

ÜÇÜNCÜ BASAMAK HASTANEDE GÖREV YAPAN VERİ GİRİŞİ HAZIRLIK HİZMETLERİ PERSONELLERİNİN İLETİŞİM BECERİ DÜZEYLERİ VE İLİŞKİLİ DEĞİŞKENLERİN BELİRLENMESİ

Fatma AKÇA, fakca2017@gmail.com

Ahmet Fatih ÖZYILMAZ, fatih_ozyilmaz@hotmail.com

Mehmet Ali ERYILMAZ, mali_eryilmaz@hotmail.com

ÖZET

Bu araştırma, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personellerinin iletişim beceri düzeylerini saptamak amacıyla yapılmıştır. İletişim beceri düzeyi konusunda Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personellerine yapılan ilk araştırma olması nedeniyle bu çalışma önem arz etmektedir.

Araştırmada, Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan ve gönüllü olarak araştırmaya katılmayı kabul eden 195 Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personeli örneklem alınmıştır. Katılımcılara “İletişim Becerileri Ölçeği” ve “Bilgi Formu” uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdeler oran, ortalamaların alınması, standart sapma, T-Testi, Anova, Man-Whitney U ve Kruskal Wallis-H testleri kullanılmıştır.

Anket verilerine göre Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personellerinin iletişim beceri düzeylerini etkileyen değişkenler olduğu saptanmıştır. Medeni durum, mesleki deneyim ve çalışma biriminin iletişim becerileri düzeyini belirlemede önemli etkileri olduğu ortaya çıkmış ve anlaşılmıştır. Sağlık hizmetlerinde bu değişkenlerin göz önünde bulundurulmasının hizmet kalitesinin artmasına ve verimliliğe olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: Veri, veri girişi, iletişim, iletişim becerileri, eğitim.

DETERMINING THE COMMUNICATION SKILL LEVELS AND RELATED VARIABLES OF THE DATA ENTRY PREPARATION SERVICES STAFF WORKING IN THE TERTIARY HOSPITAL

ABSTRACT

This study was carried out to determine the communication skill levels of Data Entry Preparation Services staff working at the Health Sciences University Konya Training and Research Hospital. This study is important as it is the first research on Data Entry Prep Services staff on Communication Skill level. In the research, the participants were applied face

to face and questionnaire technique. In the study, 195 Data Entry Preparation Services personnel working in Konya training and research hospital and who voluntarily agreed to participate in the research were sampled. "Communication Skills Scale" and "Information Form" were applied to the participants. The data obtained were evaluated with the Spss 22.0 program. In evaluating the data, number, percentage ratio, averaging, standard deviation, T-test, Anova, Man-Whitney U and Kruskal Whallis-H tests were used. According to the survey data, it has been determined that there are variables that affect the communication skill levels of the Data Entry Preparation Services staff. It has been revealed and understood that marital status, professional experience and working unit have important effects on determining the level of communication skills. It is thought that considering these variables in health services will contribute positively to service quality and efficiency.

Keywords: Data, data entry, communication, communication skills, education.

1.GİRİŞ

Sözlü ya da sözsüz ilişki kurmayı sağlayan iletişim, canlılar arasında anlamak ve anlaşılma için bir köprü mahiyetindedir. İletişim, canlılar için uyumak, dinlenmek, beslenmek gibi vazgeçilmez temel bir ihtiyaçtır. İletişim; insanın kendini ve evreni tanımlaması, ifade edebilmesi ve diğer insanları anlaması ve onlarla diyalog geliştirebilmesi için kullandığı bir vasıta veya bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Örücü & Kıvrak, 2013, s. 1).

Doğru iletişim sadece kendini doğru ifade etmek değil aynı zamanda karşdakini de doğru anlayabilmektir. İnsan hayatı, çoğunlukla diğer insanlar ile anlama ve anlaşılma üzerine kurduğu iletişimle var olmakta ve sürmektedir. Sevgi, saygı, anlayış, hoşgörü, anlama ve anlaşılma temelinde bir iletişim sağlamanın yolu da sadece kendimizin değil, karşımızdakinin de fikir, düşünce ve inançlarını anlayabilmek, hissedebilmek ve doğru dönütler vermekle mümkündür. Bu başarıldığı oranda insanların ilişkileri sürmekte, mutlulukları ve memnuniyetleri artmaktadır (Arslan, 2016, s.52).

İletişim sürecinde bulunan insanların iletişim hakkında sahip oldukarı bilgi ve beceri düzeyi mutluluk ve memnuniyet oluşturmada önemli bir etkidir. İnsanların iletişim hakkında sahip olduğu bilgi ve beceri düzeyi, iletişimin niteliğini etkileyen faktörlerden birisidir.

İnsan, yaşamında eğitimden sanata kadar her alanda iletişim becerilerine ihtiyaç duymaktadır. İş hayatı da bu alanlardan birisidir. İş hayatında doğru iletişim becerilerine sahip olmak, kendini doğru sözcüklerle ifade etmek, karşdakini doğru anlamak iş yaşamında mutluluk ve doyum sağlayan önemli araçlardan biridir (Toy, 2007, s.1).

Veri Giriş Hazırlık Hizmetleri mesleğinin en önemli öznesi insandır. Çalışma ortamında hastalarla ve diğer çalışma arkadaşlarıyla sürekli iletişim içerisinde olmak zorundadırlar. Bu nedenle iletişim becerilerinde bilgi sahibi olmaları önem arz etmektedir. Personelin sağlıklı iletişim kurabilmesi, hastaların aldıkları hizmetlerden memnun olma derecesini belirlemektedir. İletişimin doğru bir şekilde gerçekleşmemesi hastaların aldıkları hizmetten kuşku duymalarına neden olmaktadır (Özçakır, 2002, s. 185).

Hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının önem verdikleri temel konuların başında gelmektedir. Bu görevin iyi bir şekilde yerine getirilmesinde Veri Giriş Hazırlık Hizmetleri personelinin iletişim beceri düzeyi etkili olmaktadır. Personelin hasta memnuniyeti yanında, hasta ve yakınlarının kendilerini güvende hissetmeleri için de gereken üslup, dil ve yapıcı iletişimsel çabayı göstermeleri gerekmektedir (Kaya ve arkadaşları, 2017, s.63). Personelin yapıcı bir iletişim içinde olması, önyargılı olmaması, hastalara empati kurarak yaklaşması mesleğin temel misyonları arasında sıralanabilir (Başer & Kalacı, 2014: s.106).

Sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesinin artmasında sağlık çalışanlarının önemi büyüktür. Bazı hastaların olumsuz tavırları hastanelerde kriz ortamı oluşturmaktadır. Bu krizin çözülüp, sorunun ortadan kalkmasında iletişim beceri düzeyi yüksek olan çalışanlara önemli bir görev düşmektedir (Akdağ, 2005). Veri Giriş Hazırlık Hizmetleri departmanı görevlileri bu manada hastanelerde anahtar bir rol üstlenmektedir.

2. YÖNTEM

Kesitsel olarak planlanan bu çalışmanın evrenini, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde en az bir yıl görev yapmakta olan (birim ayırt etmeksizin), çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden, 195 Veri Giriş Hazırlık Hizmetleri personeli oluşturmaktadır. Çalışmaya katılmayı kabul etmeyen personel çalışma dışı bırakılmıştır.

Araştırma için Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ndeki TUEK'ten (Tıpta Uzmanlık Eğitim Kurulu) 24-02 nolu kararla yazılı izin alınmış, katılımcılardan da sözel izin alınmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu, Ersanlı ve Çelik (1998) tarafından hazırlanan iletişim beceri düzeyi ölçeğinden oluşmaktadır. Yanılma düzeyi olarak $p < 0.05$ değeri göz önünde bulundurulmuştur. Bu değerden küçük p değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Verilerin elde edilmesi için hazırlanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü sosyo-demografik özellikleri kapsayan 11 maddeden, ikinci bölümü ise iletişim beceri düzeyini kapsayan 45 maddeden oluşmaktadır. Anket uygulaması 2019 Nisan-Eylül arasında yapılmıştır.

Verinin analizi bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir. Verilerin dağılımında, standart sapma, aritmetik ortalama, maksimum, minimum ve yüzde parametreleri kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov Testi ile test edilmiş ve anlamlılık değerleri 0,05'den küçük olan gruplar için, ileri düzey analizlerde parametrik olmayan testler ve 0,05'den büyük olan gruplar için ise parametrik testler yapılmıştır. Parametrik olmayan testlerden iki bağımsız değişken için Mann-Whitney-U testi, ikiden fazla bağımsız değişken için Kruskal-Wallis testi, parametrik testlerde ise iki bağımsız test için T-Testi, ikiden fazla bağımsız değişken için Anova Testi kullanılmıştır. Araştırmada istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

2.1. İletişim Beceri Ölçeği

Ersanlı ve Çelik (1998) tarafından geliştirilen genel, duygusal, zihinsel ve davranışsal iletişim beceri ölçeğidir. Genel iletişim beceri ölçeği 45 madde, alt boyutları olan duygusal, zihinsel, davranışsal iletişim becerileri ise 15 maddeden oluşmaktadır.

Zihinsel iletişim beceri ölçeği, 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45

Duygusal iletişim beceri ölçeği, 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44

Davranışsal iletişim beceri ölçeği, 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41 rakamları ile tasnif edilmiştir.

Maddeler "her zaman (5), genellikle (4), bazen (3), nadiren (2), hiçbir zaman (1) olarak yanıtlanmaktadır. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Ölçeğin her bir alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15'tir. Hangi alt ölçekteki puan büyük ise, bireyin iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilmektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı, .72'dir. Bu çalışmada, genel, zihinsel, duygusal, davranışsal Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla .83, .70, .73'tür. İç tutarlılık açısından güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

2.2. İstatistiksel Analiz

İstatistiksel analiz, anketlerden elde edilen datalara göre, sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, T-testi, Anova, Man-Whitney U ve Kruskal-Whallis-H, Cronbach's Alfa testleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın bulgu ve yorumlarına yer verilmiştir.

Tablo-1: Örneklem Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Tablo-1'e göre ankete katılanların %68.2'sini kadınlar, %31.8'ini erkekler

CİNSİYET	N	%	ORTALAMA	SS
KADIN	133	68,2	1,32	,467
ERKEK	62	31,8		
MEDENİ DURUM				
EVLİ	142	72,8	1,27	,446
BEKAR	53	27,2		
YAŞINIZ				
35 VE ALTI	115	59,0	1,41	,493
36 VE ÜSTÜ	80	41,0		
TIBBİ SEKRETERLİK MEZUNİYETİ				
EVET	50	25,6	1,74	,438
HAYIR	145	74,4		
İLETİŞİM EĞİTİMİ ALMA				
EVET	192	98,5	1,02	,123
HAYIR	3	1,5		
İŞ MEMNUNİYETİ				
EVET	176	90,3	1,10	,297
HAYIR	19	9,7		,297
ÇALIŞMA SİSTEMİ				
MESAI	118	60,5	1,49	,661
MESAI+NÖBET	59	30,3		
VARDIYA(08.00-17 ÇALIŞMA SAATİNİ BAŞKA BİR SAATTE ÇALIŞILMASI	18	9,2		
MESLEK SEÇİMİ				
İSTEYEREK	132	67,7	1,46	,719
TESADÜFEN	37	19,0		
MECBURİYET	26	13,3		
MEZUNİYET DURUMU				
LİSE	57	29,2	1,99	,760
ÖNLİSANS	83	46,6		
LİSANS VE ÜSTÜ	55	28,2		
MESLEKİ DENEYİM				
1-5 YIL	33	16,9	2,29	,807
5-10 YIL	82	42,1		
10-15 YIL	70	35,9		
15-20 YIL	10	5,1		
ÇALIŞTIĞI BİRİM				
POLİKLİNİK	123	63,1	1,87	1,333
KAT	23	11,8		
LABARATUVAR VE GÖRÜNTÜLEME	17	8,7		
AMELİYATHANE	16	8,2		
ACİL SERVİS	16	8,2		

oluşturmaktadır. 195 kişiden oluşan örneklemin %27.2 'si bekâr, %72.8'i evlidir. Yaşları 36 ve üstü olanlar % 41.0; 35 ve altı olanlar % 59.0'dır. Katılımcıların % 29.2'si lise, % 42.6'sı ön lisans, %28.2 'si lisans ve üzeri eğitim düzeyindeki kişilerden oluşmaktadır. Ayrıca bu kişilerde Tıbbi Sekreterlik bölümü mezunu olmayanların sayısı %74.4 tür.

Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde, 1-5 yıl arası %16.9, 5-10 yıl arası %42.1, 10-15 yıl arası %35.9, 15-20 yıl arası %5.1 hizmet sürelerine sahiptirler. Katılımcıların %63.1'i polikliniklerde, %11.8'i katlarda, %8.7'si laboratuvar ve görüntüleme, %8.2'sinin ameliyathanede, %8.2'si de acil serviste çalışmaktadır. Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin %67.7'si isteyerek, %19.0'ı tesadüfen, %13.3'ü mecburiyetten bu mesleği yaptıklarını belirtmişlerdir. Çalışma saatlerinin %30.3'ünde mesai+nöbet, %60.5'inde mesai, %9.2'sinde vardiya (08.00-17.00 dışında bir saatte çalışılması) şeklinde olduğu görülmüş ve anlaşılmıştır.

Tablo-2: Örneklem Grubunun İletişim Beceri Puanları

İLETİŞİM BECERİLERİ	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
ZİHİNSEL İLETİŞİM BECERİLERİ	195	41	74	58,00	5,880
DUYGUSAL İLETİŞİM BECERİLERİ	195	33	71	59,00	6,630
DAVRANIŞSAL İLETİŞİM BECERİLERİ	195	48	75	63,00	5,551
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	195	124	214	180,00	15,527

Tablo-2'de Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin Genel iletişim beceri puanı $179,68 \pm 15,527$, en yüksek puanı 214, en düşük puanı 124'tür. Alt boyutlarda ise Zihinsel iletişim beceri puanı $58,00 \pm 5,880$, Duygusal iletişim beceri puanı $59,00 \pm 6,630$, Davranışsal iletişim beceri puanı $63,00 \pm 5,551$ şeklinde alt puan ortalamaları mevcuttur.

Tablo-3: Örneklem Grubunun Cinsiyet, Medeni Durum, Yaş, İletişim Eğitimi Alma, Tıbbi Sekreterlik Mezunu Olma, İş Memnuniyeti Değişkenlerine Göre Genel İletişim Becerileri T-Testi Sonuçları

GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	CİNSİYET	N	ORTALAMA	SD	t	P
	KADIN	133	3,9948	0,31464	0,539	.,061
	ERKEK	62	3,9667	0,38795		
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	MEDENİ DURUM		ORTALAMA	SD	t	P
	EVLİ	142	3,9689	0,32300	-	.,168
	BEKAR	43	4,0314	0,37776	1,148	
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	YAŞ		ORTALAMA	SD	t	P
	35 VE ALTI	115	4,0010	0,34422	0,745	.,722
	36 VE ÜSTÜ	80	3,9642	0,33206		
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	TIBBİ SEKRETERLİK MEZUNU OLMA		ORTALAMA	SD	t	P
	EYET	50	4,0231	0,35165	0,901	.,388
	HAYIR	145	3,9730	0,33468		
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	İLETİŞİM EĞİTİMİ ALMA		ORTALAMA	SD	t	P
	EYET	192	3,9838	0,33689	0,682	.,280
	HAYIR	3	4,1185	0,52509		
GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	İŞ MEMNUNİYETİ		ORTALAMA	SD	t	P
	EYET	176	3,9918	0,33937	0,742	.,782
	HAYIR	19	3,9310	0,33855		

*P<0,05

Tablo-3 incelendiğinde, Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin cinsiyet, medeni durum, yaş, tıbbi sekreterlik mezunu olma, iletişim eğitimi alma, iş

memnuniyeti değişkenlerine göre genel iletişim becerileri T Testi ortalamaları açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo-4 Örneklem Grubunun Çalışma Sistemi, Meslek Seçimi, Mezuniyet Durumu, Çalıştığı Birim Değişkenlerine Göre Genel İletişim Becerileri Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

GENEL İLETİŞİM BECERİLERİ	VARYANS ANALİZİ	KT	SD	O	F	P
ÇALIŞMA SİSTEMİ	Gruplar arası	,049	2	,024		,811
	Gruplar içi	22.234	193		,210	
MESLEK SEÇİMİ	Gruplar arası	,458	2	,229	2,014	,136
	Gruplar içi	21,824	192	,116		
MEZUNİYET DURUMU	Gruplar arası	,220	2	,110	957	,386
	Gruplar içi	22,062	192	,115		
MESLEKİ DENEYİM	Gruplar arası	1519,334	3	506,445	2,138	,97
	Gruplar içi	45251,312	191	236,918		
ÇALIŞMA BİRİMİ	Gruplar arası	1,105	4	,276	2,480	,045
	Gruplar içi	21,177	190	,111		
			N	\bar{X}	STD	
	POLİKLİNİK		123	4,0327	,31815	
	LABARATUVAR VE GÖRÜNTÜLEME		17	3,9399	,41207	
	AMELİYATHANE		16	3,7847	,35590	
	ACİL SERVİS		16	,8883	,38507	
	KAT		23	3,9768	,30050	

*P<0,05

Tablo-4'te, Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin çalışma sistemi, meslek seçimi, mezuniyet durumu, mesleki deneyim değişkenlerine göre genel iletişim becerileri puan ortalaması açısından istatistiksel bir farklılık görülmemektedir. Fakat çalışma birimi incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmektedir. Poliklinik biriminde çalışanların genel iletişim beceri düzeyi diğer birimlerde çalışanlardan yüksektir.

Tablo-5 Örneklem Grubunun Cinsiyet, Medeni Durum, Yaş, Tıbbi Sekreterlik Mezunu Olma, İletişim Eğitimi Alma, İş Memnuniyeti Duygusal, Zihinsel Ve Davranışsal Alt Boyutları İletişim Becerileri Mann-Whitney-U Testi Sonuçları

CİNSİYET	DUYGUSAL	ZİHİNSEL	DAVRANIŞSAL
KADIN	96,16	98,27	100,35
ERKEK	101,94	97,11	92,97
	P:0,505/U:3878,500	P:0,921/U:4086,500	P:0,394/U:3811,000
MEDENİ DURUM			
EVLİ	97,93	95,14	92,50
BEKAR	98,18	105,67	112,75
	P:0,978/U:3878,500	P:0,245/U:3356,500	P:0,026/U:2981,500
YAŞ			
35 VE ALTI	98,89	98,75	99,83
36 VE ÜSTÜ	96,72	96,92	95,38
	P:0,791/U:4497,500	P:0,823/U:4513,500	P:0,587/U:4390,000
TIBBİ SEKRETERLİK MEZUNU OLMA			
EVET	105,12	102,82	106,85
HAYIR	95,54	96,34	94,95
	P:0,300/U:3269,000	P:0,483/U:3384,000	P:0,198/U:3182,500
İLETİŞİM EĞİTİMİ ALMA			
EVET	97,73	98,11	97,90
HAYIR	115,17	90,83	104,50
	P:0,595/U:236,500	P:0,824/U:266,500	P:0,840/U:268,500
İŞ MEMNUNİYETİ			
EVET	99,16	99,88	98,71
HAYIR	87,00	80,61	91,39
	P:0,370/U:1463,000	P:0,156/U:1341,500	P:0,591/U:1546,500

*P<0,05

Tablo-5'te Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin cinsiyet, yaş, tıbbi sekreterlik mezunu olma, iletişim eğitimi alma, iş memnuniyeti değişkenlerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir

farklılık görülmemektedir. Medeni durum değişkeni incelendiğinde istatistiksel açıdan bekarların iletişim beceri düzeyi anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo-6: Örneklem Grubunun Çalışma Sistemi, Meslek Seçimi, Mezuniyet Durumu, Mesleki Deneyim, Çalıştığı Birim Duygusal, Zihinsel Ve Davranışsal İletişim Becerileri Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

ÇALIŞMA SİSTEMİ	DUYGUSAL	ZİHİNSEL	DAVRANIŞSAL
MESAI	97,81	98,85	96,45
MESAI+NÖBET	99,18	94,35	101,62
VARDİYA	95,36	97,35	96,28
	P:0,967 / \bar{X} :0,067	P: 0,829 / \bar{X} :0,376	P: 0,840 / \bar{X} :0,349
MESLEK SEÇİMİ			
İSTEYEREK	101,90	103,19	103,69
TESADÜFEN	87,23	89,91	83,69
MECBURİYET	93,52	83,19	89,46
	P: 0,341 / \bar{X} :2,150	P:0,159 / \bar{X} :3,681	P:0,115 / \bar{X} :4,334
MEZUNİYET DURUMU			
LİSE	106,96	104,34	104,83
ÖNLİSANS	94,15	99,23	99,78
LİSAN VE ÜSTÜ	94,53	89,56	88,23
	P:0,361 / \bar{X} :4,334	P:0,368 / \bar{X} :1,997	P:0,276 / \bar{X} :2,577
MESLEKİ DENEYİM			
1-5 YIL	70,53	86,98	84,33
5-10 YIL	102,84	102,99	101,23
10-15 YIL	106,71	99,39	103,08
15-20 YIL	87,95	83,70	81,05
	P:0,015 / \bar{X} :10,444	P:0,458 / \bar{X} :2,594	P:0,297 / \bar{X} :3,687
ÇALIŞTIĞI BİRİM			
POLİKLİNİK	105,79	106,05	104,92
LABARATUVAR VE GÖRÜNTÜLEME	86,35	84,65	95,65
AMELİYATHANE	73,38	74,38	56,84
ACİL SERVİS	90,28	67,78	93,06
KAT	87,43	102,28	94,80
	P:0,123 / \bar{X} :7,246	P:0,026 / \bar{X} :11,024	P:0,031 / \bar{X} :10,623

*P<0,05

Tablo-6'da Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin çalışma sistemi, meslek seçimi, mezuniyet durumu değişkenlerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Mesleki deneyim ve çalışılan birim değişkeni incelendiğinde 10- 15 yıl arası deneyime sahip olanlar ve poliklinik biriminde çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüş ve anlaşılmıştır.

4. TARTIŞMA

Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personeli sağlık çalışanlarının bir grubunu oluşturmaktadır. Daha önceki adı Tıbbi Sekreterlik, güncel adı Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri olan bu grup, hastaların her türlü kayıt kabul işlemlerini yapan birimdir. Hastaların ve hasta yakınlarının hastanelere başvurduklarında ilk karşılaştıkları çalışan grubudur. Veri girişi hazırlık hizmetleri personelinin doğru iletişim kurmaları hem hasta memnuniyetine hem de bu mesleğin toplumda farkındalığının artmasına önemli bir katkı sağlayacaktır. Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda eksiklerinin giderilmesi için çalışmaların yapılması, iletişim beceri düzeylerini artırmaya yönelik eğitim programlarının geliştirilmesi açısından önemli bir adımdır. İletişim beceri düzeylerinin artması; kişilerarası ve gruplar arası ilişkilerin geliştirilmesinde, görevlerin verimli şekilde yerine getirilmesinde, kurumda güçlü bir haberleşme ağının oluşturulmasında katkısı yadsınamaz bir etkidir. Kaliteli iletişim sağlık kuruluşlarında verilen hizmetlerin kalitesini de artırmaktadır.

Bu araştırma ile Sağlık Bilimleri Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personeline iletişim becerileri ölçeği ilk kez uygulanmıştır. Personele uygulanan anketler ile iletişim becerileri düzeyleri ile cinsiyet, yaş, medeni durum, tıbbi sekreterlik mezunu olma, iletişim eğitimi alma, iş memnuniyeti, çalışma sistemi, meslek seçimi, mezuniyet durumu, çalışma birimi gibi değişkenler arasındaki ilişki anlaşılmaya ve yorumlanmaya çalışılmıştır. Tablo-2 'de personelin genel iletişim puan ortalamaları (180.00), zihinsel iletişim puan ortalamaları (58.00), duygusal iletişim puan ortalamaları (59.00), davranışsal iletişim puan ortalamaları (63.00) ayrı ayrı hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar, Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin iletişim beceri ölçeği puan ortalamalarının yüksek olduğunu göstermektedir. Personelin iletişim becerileri yüksek olmasına rağmen birbirinden farklı araştırmalarında gösterdiği gibi geliştirilmeye muhtaç tarafları bulunmaktadır. Bu konuda (Akçam, Kanbay, & Işık, 2019, s. 85), (Ocak & Erşen, 2015, s. 10), (Çetinkaya, 2011, s. 148), (Piji Küçük, 2012, s. 10), (Yılmaz, Yoncalık, & Çimen, 2010, s. 148) gibi araştırmacıların ortaya koyduğu araştırmalar bu görüşü desteklemektedir.

Personelin genel iletişim, duygusal, zihinsel, davranışsal iletişim beceri düzeyleri Tablo-3 ve Tablo-5'teki cinsiyet, medeni durum, yaş, tıbbi sekreterlik mezunu olma, iş memnuniyeti, iletişim eğitimi alma değişkenlerine göre incelenmiştir. Cinsiyete bakıldığında genel iletişim ortalamaları kadınların 3.9984, erkeklerin 3.9667, duygusal iletişim ortalamaları kadınların 96.16, erkeklerin 101.94, zihinsel

iletişim ortalamaları kadınların 98.27, erkeklerin 97.11, davranışsal iletişim ortalamaları kadınların 100.35, erkeklerin 92.97'dir. Bulgular cinsiyetin, iletişim beceri düzeyini etkilemediğini ortaya koymaktadır. Erkek ve kadınların farklı özellikler barındırdıkları bilinmektedir. Kadın-kadın ile kadın-erkek ile iletişim kurarken bile farklılaşmalar gözlenmektedir. Bunun nedeninin toplumsal cinsiyet rolleri olduğu ifade edilebilir.

Kadınların erkeklere göre genellikle kendilerini daha açık ve net bir şekilde ifade ettikleri, sosyal yaşamda daha kibar, yapıcı, ılımlı, sevecen bir iletişim dili kullandıkları bilinmektedir (Yıldırım, 2005, s. 233; Gülbahçe, 2010, s.10; Bingöl ve Demir, 2011, s. 156).

Medeni durumla genel iletişim, duygusal, zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri arasındaki istatistiksel farklılık, sadece davranışsal iletişim becerilerinde görülmüştür. Bekar personelin iletişim beceri düzeyleri evlilere göre daha yüksek bulunmuştur. Bozkurt ve Bulut (2004, s. 6) tarafından yapılan bir araştırmada da medeni durumun iletişim beceri düzeyini etkilemediği sonucuna varılmıştır.

Yaş açısından incelendiğinde genel, duygusal, zihinsel, davranışsal iletişim becerileri arasında istatistiksel açıdan bir farklılık bulunmamaktadır. Bu durum katılımcıların yaş ortalamalarının birbirine yakın olmasından kaynaklanmaktadır (Görmüş ve arkadaşları, 2013, s.125).

Tıbbi sekreterlik bölümü mezunu olma iletişim becerilerini etkilememektedir. Literatürde tıbbi sekreterlik bölümü mezunu olmanın iletişimi etkilediği yönünde çalışma bulunamamıştır. Bunun yanında tıbbi sekreterlik bölümü mezunu olmak iş memnuniyetini etkilemektedir (Eryılmaz ve arkadaşları, 2018).

Araştırmada iletişim eğitimi almanın iletişim beceri düzeyini etkilemediği sonucu çıkmıştır. İletişim geliştirme eğitimlerinin niteliğinin artırılması ve sürekli hale getirilmesinin iletişim beceri düzeyini yükselteceği düşünülmektedir (Korkut, 2005, s. 147).

Personelin iş memnuniyeti ile genel iletişim, duygusal, zihinsel, davranışsal iletişim becerileri arasında istatistiksel açıdan farklılık bulunmamıştır. İş memnuniyeti ortalamasının pozitif yönde olduğu görülmüştür. Bu durum istatistiksel açıdan iş memnuniyeti yüksek olan personelin iletişim beceri düzeylerinin de yüksek olacağı sonucunu ortaya çıkarmamaktadır. Fakat iş tatmini yüksek olan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olacağı beklenmektedir (Soysal ve arkadaşları, 2017, s.251; Atasay ve Yıldız, 2018, s.47).

Tablo-4 ve Tablo-6 sonuçlarına göre çalışma sistemi, meslek seçimi, mesleki deneyim, mezuniyet durumu, çalışma birimi ile genel iletişim, duygusal, zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri arasında istatistiksel açıdan farklı sonuçlar olduğu görülmektedir. Mesleki deneyimle duygusal iletişim becerileri, çalışılan birim ile

genel iletişim, zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri arasında istatistiksel açıdan farklılık bulunmaktadır.

İsteyerek, tesadüfen veya diğer nedenlere bağlı olarak yapılan iş seçimi iletişim beceri düzeyini etkilememektedir. İletişim beceri düzeyleri ile ilgili yapılan birçok araştırma bu sonucu desteklemektedir (Sala ve arkadaşları, 2009, s.20).

Meslek deneyimi 10-15 yıl arasında olan personelin, 1-5, 5-10 ve 15-20 yıl arası mesleki deneyime sahip olanlara göre iletişim becerileri daha yüksek bulunmuştur. Deneyimin artması personelin daha fazla tecrübe kazanması sonucu daha iyi bir iletişime kurmaya katkı sunmaktadır (Şimşek & Bakır, 2019, s. 112).

Bu çalışmada mezuniyet durumunun iletişim beceri düzeyini etkilemediği şeklinde bir veriye ulaşılsa da diğer kaynaklarda tersi veriler bulunmuştur (Oğan & Akar Şahingöz, 2018, s. 99).

Poliklinikte çalışan Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin iletişim beceri düzeyleri diğer birimlerde (laboratuar ve görüntüleme, ameliyathane, acil servis, kat) çalışan personelden daha yüksek bulunmuştur. Bunun sebebinin polikliniklerin ayaktan hastalara hizmet vermeleri olduğu düşünülmektedir (Kumcağız, Yılmaz, Balcı Çelik, & Aydın Avcı, 2011, s. 54).

5. SONUÇ

Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personeline yönelik yapılan bu çalışmanın memnuniyet ve hizmet kalitesinin artırılması hususunda önemli bir etken olacağı düşünülmektedir. Veri girişi hazırlık hizmetleri ile ilgili hizmet içi eğitimlerin süresinin arttırılarak devam etmesi önem arz etmektedir. Etkili iletişim ne kadar iyi yapılırsa sorun çözümü de o kadar kolay olmaktadır. Sadece hastalarla değil, kendi aralarında ve kurum içinde de yaşanabilecek problemlere daha yapıcı yaklaşımları açısından önemlidir. Kriz anında güçlü ve rehberlik eden bir iletişim dili ile birçok sorun kolaylıkla çözüme kavuşabilir. Bu nedenle Veri Girişi Hazırlık Hizmetleri personelinin iletişim becerileri konusunda daha iyi bir eğitime sahip olmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda personele düzenli aralıklarla iletişim becerileri eğitiminin verilmesi ve yaygınlaştırılması, kongre, sempozyum gibi bilimsel toplantılara, sosyal ve kültürel etkinliklere katılımın desteklenmesi önerilmektedir. Okullarda da bu derslerin verilmesi gerekmektedir. Aslında kategorik ayırım yapmadan tüm bireylerin iletişim konusunda uzman desteği alması gerektiği kanaatindeyiz.

Kaynakça

- Akçam, A., Kanbay, Y., & Işık, E. (2019). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 74-92.
- Akdağ, M. (2005). 'Halkla İlişkiler Ve Kriz Yönetimi. Selçuk Üniversitesi Sosyal

BilimlerEnstitüsü Dergisi , 1-20.

- Atasay, M., & Yıldız, E. (2018). Birinci Basamakta Çalışan Hemşirelerin İletişim Becerileri İle Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi , 38-49.
- Arslan, Y . (2016). Kim Daha İyi Empati Kuruyor -Empati Üzerine Mikro Bir Sosyolojik Araştırma-. Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi , 6 (2/1) , 51-64 .
- Başer, D., Kırılıoğlu, M., & Kalaycı Kırılıoğlu, H. İ. (2014). Sosyal Hizmet Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği. Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 105-120.
- Bingöl, G., & Demir, A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Göztepe Tıp Dergisi , 152-159.
- Bozkurt Bulut, N. (2004). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi'. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 443-452.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi , 567-576.
- Ersanlı, K., & Balcı Çelik, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi:. Türk Psikolojik Duruşma Ve Rehberlik Dergisi , 7-12.
- Eryılmaz, M. A., Akça, F., Özyılmaz, A. F., Yıldırım, D. İ., & Koç, M. (2018). Üçüncü Basamak Hastanede Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi , 37-47.
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S., & Ergin, G. (2013). 'İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerine Bağlamında İncelenmesi'. Sosyal Bilimler Dergisi , 109-128.
- Gülbağçe, Ö. (2010). Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi , 12-22.
- Kaya, D., Yüceler, A., Uludağ, A., & Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. Vizyoner Dergisi , 62-76.
- Korkut, F. (2005). 'Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , 143-149.

- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Balcı Çelik, S., & Aydın Avcı, İ. (2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği. *Dicle Tıp Dergisi* , 49-56.
- Ocak, G., & Erşen, Z. (2015). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri Algılarının İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 1-19.
- Oğan, Y., & Akar Şahingöz, S. (2018). Otel İşletmelerinde Çalışanlarının İletişim Becerileri;'Artvin Örneği'. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi* , 77-103.
- Örücü, E., & Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi. *Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 15-29.
- Özçakır, A. (2002). Tıp Eğitiminde İletişim Ve Klinik Beceriler Dersi Verilmeli Mi?: İntern Öğrenci Görüşleri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi* , 185-189.
- Piji Küçük, Z. (2012). Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı Öğrencilerinin İletişim Ve Problem Çözme Becerileri. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 33-54.
- Sala Razi, G., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocakçı, A. F., & Çamkuşu Arifoğlu, B. (2009). 'Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı,İletişim Becerileri Ve Stresle Baş Etme. *Taf Preventive Medicine Bulletin* , 17-26.
- Soysal, A., Öke, P., Yağar, F., & Tunç, M. (2017). Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 243-253.
- Şimşek, A., & Bakır, S. (2019). Türkçe Öğretmenlerinin Sözel Olmayan İletişim Davranışlarının İncelenmesi?. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi* , 1099-1118.
- Toy S.(2007) ' Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması Ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi . Ankara: Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilimdalı Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, İ., Yoncalık, O., & Çimen, Z. (2010). İletişim Becerisi İle Öğretimde Yeterlik Arasındaki İlişkinin Öğrenci Algılarına Göre Değerlendirilmesi. *Spor metre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi* , 143-150.
- Yıldırım, A. (2005). Kişilerin Empatik Eğilimleri İle Boşanma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi. Sayı 22, Ss. 233- 242.*

