” Dedi. Ben de mağdur oldum (G20).”

“Hastalarla iletişim kurmakta zorlanıyoruz. Bazıları laftan anlamamakta ısrarcı davranıyor (G6).”

“3 Tekerlekli sandalyeli bir hasta sırada beklerken, orta yaşlarda bir kadın “Kafanıza göre hasta alıyorsunuz!” dediğinde, sedyeli ve tekerlekli sandalyenin önceliğı olduğunu söylediğim halde kabul etmedi. Bencil bencil çoğı kişi, aynı zamanda saygısız. Her şey göz önünde ama kimse umursamıyorlar. Bir başka vakada bir keresinde erkek hasta eliyle omuzumdan beni itip doktor odasına girmişti. “Çekil şuradan!” diye bir cümle dedi bana. Böyle terbiyesizlikler çok yaşıyoruz. Çoğı insanda ahlak kalmamış (G9).”

Görüşülen 21 tıbbi sekreterden 8’i çalışma hayatı boyunca en az bir defa fiziksel veya sözel şiddete uğradıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda katılımcıların örnek ifadeleri şunlar olmuştur:

“Sağlık sektörünün genelinde olduğu gibi bizimde hasta şiddeti (sözel) yaşadığımız olmuştur. Ve maalesef ki çalışanların kendi aralarında yaptığı işin yoğunluğu konusunda eleştirdiğı, arkasından konuştuğı ve maalesef işinden olma noktasına getirecek söylemlerde bulunması mevcuttur (G8).”

“Randevusuz gelen hastalarla sözlü olarak şiddete uğruyoruz (G16).”

“Poliklinikler de yoğunluk yaşadığımız zamanlarda sadece randevu dışında acil durumdaki hastaları kabul ediyoruz. Bazı hastalarımızda bunu kullanarak her seferinde alışkanlık haline getirerek sorun çıkarmaktadır. Ve bu durum doktorlarımıza hakaret etme bağıırma ve biz sekreterlere fiziksel şiddete kadar gitmektedir. Çalışma ortamımız dışardan çok rahat gören hastalarımız var (G1).”

“... Bir hasta bana “Sen daha önce hiç dayak yedin mi?” diye sormuştur (G2).”

“Sıra olmadığında veremeyeğimiz durumda sözlü şiddete maruz kaldım. Durumu anlattığım halde sözlü şiddet devam etmişti (G17).”

“...Yeşil kart sevki talep ettiğim bir hastaya, sevk zorunlu olduğunu anlatmama rağmen anlamak istemeyip üstüme yürüdü, deske yumruk attı. Olay güvenliklerin gelmesiyle sona erdi (G11).”

“Yardımcı olduğum hasta tarafından mağdur edilmişçesine azar yemek ve ses yükseltilmesi zaman karşılaştığımız konudur. Engelli bir hasta geldi engelli olduğu için yardımcı oldum. Girişleri yaptım hastayı yönlendirdim. Daha sonrasında hasta tekrar geldi ilaç yazmak istediğini belirtti. Başka bir hasta işleminin olduğunu diğer personele geçmelerini söyledim. Bunu söylediğim için bana bağıırmaya başladı. Buraya oturuyorsan benim işimi yapacaksın diyerek bağıırdı. Yardımcı olacağımı anlatmaya çalıştım. “Kes sesini” diyerek deske vurmaya başladı ses daha da yükseldi. “Buraya seni nasıl oturtular? Buraya oturmak için o kadar yırtınıyorsunuz, asık suratlısınız!” diyerekten hakaretlerine devam etti. Cevap vermeyerek doktor odasına geçmesini izah ettim. Hasta beni hiç dinlemedi. Doktor odasında çıktı bağıırmaya devam etti. Hastadan bana yaptığı sözlü hakaretlerden ve diğer hastaların önünde rencide edilmekten dolayı şikâyetçi oldum (G3).”

“Randevu almayan hastaların hakaret ve saldırılarına uğruyoruz (G6).”

Teknolojinin gelişmesi ile beraber sağlık hizmetlerinden yararlanma konusunda kolaylıklar gelse de çoğı hasta ve hasta yakını bu kolaylıklardan faydalanamamaktadır. İnternet üzerinden randevu almayı bilmeyen veya telefonla sıra alabileceğı konusunda haberdar olmayan hastalar özellikle polikliniklerde ciddi sıkıntılara neden olmaktadır. Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden 4’ü randevusuz hastalardan yana sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda dikkat çeken ifadeler şunlardır:

“...Hastalarla yaşadığım bir sıkıntıyı anlatayım. Saat 11:45 civarı ayaktan anne kız muayene geliyorlar. Sıra almak istiyorlar. Yalnız hemen girmek istiyorlar. Hemen girmeyeceklerini öğlenden sonra randevu hastaların aralarında muayene olabilecek söyledim. Neden diye bir soru geldi. Nedeninin randevu hastalarının yaşlı ve bebek hastalarının öncelikli olduğunu belirttim. Kendisine yeterli gelmedi sanırım cevabım. Kendilerinin insan olmadığını kendisinden vergi kesilmediğini mi ima ediyorsun gibi cevapla karşılaştım. Tekrar cevaben muayene neden olamayacaklarını anlattım. Yine farklı ve aykırı bir cevapla karşılaştım. “Hanımefendi öğleden sonra burada olun. Sıra o zaman vereceğim” dedim. Ancak sesimi yükselttiğimi düşünerek “Geri zekalı!, Sen sesini yükseltemezsin ! Sen kimsin?” diye üstüme geldiler (G13).”

“Nefroloji bölümü randevulu bölüm olduğundan dolayı sabah saatlerinde 75 yaşında bir amcanın randevusuz gelişinden dolayı “Doktor beyle görüşeceğim. Sizinle alakalı size döneceğim” dediğim halde amcaı ikna edemediğimden dolayı direk hastane müdürüne gidip beni şikâyet edip durumu idareye anlatma gereğı duydum. Halbuki doktor ile konuşsak doktor bakacak. Ama bunu hastaya anlatamadım. (G19)”

“İşin kötü tarafı sanki ben doktor ile görüşmedim. Hastane müdürünün yanına gitmiş. Hasta işini halletmemiş sanıyor. Kendisi sabahın mesai bitimine kadar bütün azarlarını işitip duydum. Hasta arada bir deske vuruyor. Hiç sesimi çıkarmadan hafif tebessüm ettim hastaya. Pişmanlığım mesai bitiminden sonra çok oldu. Sebebi hastayı şikayet etmemem (G19).”

Görüşülen tıbbi sekreterlerden 3’ü hasta ve yakınlarının kendilerine saygısız biçimden davranmalarından yana şikayetlerini belirtmişlerdir. Örnek ifadeler şöyledir:

“Hastaya yönlendirme işlemi yapmadığım halde, yanlış birime gidip geri geldiğinde “Sen beni neden yanlış yere yönlendiriyorsun? Boşuna mı buradasın? Bizim verdiğimiz vergilerle maaşını alıyorsun!” gibi saygısızlıklar yapmıştı. Sonra hasta haklarına şikayet ettiğini ve gerekli yerlere şikayette bulunacağını söyledi. Daha sonra hastanın yalnız benimle sorunu değil, hemen hemen her poliklinik sekreterleriyle sorununun olduğunu öğrendim. ...Aradan birkaç ay geçmişti. Kontrole geldiğinde “Kusura bakma, geçenlerde senle sorun yaşamıştık. Hakını helal et.” deyince isteyerek yapmadığını anlamış oldum. Ve gerçekten bazı insanlar düşünmeden bu gibi şeyler yapıyor, ama sonu hep böyle iyi bitse hatalar geçte olsa anlaşılrsa karşılıklı kapansa (G12).”

“Hasta ve yakınları doktorlara itibar ederken, bizi hiç dikkate almıyorlar. Bize demediklerini bırakmıyorlar. Bize karşı çok saygısız bazısı (G13).”

Hastaneye gelen bireylerin çoğunluğunu yaşlılar oluşturmaktadır. Yaş arttıkça bazı zihinsel faaliyetlerin gerilemeye başlaması, teknolojiye ayak uyduramama, gelişmelerden haber olamama gibi nedenlerle kişiler dezavantajlı duruma düşmektedir. Yaşlı bireylerle iletişim kurmakta karşılaşılan sorunların varlığı bazı görüşmecilerce şöyle dile getirilmiştir:

“Yaşlılardan yana da çok büyük sıkıntılar yaşıyoruz. Çoğunun okuma yazması yok. Randevusuz geliyorlar ve “Randevu alıp geleceksiniz” dediğimizde demediklerini bırakmıyorlar. Bizlik bir sıkıntı değil ki bu. Ama ne yapsak yaranamıyoruz. Hastaları anlamak gerçekten çok zor (G5).”

“Yaşlılardan yana sıkıntı yaşıyorum. En büyük sıkıntılarımızdan biri budur (G19).”

“Bir hasta geldi yanıma. Bana bir şeyler sordu. Ben de güler yüzlü cevap verdim. Sürekli beni konuşturuyor. Arkada sıra bekleyen insanlar var. Ben de “Lütfen kenarda durur musunuz? Diğer hastalar da var.” dedim. Hemen alınmış ve beni gidip şikayet etmiş. Şikayet edilecek bir şey yok ortada. Bir baktım önüme bir yazı geldi: “Hastadan özür dileyin”. Dondum kaldım. Biz elimizden gelen her şeyi yapsak ta hastalara yaranamıyoruz. Randevu sırası beklemeden hoca odasına zorla giren var. Biz müdahale edince bize yaşlı hastalar bir şeyler fırlatıyorlar her halükarda mağdur oluyoruz ... Ya onlar anlamıyor ya da biz kendimizi anlatamıyoruz.” (G21).”

Araştırmaya katılan iki tıbbi sekreter, kendilerine ayrımcılık yapıldığından bahsetmişlerdir:

“Çalışanlarda sorun tabi ki var. Maalesef her iş yerinde olduğu gibi aykırı görüşlü ve tabiri caizse (patron, şef, müdür)’e yaranmak amaçlı laf taşıyan ikilik sokan farklı düşüncelere sahip bir sürü arkadaşına sahibiz. Şahsım adına yöneticiler tarafından tabi ki de bir ayrımcılığın olduğunu görüyorum. Her ne kadar olmadığı iddia edilse de göze sokulan saklandığı sanılan bariz bir ayrımcılık söz konusudur (G13).”

“... Ayrımcılığın elbette yapıldığı aşıkardır. (G8).”

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden biri daha önce tacize uğrama sorunu ile karşı karşıya kaldığını belirtmiştir:

“35 yaşlarında bir hasta randevu almış, kayıt açmak için yanıma geldi. Önümüzde bir masa var. Hasta oraya elini koyuyor. Süzebildiği kadar süzüyor. Tacize uğruyoruz. Bu durumu eşimize akrabalarımıza ailemize söyleyemiyoruz. İş yaşantımız çok zor. Böyle olunca da bizde böyle sıkıntılar yaşayabiliyoruz. Ama her ne olursa olsun yönetime karşı mahcup düşmemek için susuyoruz. Saygımızdan güler yüzlülüğümüzden ödün vermiyoruz. Karşı çıktığımız zaman hemen şikayet ediyorlar bizi hasta haklarına. Bu da bize iş heyecanımıza kötü yansiyabiliyor (G4).”

Bir tıbbi sekreter çalıştığı sağlık kurumunda güvende olmadığını, “Hem sağlık açısından hem de fiziksel açıdan güvensiz olduğumu belirtmek istiyorum (G1).” ifadesi ile belirtmiştir. Başka bir katılımcı ise hastaların uyarıları okumamasını“... Genel olarak insanların okumamasından şikayetçiyim. ...Genç hasta okuma yazması var. Başka bir poliklinik için gelen bir hasta endoskopi ünitesi odalarına girmiş. Orada ki hastaların çoğu çamaşırsız ve bir anda odaya girmiş (G15).” ifadesi ile sorun olarak bildirmiştir.

Görüşülen tıbbi sekterlerden biri doktor odasına izinsiz girilmesini bir sorun olarak belirtmiştir:

“Çalışanlar arasında sorunlar yaşanıyor. Mesela bazı hastalar izin almadan bir şekilde doktor odasına giriyorlar. Bu da doktorların bize kızmasına neden oluyor. Doktorlar kızınca da ne desek anlam ifade etmiyor. Bunu bizim acımızdan hastalar düşünmüyor (G1).”

Görüşmelerde ayrıca hastaların muayene odasına girmek, sırada öncelik tanınması gibi hususlarda ısrarcı davranışları da sorun olarak bildirilmiştir. Bununla ilgili bir tıbbi sekreterin “Hastaların genelde ısrarcı tavırları ile ilgili sorunlar yaşıyorum (G7).” ifadesi dikkat çekici olmuştur.

3.3. Çözüm Önerilerine İlişkin Bulgular

Tıbbi sekreterlerin yaşadıkları sorunlar ve hikayeleri sorulduktan sonra, çözüm önerilerinin neler olduğu öğrenilmek istenmiştir. Görüşmecilerin belirttikleri çözümlerde belirttikleri ifadelerin dağılımı tablo 3’teki gibidir.

Tablo 3. Tıbbi Sekreterlerin Çözüm Önerileri

Çözümler	Görüşmeciler	İfade Edilme Sayısı
Hastayı bilinçlendirme ve empati becerisi kazandırma	G2, G4, G5, G6, G9, G11, G15, G18, G20, G21.	10
Güvenli çalışma ortamı	G7, G2, G4, G3, G16	5
Okuma alışkanlığı kazandırmak	G1, G14, G15, G17	4
Yönetimde söz hakkı verilmesi	G9, G21	2
Motivasyon toplantıları yapılması	G8	1
Ayrımcılık yapmayan yönetim	G8	1
Hastaların randevu alması	G19	1

Görüşme yapılan tıbbi sekreterleri yaşadıkları sorunlara yönelik çözüm ve önerileri sorulduğunda, en fazla verilen yanıt (10 kişi) “hastaya empati kurabilme ve bilinçlendirme” konusunda çalışmalar yapılması olmuştur. Bu çözümü, tıbbi sekreterlere güvenli çalışma imkanı sağlayacak ergonomik önlemler alınması (5 kişi) ve hastaları hastanede belirtilen uyarı levhalarını ve afişleri konusunda okumaya teşvik etmek (4 kişi) takip etmiştir. Tıbbi sekreterlerin belirttikleri diğer çözüm önerileri; kendilerine yönetimde söz hakkı verilmesi ve kararlarının dikkate alınması (2 kişi), adil ve ayrımcılık uygulamayan bir yönetim tarzının benimsenmesi (1 kişi), ara ara çalışanların motivasyonlarını arttırmaya yönelik toplantı ve etkinlikler düzenlemesi (1 kişi) ve hastaların hastaneye gelmeden önce randevu almalarının sağlanması (1 kişi) olarak belirtilmiştir.

Tıbbi sekreterlerin sağlık kurumlarında yaşadıkları sorunlara çözüm önerisi olarak hastanın bilinçlendirilmesi ve empati becerisi kazanması gerektiğinden bahseden örnek ifadeler şöyledir:

“Hastaları bilinçlendirmeliyiz ki herkes sorumluluğunu yerine getirmeli ve saygılı olmalıdır (G2).”

“Yaşlı hastalarımızın önceliğinin olduğunu bilmeyen hastalarımız var. Bu konularda ve hasta nasıl olmalı gibi. Gerekirse hastaneye gelenlere eğitim verilmelidir (G4).”

“Hastalar bilinçlendirilmeli. ...Hasta bencil olmamalı, saygısız olmamalı, empati yapmalı. Hasta öncelikleri hakkında bilinçlendirilmeli. Bunun için gerekirse bu hastaneye dolmuş kullanıp gelenler için dolmuşlara bunla ilgili afişler yazılmalıdır. Ciddiyetle saygıyla cevap veriyorum hastalara. “Sekreter çok lakayt.” diye şikayete gidiyorlar. Poliklinik insanlarla uğraşmak çok zor. Buradan emekli olamam gibi geliyor. İnsanın sabrını ve sınırını gerçekten zorluyorlar (G9).”

“Hastaları en iyi şekilde anlamaya çalışıyoruz. Onlar da beni bizi anlasalar. Bir sorunumuz kalmayacak Hastalara biz gayet sabırlıyız. Eğer hastalar da bize karşı iyi olurlarsa, bizler işlerimizi daha büyük bir aşkla yaparız (G11).”

“Bizler hastalara karşı duyarlıyız. Ama hastalar pek değil. Bizi anlamalılar. Biz yine de elimizden geleni yapıyoruz (G18).”

“Hastaların saygılı anlayışlı olmaları gerekiyor. Bizim işimiz çok zor o konuda bize anlayış göstermeliler empati kurmalılar (G20).”

Görüşülen 21 tıbbi sekreterden 5’i yaşadıkları sorunlara çözüm önerisi olarak kendilerine güvenli bir çalışma ortamı sağlanması gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Dikkat çeken ifadeler şunlardır:

“Hastaların, kişilere yani bize ulaşamayacağı kapalı bir alan olması lazım. Yani burada saldırgan bir sürü insan var. Bize şiddet gösterebiliyorlar. Ya da bir şey fırlatabiliyorlar. Yerimiz kapalı

bir desk ya da bir oda bir duvar kenarı olabilir. Yıldızda çalışmak tehlikeli bizim için. Bazı hastalar önüme bilerek p bırakıyor veya atıyor (G2)”.

“ncelikle tıbbi sekreterlerin çalıştığı yerler kapalı olmalı. Açık alanda taciz gibi olaylar olduğu için bizim açımızdan çok iyi olur (G4).”

Hasta ve yakınlarının levha, afiş ve broşurleri okuma konusunda teşvik etmek, görüşülen tıbbi personellerince çözüm nerisi olarak şöyle belirtilmiştir:

“İnsanlarımıza okumayı sevdirmeliyiz. Gerekirse gerekli şartlar sağlanmalı hastaların boş vaktinde gidip dinlenebilecekleri, aynı zamanda orda olan televizyonlardan ve oradaki afişleri dikkat çekip okumak. Bu bizim açımızdan çoğu şeyi değiştirir. İşimizi daha severek yaparız (G1).”

“Okumak bizim için çözüm olmalıdır. İnsanımız yazı okumayı sevmiyor. Başka bir binadan çıkıp poliklinik binasına gelenler var. O kadar tabela var ama nafile. Genci de yaşlısı da yle. Genç insanlar yapınca sıkıntı yaşıyoruz. Yaşlılara sıkıntı yapmıyoruz (G14).”

“.. İnsanlarımıza okuma teşvik etmeli. Yaşlılar değil de bunu en çok genç insanlara yapmalı (G15).”

Görüşülen 21 tıbbi sekreterden ikisi, yaşadıkları sorunlara çözüm nerisi olarak yönetimde kendilerine söz hakkı verilmesi gerektiğini söylemişlerdir. Katılımcıların ifadeleri; “Yönetim bize de hak vermeli (G9) ve “Yönetim bizden yana olmalıdır. Bizi de dinlemeliler. Sonuçta burası bir hastane. Onlar böyle yapınca çalışma aşkımız kalmıyor. Ne yapsak yaranamıyoruz. Hastalar nasıl davranmaları gerektiiklerini bilmelidirler (G21) şeklinde olmuştur.

Bir tıbbi sekreter sağlık personellerinin daha iyi hizmet sunabilmeleri için dönem dönem motivasyon toplantıları düzenlenmesinin önemli olduğunu řu ifadelerle belirtmiştir:

“... Biz çalışanlardan istenen güler yzly hizmet anlayışının büyük desteğini idari kısmın sağlayacağı (ayın elemanı ve ya motive yemekleri, moral toplayacağımız etkinlikler) personellerde teşekkür kavramını benimsemeleri tek dileğim. Biz alışanların yüzünün gülmesi birazda idare odaklı olduğu unutulmaması gerekir(G8).”

Ayrımcılık konusu, çalışanları en fazla rahatsız eden, iş tatminsizliğinden başlayıp işten çıkmaya kadar sonuçları olan bir durumdur. Görüşmecilerden biri ayrımcılık sorununun çözümlenmesinin gerekliliğinden bahsetmiştir:

“Bence hastane ortamında biz çalışanlara idare tarafından eşit bir şekilde önem verilmesi gerekmektedir. Çalışanlardan sürekli istenen güler yüz ve özveri kavramını bizde idare kısmında hissedilir şekilde görmek istiyoruz. Bizi hasta ya da personel bazlı yaşadığımız sorunlarda “yargısız infaz “yapmamaları gerektiğine inanıyorum (G8)”

Araştırma kapsamında görüşülen tıbbi sekreterlerin belirttiği son öneri ise hastaların randevu almalarının sağlanması olmuştur. Bu konuda dikkat çeken ifade “Hastalar hastaneye gelmeden randevu almalıdırlar. Bu hem bizim işimizi, hem de kendi işlerini azaltır (G19).” şeklinde olmuştur.

4. SONUÇ

Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında çalışan hasta ve hasta yakınlarının ilk yüz yüze gelip muhatap oldukları sağlık çalışanlarıdır. Görevleri itibari ile hasta, hasta yakını ve doktor arasında bir köprü vazifesi grrlere. Bu nedenle sağlık kurumunda oluşacak sorunlarda ilk muhatap kendileri olmaktadır. Çalışmada tıbbi sekreterlerin seçilmesi hem onların mevcut konuları hem de bu meslek grubunun sorunlarını içeren çalışmaların azlığı nedeniyle. Çalışmanın kısıtları, görüşmelerin bir hafta içinde yapılması, mülakatların sağlık kurumlarının yoğunluğu nedeniyle 30 dakikadan fazla sürmemesi, maliyet, izin alma ve zaman kısıtı gibi sebeplerden dolayı sadece Düzce ilindeki niversite hastanesinde çalışanlarla yapılmış olmasıdır.

Çalışmada rneklem Düzce niversite Hastanesinde alışan 21 tıbbi sekreterdir. Bunlardan araştırmaya dahil edilen 21 tıbbi sekreterden 16’sı kadın 5’i erkektir. Görüşmecilere sağlık kurumlarında yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerilerinin neler olduğu sorulmuştur. Görüşmelerde tıbbi sekreterler yaşadıkları sorunları belirtirken en fazla “iletişim sorunları” (10 kişi) ve “şiddet” (8 kişi) ifadelerini kullanmışlardır. Belirtilen diğer sorunlar ise, randevusuz hastaların muayene olmak istemeleri (4 kişi), tıbbi personellere yönelik saygısızca davranışlar (3 kişi), yaşlılarla olan iletişim problemleri (3 kişi), ayrımcılık (2 kişi) ve tacize maruz kalma (1 kişi), hastaların uyarı okumadan yaptıkları davranışlar (1 kişi), izinsiz doktor odasına girmek (1 kişi) ve sekretere yönelik ısrarcı tutum (1 kişi) olarak ifade edilmiştir.

Çalışma kapsamında görüşme yapılan tıbbi sekreterlere yaşadıkları sorunlara yönelik çözüm ve önerileri sorulduğunda, en fazla verilen yanıt (10 kişi) “hastaya empati kurabilme ve bilinçlendirme” konusunda çalışmalar yapılması olmuştur. Bu çözümü, tıbbi sektörlerde güvenli çalışma imkanı sağlayacak ergonomik önlemler alınması (5 kişi) ve hastaları hastanede belirtilen uyarı levhalarını ve afişleri konusunda okumaya teşvik etmek (4 kişi) takip etmiştir. Tıbbi sekreterlerin belirttikleri diğer çözüm önerileri; kendilerine yönetimde söz hakkı verilmesi ve kararlarının dikkate alınması (2 kişi), adil ve ayrımcılık uygulamayan bir yönetim tarzının benimsenmesi (1 kişi), ara ara çalışanların motivasyonlarını arttırmaya yönelik toplantı ve etkinlikler düzenlemesi (1 kişi) ve hastaların hastaneye gelmeden önce randevu almalarının sağlanması (1 kişi) olarak ifade edilmiştir.

Görüşmelerde belirtilen çözümlere ek olarak bazı öneriler getirmek mümkündür. Tıbbi sekreterlerin en büyük sorunu olan iletişim probleminin en aza indirilmesi için randevu alma sisteminin geliştirilmesi ve kamuda iyi bir şekilde tanıtımının yapılması gerekir. Diğer yandan yaşlı hastalara özel hizmet veren birimlerin açılmasının, yaşlılarla iletişim problemini en aza indireyeceğini düşündürmektedir.

Çalışmada tıbbi sekreterler, ayrımcılığa uğramaları ve yönetimde söz sahibi olmamalarından dolayı yakınmışlardır. Bu sorunun ortadan kaldırılması için personeli bir araya getiren etkinlik, toplantı ve eğitimler yapılması ve yönetimde tıbbi sekreterlik mesleğine sahip en az bir kişinin bulunması etkili olabilir.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Kaplan, A., Yılmaz, A. ve Işık, O. (2008). Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı Öğrencileri ve Uygulama Alanlarındaki Çalışanların Uygulamalara İlişkin Görüşleri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:7: 54-75.
- Baran, H. S., Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2014). Hastanelerde Çalışan Hekimlerin Tıbbi Sekreterlere Yönelik Tutumları Üzerine Bir Araştırma: Ankara Örneği. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 51 (588): 97-106.
- Büyükcayın, E., Şantaş, G. ve Kaya, S. (2017). Sekreterlerin Yıldırma Maruz Kalma Düzeyleri: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19/2: 725-741.
- Ceylan, F. (2015). *Sekreterlik Teknikleri Ders Notları*, Bursa, Uludağ üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, https://www.uludag.edu.tr/dosyalar/shmyo/ders_notlari/SEKRETERLIK-2015.pdf Erişim: 21.04.2019. tarihinde erişildi.
- Çakıroğlu, E. ve Tengilimoğlu, D. (2014). Mobbing (Yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı*, s.67-188.
- Çelik, F. (2008). Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta İle Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Erdem, R., Bektaş, M. ve Erkal, P. (2013). Tıbbi Sekreterlerin Doktor – Hasta İletişimine Bakış Açuları (Burdur Devlet Hastanesi Örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2013/1, Büro Yönetimi Özel Sayısı Special Volume on Office Management, 193-205.
- Erdoğan, A. (2018). Tıbbi Sekreterlik Mesleği İle İlgili Nitel Bir Araştırma. *Akademia Sosyal Bilimler Dergisi - Özel Sayı – 1*: 134-148.
- Esatoğlu, A ve Artukoğlu, A (2000). Tıbbi Dokümantasyon Tarihi Ve Tıbbi Dokümantasyon İle İlgili Meslektaşın Gelişimi. *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yıllığı*, Cilt I, Sayı],13-21.
- Gültekin, E. (2018). Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerinde Tıp Etiği İlkelerinin Önemi. *Türkiye Klinikleri J Med Ethics*, 2018, 26(2): 86-91.
- Gümüş, R. ve Şahin, A. (2015). A research about job satisfaction of medical secretaries working in a public hospital in the city center of Diyarbakir, Turkey. *Journal of Hospital Administration*, 4 (5): 90-94.
-

- Evers, H. (1977). Job Dissatisfaction Amongst Medical Secretaries: Some Organizational Considerations", *Social Science & Medicine*, 11 (4): 289-293.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, M. ve ımar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve iş tatmini İlişkisi Bir Uygulama. *Yönetim Yıl:20 Sayı: 63 Haziran 2009*, s.59-76.
- Kaya, Ş.D., Yüceler, A., Uludağ, A. ve Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8 (19): 62-76.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., elik, S. ve Avcı, İ.(2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği. *Dicle Tıp Dergisi/ Dicle Med J Cilt /Vol,38, No 1*: 49-56.
- Özcan, N.K. ve Bilgin, H. (2011). Violence towards healthcare workers in Turkey: A systematic review. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences* 2011; 31(6): 1442-1456.
- Rutitis, D, Batraga, A., Muizniece, L. Ve Ritovs, K. (2012). Management of Corporate Identity Dimensions in the Health Care. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58: 995-1003.
- Tanrıverdi-Hergün, H. (2018). Tıbbi Sekreterlerin İş Yükü Analizi ve İş Memnuniyetlerine İlişkin Bir alışma. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, (2), 32-47.
- Tekin, P. (2008). Hemşire Tıbbi Sekreter midir? *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2, 9-13.
- Tengilimoğlu, D. ve Şenel-Tekin, P. (2017). Sağlık Kurumlarında Kurumsal İletişim. *Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları* (Ed. Mesut imen ve Serkan Deniz). Ankara: Nobel Yayıncılık: 9-20.
- Ünalın, D., Özyurt, Ö., Filik, T. ve Aydın-Saraçoğlu, A. (2013). "Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastane Yöneticilerinin Tıbbi Sekreterlerin İletişim Becerileri Hakkındaki Değerlendirmeleri". *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi*, Antalya, http://hastaneler.erciyes.edu.tr/Eskihaberler/saglikperformans_2013/poster.pdf, Erişim: 25.05.2019. tarihinde erişildi.
- Yeşilbaş, H. (2016). Sağlıkta Şiddete Genel Bakış. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(3): 44-54.