

176574

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ
ERİŞKİN HASTANESİ VE ÇOCUK HASTANESİNDE ÇALIŞAN
SERVİS SORUMLU HEMŞİRELERİNİN SERVİS ÇALIŞMALARINDA
KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN SAPTANMASI

HEMŞİRELİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROGRAMI
BİLİM UZMANLIĞI TEZİ

YURDAGÜL ÖZDEMİR

ANKARA — 1986

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ
ERİŞKİN HASTANESİ VE ÇOCUK HASTANESİNDE ÇALIŞAN
SERVİS SORUMLU HEMŞİRELERİNİN SERVİS ÇALIŞMALARINDA
KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN SAPTANMASI

HEMŞİRELİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROGRAMI
B İ L İ M U Z M A N L I Ğ I T E Z İ

YURDAGÜL ÖZDEMİR

Rehber Öğretim Üyesi : Doç. Dr. FETHİYE ERDİL

ANKARA - 1986

İ Ç İ N D E K İ L E R

	<u>Sayfa No.</u>
I- GİRİŞ	1
. Araştırmanın Amacı	4
II- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	5
. Araştırmanın Şekli	5
. Araştırmanın Yapıldığı Yer	5
. Örneklem	6
. Verilerin Toplanması	6
a- Soru Kâğıdının Hazırlanması	6
b- Soru Kâğıdının Uygulanması	6
. Verilerin Değerlendirilmesi	7
III- BULGULAR ve TARTIŞMA	8
IV- SONUÇLAR, ÖNERİLER, ÖZET	34
YARARLANILAN KAYNAKLAR	40
EK	44

T A B L O L A R

TABLOSayfa No.

1	Araştırma Kapsamına Giren Servis Sorumlu Hemşirelerinin Temel Özelliklerine Göre Dağılımı _____	8-9
2	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunların Genel Dağılımı _____	11-12
3	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Önemli Buldukları İlk Beş Sorun'un Dağılımı _____	14-15
4	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı _____	16
5	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan İkinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı _____	19
6	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Üçüncü Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı _____	22
7	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Yaşlarına Göre Dağılımı _____	27
8	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Mezun Oldukları Okullara Göre Dağılımı _____	30
9	Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı _____	32

I . G İ R İ Ő

"Servis sorumlu hemşiresi, hemşirelik uygulamalarında yeterli ve etkin olan, sorumlu olduğu servisin tđm hemşirelik hizmetlerini plânlayan, yönlendiren, koordine eden, denetim ve değerlendirmeleri yapan kiŐidir" diye tanımlanabilir (1,22). Servis sorumlu hemşiresinin nitelikleri Őu Şekilde sıralanabilir :

- Mesleki yönetim kursundan geğen servis sorumlu hemşiresi yaptığı hemşirelik uygulamalarıyla hemşirelere örnek olur.

- Hasta bakım plânını yapar.

- Hemşirelerin ęalıŐmalarının değerlendirilmesini yapar, kendilerini geliŐtirmeleri için fırsatlar tanır.

- Servis sorumlusu olacak hemşireleri yetiŐtirir.

-Hizmet-içi eğitimi plânlar, uygular, denetler ve değerlendirir.

- ęalıŐtıđı ekip üyeleriyle iyi iletiŐim halindedir.

- Sağlık alanındaki geliŐmeleri izler, hasta bakımında bunları uygular.

- ęalıŐtıđı hemŐirelerle uygun zaman ve sıklıkta toplantı yapar.

- Hemşirelere görev ve yetkilerinin neler olduğunu öğretilir.

(1,9,12,17,21,22).

Golightly (10) "BaŐhemŐirelerin Aktiviteleri ve Gözetmenlerin Beklentileri" başlıklı makalesinde yönetim eğitiminden geęmiŐ olan servis sorumlu hemşiresinin 24 saatlik hemşirelik hizmetleri plânını geręek-

leştirirken hastanın sağlık durumuyla ilgili değişiklikleri izleyerek birlikte çalıştığı hekim grubuna iletip hasta bakım plânını ona göre yönlendirdiğini, hizmet-içi eğitim aracılığıyla da serviste çalıştığı grubun eğitimlerinin geliştirilmesinde öncülük yaptığını vurgulamaktadır.

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde, servis sorumlu hemşireleri sorumlu oldukları servislerin tüm hemşirelik hizmetlerinin plânlanmasından, uygulanmasından, denetlenmesinden ve değerlendirilmesinden sorumlu ve yetkilidirler (16). Servis sorumlu hemşiresi sorumlu olduğu serviste hastane başhemşiresinin yardımcısıdır(3). Servisteki diğer hemşirelerin, hemşire yardımcılarının, öğrenci hemşirelerin ve yardımcı hizmetler sınıfı personelin görev dağıtımı, denetimi, eğitimi ve değerlendirilmesinden sorumludur (34).

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde, servis sorumlu hemşiresi, servis hemşirelerinin yönetimi ile ilgili hususlarda Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü ile, yardımcı hizmetler sınıfı personelin denetimi, eğitimi ve değerlendirilmesinde Ev İdaresi Bölümü ile, servisin düzeni ile ilgili olarak ise; Klinik Hizmetleri Müdürlüğü ve servisin sorumlu hekimi ile işbirliği içindedir.

Servis sorumlu hemşiresi, 24 saatlik hemşirelik hizmetlerini plânlarırken, birinci derecede amiri olduğu servis hemşirelerinin servis içinde daha etkin olmalarını sağlamak amacıyla yeteneklerini, bilgi ve becerilerini dikkate alarak eğitim proğramı düzenler. Servis hemşireleri ile denetiminden ve eğitiminden sorumlu olduğu öğrenci hemşireleri uygulamaları esnasında denetler, değerlendirir ve yönlendirir.

Servis sorumlu hemşireleri çalışmalarında çeşitli sorunlarla karşılaşabilmektedirler. Bu sorunlar hemşirelik hizmetlerinin istenilen düzeye ulaşmasını engelleyebilir.

Servis sorumlu hemşirelerinin hizmet verirken karşılaştıkları güçlüklerden en önemlilerinden biri de görev analizine dayalı görev tanımlarının olmamasıdır. Görev tanımının olmaması sonucu ekip çalışmasında çatişmalar ortaya çıkmakta, iletişimde kopukluklar meydana gelmektedir. Ayrıca, servis sorumlu hemşirelerinin sorumlulukları paralelinde yetkilerinin olmaması, büyük çoğunluğunun yönetim eğitiminden geçmemiş olmaları da verilecek hizmetin istenilen düzeye ulaşmasını engellemektedir (3,4,6,13, 18,29-32,35).

Eren (7) "Hemşirelik Mesleğinde Görev Tanımlarının Hizmetlerin ve Hemşirelerin Verimlerine Katkısı" başlıklı makalesinde, bir hemşirenin görevini gereği gibi yapamamasında en önemli iki neden olarak, görev tanımlamasının yapılmamış olmasını ve yönetim kusurunu belirtmiştir. Ülkemizde yöneticilerin pek çoğunun yöneticilik eğitimi görmediğini, tüm hizmet dallarında da yönetim kusurlarına sık rastlandığını ifade etmiştir. Tanımlanmış görevin kişiye ya da topluma etkin sağlık hizmeti vermenin kestirme yolu olduğunu da belirtmiştir.

Hemşirelik hizmetlerinin istenilen düzeyde olmamasında servis sorumlu hemşireleri, eleman azlığını ve malzeme yetersizliğini sorun olarak ifade etmektedirler. Öğretmenleriyle birlikte hastane uygulamalarına çıkmayan öğrenci hemşirelerin eğitimi, denetimi, elamanı az olan servis sorumlu hemşiresi için sorun olmaktadır. Hemşireler sağlık sorunu olan kişilerle yüzyüze çalıştıkları için gerek fizyolojik, gerekse psikolojik yönden sağlıklarını tehdit eden durumlarla karşılaşmaktadırlar. Buna karşın aldıkları maaş hemşirelerin görevlerinin önemine ve özelliğine göre değil, aynı eğitim düzeyindeki diğer mesleklerdeki gibi düzenlenmektedir (3,4,11, 25,28).

Servis sorumlu hemşirelerinin birlikte çalıştıkları elemanların

istenilen düzeyde hizmet vermemesi yürütülen hizmetlerin aksamasına neden olmaktadır. Ayrıca sosyal olanakların kısıtlı ve az oluşu da çalışmalarını etkilemektedir (5,13,23,25,26).

Servis sorumlu hemşirelerinin çalışmalarında karşılaştıkları sorunlar hemşirelik hizmetlerini önemli derecede etkilemektedir. Bu çalışmada servis sorumlu hemşirelerinin çalışma alanlarında karşılaştıkları sorunların saptanması amaçlanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Araştırma Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde görev alan servis sorumlu hemşirelerinin;

- I. Servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunları saptamak,
- II. Saptanan bu sorunları önem sırasına koymak amacıyla plânlanmıştır.

I I . A R A Ş T I R M A N I N Y Ö N T E M İ

Araştırmanın Şekli

Araştırma Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde çalışan servis sorumlu hemşirelerinin karşılaştıkları sorunları saptamak ve saptanan bu sorunları önem sırasına koymak amacıyla tanımlayıcı olarak plânlanmıştır.

Araştırmanın Yapıldığı Yer

Araştırma Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde yapılmıştır. Erişkin Hastanesi'nin : 915 hasta yatağı, 410 hemşiresi ve sağlık memuru vardır. Servis sorumlu hemşiresi olarak 35 hemşire görev yapmaktadır. Çocuk Hastanesi'nde 350 hasta yatağı, 159 hemşire ve sağlık memuru vardır. Servis sorumlu hemşiresi olarak 15 hemşire görev yapmaktadır.

Hemşirelik hizmetlerini yerine getiren hemşire ve sağlık memurları 8-16, 16-24 ve 24-8 saatleri arasında olmak üzere üç vardiya halinde çalışmaktadırlar. Servis sorumlu hemşireleri ise 8-16 saatlerinde çalışırlar.

Servis sorumlu hemşireleri, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'ndeki Bölüm Sorumlu Hemşirelerine^{*} bağlı görev yaparlar. Bölüm sorumlu hemşireleri Hemşirelik Hizmetleri Müdürü'ne ve yardımcısına bağlı görev yapmaktadır.

^{*} Gözetmen hemşire

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde, hemşirelik hizmetlerinin plânlanması, örgütlenmesi, yönetilmesi, denetlenmesi, değerlendirilmesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Örneklem

Araştırma kapsamına, toplanan verilerin geçerliliğini ve güvenilirliğini artırmak amacıyla Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde çalışan tüm servis sorumlu hemşireleri alınmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri Ek I de verilen soru kâğıdı ile toplanmıştır.

a. Soru Kâğıdının Hazırlanması

Soru kâğıdı konuyla ilişkin kaynaklardan, daha önce servis sorumlu hemşiresi olarak çalışan hemşirelerin ve Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yardımcısı ile Eğitim Koordinatörü'nün görüşlerinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

Soru kâğıdının başında araştırma kapsamına giren kişiler hakkında tanıtıcı bilgiler ve servis sorumlu hemşirelerinin karşılaştıkları sorunları ortaya çıkarıcı sorular yer almıştır.

b. Soru Kâğıdının Uygulanması

Veri toplama aracı olarak kullanılan soru kâğıdının geçerliliğini saptamak amacıyla daha önce servis sorumlu hemşiresi olarak çalışmış 10 poliklinik hemşiresi ile ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda

soru kâğıdında gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi servis sorumlu hemşireleri aynı günde iki ayrı grup halinde toplanarak soru kâğıdı bir gruba araştırmacı tarafından, diğer gruba da eğitilmiş anketör tarafından 17 Temmuz 1985 tarihinde uygulanmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Uygulama sonunda elde edilen veriler araştırmacının kendisi tarafından elde değerlendirilerek tablollaştırılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde istatistiki yöntem olarak iki yüzde arasındaki farkın önemlilik testi kullanılmıştır (24).

I I I . B U L G U L A R v e T A R T I Ő M A

Araştırmadan elde edilen bulguların değerlendirilmesi ve varılan sonuçlar bu bölümde verilmiştir.

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin yaş, medeni durum, ocuk sayısı, çalışma yeri, mezun oldukları okul, hemşire olarak çalışma süreleri, servis sorumlu hemşiresi olarak çalışma süreleri ve servis sorumlu hemşiresi olmadan önce yönetimde görev alma durumlarına göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamına Giren Servis Sorumlu Hemşirelerinin Temel zelliklerine Göre Dağılımı.

Yaş	N = 50	
	Sayı	%
20 - 24	2	4.0
25 - 29	27	54.0
30 - 34	14	28.0
35 - 39	7	14.0
TOPLAM	50	100.0
Medeni Durumları		
Evli	25	50.0
Bekr	25	50.0
TOPLAM	50	100.0
ocuk Sayısı		
ocuğu Olmayan	5	20.0
1	11	44.0
2 - 3	9	36.0
TOPLAM	25	100.0

<i>Çalışma Yeri</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>
<i>Erişkin Hastanesi</i>	35	70.0
<i>Çocuk Hastanesi</i>	15	30.0
TOPLAM	50	100.0
<i>Mezun Olduğu Okul</i>		
<i>Hemşirelik Yüksek Okulu</i>	18	36.0
<i>Sağlık Meslek Lisesi</i>	32	64.0
TOPLAM	50	100.0
<i>Servis Hemşiresi Olarak Çalıştıkları Süre</i>		
<i>1 - 6 Yıl</i>	28	56.0
<i>7 + Yıl</i>	22	44.0
TOPLAM	50	100.0
<i>Servis Sorumlu Hemşiresi Olarak Çalıştıkları Süre</i>		
<i>1 - 4 Yıl</i>	38	76.0
<i>5 + Yıl</i>	12	24.0
TOPLAM	50	100.0
<i>Servis Sorumlu Hemşiresi Olmadan Önce Yönetimde Görev Alma Durumları</i>		
<i>Evet</i>	10	20.0
<i>Hayır</i>	40	80.0
TOPLAM	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin temel özelliklerine göre dağılımına bakıldığında; servis sorumlu hemşirelerin % 54 ünün 25-29; % 28 inin 30-34 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Servis sorumlu hemşirelerin % 50 si evli, % 50 si de bekârdır. Evli olan servis sorumlu hemşirelerinin % 44 ünün bir, % 36 sının 2-3 çocuğu olup, % 20 sinin ise çocuğu yoktur.

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin % 70 i Erişkin Hastanesinde, % 30 u Çocuk Hastanesinde görev yapmaktadır.

Araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin % 64 ü Sağlık Meslek Lisesi; % 36 sı ise Hemşirelik Yüksek Okulu mezunudur.

Servis sorumlu hemşirelerinin hemşire olarak çalışma sürelerine bakıldığında; % 56 sının 1-6 yıl, % 44 ünün yedi yıl ve daha fazla servis hemşireliği yaptıkları; servis sorumlu hemşiresi olarak çalışma sürelerine bakıldığında ise; % 76 sının 1-4 yıl, % 24 ünün beş yıl ve daha fazla çalıştıkları görülmektedir.

Servis sorumlu hemşirelerinin % 80 inin servis sorumlu hemşiresi olmadan önce yönetimde görev almadıkları, % 20 sinin ise görev aldıkları belirlenmiştir.

Tablo 2. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunların Genel Dağılımı.

N = 50		
Sorunlar	Sayı	%
1. Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	38	76.0
2. Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	38	76.0
3. Malzemenin yetersiz olması	44	88.0
4. Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması		
a. Servis sorumlu hemşiresi için	40	80.0
b. Servis hemşiresi için		
5. Yönetim eğitiminin olmaması	29	58.0
6. Hemşirelerin sayısal azlığı	47	94.0
7. Maaşın az oluşu	37	74.0
8. Yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı	38	76.0
9. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	23	46.0
10. Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	43	86.0
11. Öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılması	23	46.0
12. Yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	39	78.0
13. Serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesi	23	46.0
14. Çalışma saatleri	7	14.0
15. Kişiler arası ilişkilerin yeterli olmaması		
a. Servis sorumlu hemşiresi - Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü personeli	14	28.0
b. Servis sorumlu hemşiresi - Hemşire	17	34.0
c. Servis sorumlu hemşiresi - Doktor	30	60.0
d. Servis sorumlu hemşiresi - Ev İdaresi Hizmetleri Bölümü	23	46.0

Sorunlar	Sayı	%
e. Servis sorumlu hemşiresi - Hekim dışı sağlık personeli	21	42.0
f. Servis sorumlu hemşiresi - Hasta	12	24.0
g. Servis sorumlu hemşiresi - Hasta yakını	27	54.0
16. Ekip çalışmasının olmayışı	22	44.0
17. Sosyal olanakların yetersiz olması		
a. Yemek	25	50.0
b. Forma	10	20.0
c. Ayakkabı	18	36.0
d. Kreş	31	62.0
e. Ulaşım	31	62.0
f. Lojman	20	40.0
g. Tatil olanakları	36	72.0
18. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmaları	15	30.0
19. Çalışma ortamının riskli olması	34	68.0
20. Çalışma ortamının stresli olması	40	80.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin, servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunların genel dağılımı Tablo 2'de görülmektedir. Araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin % 94 ü hemşirelerin sayısal azlığını; % 88 i malzemenin yetersiz olmasını; % 86 sı serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını; % 80 i hizmet-içi eğitimin yeterli olmamasını ve çalışma ortamının stresli olmasını; % 78 i yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesini; % 76 sı görev tanımı

olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini, verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmamasını ve yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığını; % 74 ü maaşın az oluşunu; % 72 si tatil olanaklarının yetersiz olmasını; % 68 i çalışma ortamının riskli olmasını; % 62 si kreş ve ulaşımın yetersiz olmasını; % 58 i yönetim eğitiminin olmamasını; % 54 ü servis sorumlu hemşiresi-hasta yakını arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 50 si verilen yemeğin yetersiz olmasını; % 46 sı hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılmasını, serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesini, servis sorumlu hemşiresi-ev idaresi hizmetleri bölümü arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 44 ü ekip çalışmasının olmayışını; % 42 si servis sorumlu hemşiresi-hekim dışı sağlık personeli arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 40 ı lojmanın yetersiz olmasını; % 36 sı verilen ayakkabının yetersiz olmasını; % 34 ü servis sorumlu hemşiresi-hemşire arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 30 u hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmalarını; % 28 i servis sorumlu hemşiresi hemşirelik hizmetleri müdürlüğü arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 24 ü servis sorumlu hemşiresi-hasta arasındaki kişiler arası ilişkilerin yetersiz olmasını; % 20 si verilen formların yetersiz olmasını; % 14 ü çalışma saatlerini sorun olarak ifade etmişlerdir.

Tablo 3. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Önemli Buldukları İlk Beş Sorun'un Dağılımı.

S o r u n l a r	Önem Sıralaması										N = 50	
	1		2		3		4		5		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
1. Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin üstlenilmesi	21	42.0	3	6.0	2	4.0	1	2.0	1	2.0	28	56.0
2. Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	9	18.0	12	24.0	2	4.0	-	-	-	-	23	46.0
3. Malzemenin yetersiz olması	5	10.0	9	18.0	6	12.0	3	6.0	6	12.0	29	58.0
4. Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması	2	4.0	2	4.0	6	12.0	1	2.0	3	6.0	14	28.0
5. Yönetim eğitiminin olmaması	-	-	2	4.0	4	8.0	3	6.0	1	2.0	10	20.0
6. Hemşirelerin sayısal azlığı	9	18.0	9	18.0	11	22.0	4	8.0	2	4.0	35	70.0
7. Maaşın az oluşu	-	-	3	6.0	-	-	3	6.0	9	18.0	15	30.0
8. Yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı	-	-	5	10.0	2	4.0	3	6.0	3	6.0	13	26.0
9. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	-	-	-	-	1	2.0	1	2.0	1	2.0	3	6.0
10. Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	3	6.0	1	2.0	4	8.0	7	14.0	6	12.0	21	42.0
11. Öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılması	-	-	-	-	-	-	1	2.0	-	-	1	2.0
12. Yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	-	-	-	-	3	6.0	1	2.0	2	4.0	6	12.0

S o r u n l a r	Önem Sıralaması										TOPLAM	
	1		2		3		4		5		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
13. Serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirilmesi	-	-	1	2.0	-	-	1	2.0	1	2.0	3	6.0
14. Çalışma saatleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15. Kişiler arası ilişkilerin yeterli olması	-	-	-	-	5	10.0	6	12.0	2	4.0	13	26.0
16. Ekip çalışmasının olmayışı	-	-	1	2.0	-	-	6	12.0	1	2.0	8	16.0
17. Sosyal olanakların yetersiz olması	1	2.0	2	4.0	2	4.0	3	6.0	3	6.0	11	22.0
18. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmaları	-	-	-	-	1	2.0	-	-	1	2.0	2	4.0
19. Çalışma ortamının riskli olması	-	-	-	-	1	2.0	1	2.0	2	4.0	4	8.0
20. Çalışma ortamının stresli olması	-	-	-	-	-	-	4	8.0	3	6.0	7	14.0
TOPLAM	50	100	50	100	50	100	49 ^x	100	47 ^{xx}	100		

^x 1 kişi dördüncü derecede önemli sorun görmemiştir.

^{xx} 3 kişi beşinci derecede önemli sorun görmemiştir.

Servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan önemli buldukları ilk beş sorun'un dağılımı Tablo 3'de görülmektedir.

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin % 42 si görev tanımını olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini birinci; % 24 ü verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmamasını ikinci; % 22 si hemşi-

relerin sayısal azlığını üçüncü; % 14 ü serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını dördüncü; % 18 ise maaşın az oluşunu beşinci sırada önemli görmüşlerdir.

Tablo 4. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı.

N = 50		
S o r u n l a r	Sayı	%
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	21	42.0
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	9	18.0
Hemşirelerin sayısal azlığı	9	18.0
Malzemenin yetersiz olması	5	10.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	3	6.0
Hiçmet-içi eğitimin yeterli olmaması	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	1	2.0
TOPLAM	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında (Tablo 4); araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin % 42 si görev tanımı olmadığı için diğer işleri de üstlenmek zorunda kaldıklarını ifade etmektedirler.

Ülkemizde görev tanımı kavramı oldukça yenidir. Sağlık hizmetlerinde; hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin görev tanımı, görev analizine dayalı olarak yapılmamıştır. Tanımlanmayan görevler gözlenemez, ölçülemez

ve bu durumda verilen hizmetin doğru değerlendirilmesi mümkün olamaz. Görevin tanımlanması, hemşireye nerede görev alırsa alsın huzur içinde çalışma olanağı sağlar ve yönetim kusurlarının hemşireye yüklenmesi sakıncasını ortadan kaldırır. Ayrıca, verim eksikliğinin nedeni, hemşirenin beceri ve eğitimindeki eksikliği ise bu eksikliğin giderilmesine en kısa sürede olanak sağlar. Görev analizine dayalı görev tanımı yapıldığında sağlık ekibini oluşturan bireyler etkin bir ekip çalışmasını gerçekleştirir, hasta bakımının istenilen düzeye ulaşmasını sağlar (4,7).

Ülker (30) "Ülkemizde Hemşireliğin Ve Hemşirelerin Toplumsal Statüsünü İrdelene Denemesi" başlıklı tebliğinde ülkemizdeki sağlık sorunlarının çözümünde değişik yaklaşımların yapıldığını, sağlık hizmetini yürütecek hemşirelerin sayılarının arttırılmasının zaman zaman gerçekleştirildiğini fakat, esas sorun olan görev analizine dayalı görev tanımının yapılmadığını ifade etmiştir. Uygulama alanlarında işin niteliğine göre iş analizleri ve tanımlarının mutlaka yapılmasının önemini vurgulamıştır.

"Hemşire ve Hemşirelik Nedir" konusunda yapılan araştırmada, sağlam ve hasta bireylerin hemşire ve hemşirelik terimlerini somut ve fiziksel özelliklerle tanımladıklarını ifade etmişlerdir. Hemşireliğin tedavi edici hizmetlerdeki görevine değinildiğini, koruyucu sağlık hizmetleri, yönetim ve eğitim alanlarındaki görevlerine ise değinilmediğini saptamışlardır. Bu çalışmada sağlam ve hasta bireylerin hemşirelerin görev alanlarını bilmedikleri gösterilmiştir. Hemşirelik hizmetlerinin istenilen düzeyde ve felsefede olmasının ancak görev analizine dayalı, görev tanımlarının gerçekleştirilmesiyle olabileceği belirtilmiştir (26).

Erdil (8). "Tedavi Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Bu Sorunların Yönetici Hemşireler ve Klinikte Çalışan

Hemşireler Tarafından Değerlendirilmesi" başlıklı araştırmasında; tedavi hizmetlerinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları sorunların, yönetici hemşireler ve klinikte çalışan hemşireler tarafından önemli bulunan ilk beş sorun içinde yer alma durumunu incelediğinde yönetici hemşirelerin birinci sırada (% 87.5); klinikte çalışan hemşirelerin altıncı sırada (% 43.8) "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşleri de Üstlenme" sorununu getirdiklerini belirtmiştir .

Alsar (2) "Servis Hemşirelerinin Denetici Hemşirelerin Görevleri Hakkındaki Bilgileri ve Denetici Hemşirelerden Beklentileri" konulu araştırmasında, araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin % 100 ünün, servis hemşirelerinin % 95 inin denetici hemşirenin ve diğer meslek mensuplarının görev tanımlarını bildiklerini saptamıştır . Bu sonuca göre, yasalarla belirlenmiş olan görev tanımının bilindiği görülmektedir.

Yapılan bu çalışmada, araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşlerin de Üstlenilmesi" sorununu görüyoruz (% 42). Bu sonuç bize görev tanımlarının analize dayalı yapılmamış olması nedeniyle sorun olarak getirildiğini düşündürmektedir. Daha önce değindiğimiz çalışmalarda elde edilen bulguların yapılan bu araştırma bulgularını desteklediği görülmektedir.

Tablo 4 incelendiğinde; verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması ve hemşirelerin sayısal azlığı % 18; malzemenin yetersiz olması % 10; serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması % 6; hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması % 4; sosyal olanakların yetersiz olması % 2 oranında önemli görülmüştür.

Tablo 5. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan İkinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı.

N = 50		
S o r u n l a r	Sayı	%
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	12	24.0
Malzemenin yetersiz olması	9	18.0
Hemşirelerin sayısal azlığı	9	18.0
Yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı	5	10.0
Maaşın az oluşu	3	6.0
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	3	6.0
Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması	2	4.0
Yönetim eğitiminin olmaması	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	2	4.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	1	2.0
Serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesi	1	2.0
Ekip çalışmasının olmayışı	1	2.0
TOPLAM	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan ikinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında (Tablo 5); araştırma kapsamındaki-lerin % 24 ü verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmayışını sorun olarak ifade etmişlerdir.

Araştırmanın yapıldığı Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin

Hastanesi ve Çocuk Hastanesinde çalışan hemşireler Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüklerine bağlı olarak hizmet verirler. Hemşirelik hizmetlerinin plânlanması, örgütlenmesi, yöneılması diğer hizmetlerle koordinasyonunun sağlanması, denetlenmesi ve değerlendirilmesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'nün yetki ve sorumluluğundadır. Servis sorumlu hemşireleri başarı ve deneyimleri değerlendirilerek Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından atanırlar. Servis sorumlu hemşirelerinin yetki ve sorumlulukları Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'nün yetki ve sorumlulukları doğrultusundadır.

Ülkemizde hemşirelik hizmetleri yönetimi hastane başhekimliğine bağlı olarak başhemşirelerce yürütülmektedir. Başhemşireler atanırken başarı ve deneyimlerini değerlendiren başhekimlerdir. Bu atamalarda bazen uygun bir değerlendirme yapılamamaktadır. Nedeni ise; değerlendirmede kullanılacak belirli ölçütlerin olmamasıdır (1,13,34).

Servis sorumlu hemşireleri; hasta bakımı, yönetim ve eğitimden sorumlu ve yetkilidirler. Hemşirelik hizmetleri müdürlüğü denetimi altında yetki ve sorumlulukları mevcuttur. Örneğin; eğitim konusunda hasta ve ailesini, yönetimi altındaki tüm personeli ve öğrenci hemşireleri eğitmekten sorumlu ve yetkilidir (33,34).

Araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin yetki ve sorumluluğu sorun olarak getirmelerinin nedeni; kendi yönetimindeki personeli istediği gibi yönetme ve değerlendirme isteğinden kaynaklandığı düşünülebilir. Şöyle ki; yanında çalışacak personeli seçme yetkisinin ve sorumluluğunun kendinde olmasını istemektedir. Bunu da; istemediği elemanın servisinden alınması isteğiyle göstermektedir. Bu araştırmada; servis sorumlu hemşireleri "Verilen Sorumluluk Doğrultusunda Yetkinin

Olmamasını" ikinci derecede (% 24) önemli sorun olarak getirirken kendi sorumluluklarının ve yetkilerinin bilincinde olmadıklarından sorun olarak ifade ettikleri düşünülebilir.

Tablo 5 incelendiğinde; malzemenin yetersiz olması ve hemşirelerin sayısal azlığı % 18; yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı % 10; maaşın az oluşu ve görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi % 6; hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması, yönetim eğitiminin olmaması ve sosyal olanakların yetersiz olması % 4; serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması, serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesi, ekip çalışmasının olmayışı % 2 oranında önemli bulunmuştur.

Tablo 6. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Üçüncü Derecede Önemli Buldukları Sorunların Dağılımı.

N = 50		
Sorunlar	Sayı	%
Hemşirelerin sayısal azlığı	11	22.0
Malzemenin yetersiz olması	6	12.0
Hizmet-içi eğitiminin yeterli olmaması	6	12.0
Kişiler arası ilişkilerin yeterli olmaması	5	10.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	4	8.0
Yönetim eğitiminin olmaması	4	8.0
Yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	3	6.0
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	2	4.0
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	2	4.0
Yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	2	4.0
Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesi	1	2.0
Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmaları	1	2.0
Çalışma ortamının riskli olması	1	2.0
TOPLAM	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan üçüncü derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında (Tablo 6); araştırma kapsamında ki servis sorumlu hemşirelerinin % 22 si hemşirelerin sayısal azlığını sorun olarak ifade etmişlerdir.

Araştırmanın yapıldığı Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde, hemşirelerin servislere dağılımı Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yapılır. Servislerin hemşire sayısı servislerin özelliklerine göre plânlanır. Örneğin; yoğun bakım ünitelerinin hasta sayısının az, hemşire sayısının diğer servislere göre fazla olduğu görülmektedir. Tüm servislere verilen hemşire sayısı hemşirelik hizmetlerini gerçekleştirecek ideal sayı değildir. Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde 569 hemşire ve sağlık memuru görev alırken hasta yatağı 1265 tir, çalışmaların üç vardiya olduğu düşünülürse bu sayının yetersizliği anlaşılacaktır.

Erdil (8) "Tedavi Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Bu Sorunların Yönetici Hemşireler ve Klinikte Çalışan Hemşireler Tarafından Değerlendirilmesi" başlıklı araştırmasında; eleman azlığı sorununu yönetici hemşirelerin beşinci sırada (% 54.2), klinikte çalışan hemşirelerin dördüncü sırada (% 61.6) önemli sorun olarak gördüklerini ifade etmiştir. Aynı çalışmada hemşirelerin bir kısmı eleman azlığına çözüm getirmek amacıyla hemşirelere rutin işlerin yapımında yardım edecek bir grubun olmasını istediklerini belirtmiştir.

Ülkemizde 1982 yılı verilerine göre 33.354 hemşire ve yardımcı hemşire bulunmakta, 1500-1600 kişiye bir hemşire düşmektedir. Bu sayının yeterli olmasının yanı sıra dağılımın da eşit olmadığı görülmektedir. Ayrıca ülkemizde hem-

şirelerin sayısal azlığının zaman zaman giderildiğinin fakat niteliksel değişiklikleri gerçekleştirecek eğitim programlarının yapılmadığı bir gerçektir. Plânsız hemşire dağılımına bağlı olarak bazı kliniklerde bir hemşireye 30-40 hasta, bazı kliniklerde ise bir hemşireye beş hasta düşmektedir (19,20).

Ortak Pazar ülkelerinde bir hemşireye 500 kişi düşmektedir. Ülkemizde ise; hemşire başına düşen nüfus bu sayının üç katıdır. Nüfusu beş milyon olan İskoçya'da 52.000 hemşire ve ebe mevcuttur. Bu rakamlar göstermektedir ki sağlık alanındaki sorunlarımızdan biri de hemşirelerin sayısal azlığıdır. Sayısal azlığın sorun olarak getirilmesinin bir nedeni de görev tanımı olmadığı için hemşirelerin sağlık ekibinin diğer üyelerinin işlerini de yapmak durumunda bırakılmalarıdır. Ayrıca eğitim yetersizliği, plansız çalışma da hizmetlerin yeterli olmamasına neden olmaktadır (2,3,8, 15,19,20).

Araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin "sayısal azlığı" üçüncü derece önemli (% 22) sorun olarak getirmeleri, hemşirelik hizmetlerinin 24 saat sürekliliğini sağlayacak şekilde çalışma çizelgelerini düzenlerken güçlüklerle karşılaşmaları olabilir. Ülkemiz sorunu olan hemşirelerin sayısal azlığı, araştırmanın uygulandığı Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesinde görev alan servis sorumlu hemşireleri tarafından da sorun olarak ifade edilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde; malzemenin yetersiz olması ve hizmet-içi eğitiminin yeterli olmaması % 12; kişiler arası ilişkilerin yeterli olmaması % 10; serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması ve yönetim eğitiminin olmaması % 8; yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesi % 6; görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi, verilen sorumluluk

doğrultusunda yetkinin olmaması, yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığı, sosyal olanakların yetersiz olması % 4; hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmaları ve çalışma ortamının riskli olması % 2 oranında önemli görülmüştür.

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan dördüncü derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında (Tablo 3); % 14 ü serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını; % 12 si kişiler arası ilişkilerin yeterli olmaması ve ekip çalışmasının olmayışını; % 8 i hemşirelerin sayısal azlığı ve çalışma ortamının stresli olmasını; % 6 sı malzemenin yetersiz olmasını, yönetim eğitiminin olmamasını, maaşın az oluşunu, yardımcı hizmetler sınıfı personelin azlığını, sosyal olanakların yetersiz olmasını getirmişlerdir. % 2 oranında ise; görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini, hizmet-içi eğitimin yeterli olmamasını, hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılmasını, yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesini, çalışma ortamının riskli olmasını getirmişlerdir. Servis sorumlu hemşirelerinden bir kişi dördüncü derecede önemli sorun görmediğini belirtmiştir.

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan beşinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında (Tablo 3); % 18 i maaşın az oluşunu; % 12 si malzemenin yetersiz olmasını ve serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını; % 6 sı hizmet-içi eğitimin yeterli olmamasını, yardımcı hizmetler sınıfı per-

sonel azlığını, sosyal olanakların yetersiz olmasını, çalışma ortamının stresli olmasını; % 4 ü ise hemşirelerin sayısal azlığını, yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını, çalışma ortamının riskli olmasını sorun olarak ifade etmişlerdir. % 2 si görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini, yönetim eğitiminin olmamasını, hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesini, ekip çalışmasının olmayışını, hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmalarını getirmişlerdir. Araştırmaya katılan servis sorumlu hemşirelerinden üçü beşinci derecede önemli sorun belirtmemişlerdir.

Tablo 7. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Yaşlarına Göre Dağılımı.

S o r u n l a r	Y A Ş				TOPLAM	
	20-29		30 +		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%		
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	12	41.4	9	42.8	21	42.0
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	4	13.8	5	23.8	9	18.0
Hemşirelerin sayısal azlığı	4	13.8	5	23.8	9	18.0
Malzemenin yetersiz olması	4	13.8	1	4.8	5	10.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	3	10.4	-	-	3	6.0
Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması	1	3.5	1	4.8	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	1	3.5	-	-	1	2.0
TOPLAM	29	100.0	21	100.0	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların yaşlarına göre dağılımı Tablo 7 de görülmektedir. Yaş dikkate alınarak servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında; 20-29 yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerinin % 41.4 ü; 30 + yaş grubunda olanların ise % 42.8 i "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşlerin de Üstlenilmesi" sorununa yer vermişlerdir. Bu sonuca

göre; tüm yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerinin görev analizine dayalı görev tanımının yapılmamış olmasını önemli sorun olarak ifade ettikleri görülmektedir.

"Verilen Sorumluluk Doğrultusunda Yetkinin Olmaması" sorununu 20-29 yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerinin % 13.8 i; 30 + yaş grubunda olanların ise % 23.8 i önemli sorun olarak belirtmişlerdir. Servis sorumlu hemşirelerinin yaşları arttıkça daha fazla yetki istedikleri düşünülebilir. Yüzdeler arasında farklılık olmasına rağmen yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki fark anlamlı bulunamamıştır ($SD=48$, $t = 0.02 < 0.05$).

"Hemşirelerin Sayısal Azlığı" sorununu 20-29 yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerinin % 13.8 i; 30 + yaş grubunda olanların ise % 23.8 i önemli sorun olarak ifade etmişlerdir. Yüzdeler arasında farklılık olmasına rağmen yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki fark anlamlı bulunamamıştır ($SD = 48$, $t = 0.02 < 0.05$).

"Malzemenin Yetersiz Olması" sorununu 20-29 yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerinin % 13.8 i; 30 + yaş grubunda olanların ise % 4.8 i önemli sorun olarak getirmişlerdir. Yüzdeler arasında farklılık olmasına rağmen yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki fark anlamlı bulunamamıştır ($SD = 48$, $t = -0.13 < 0.05$). Hastanelerimizin ekonomik durumları nedeniyle zaman zaman malzeme sıkıntısı yaşanmaktadır. "Malzemenin yetersiz olması" sorununu 20-29 yaş grubundaki servis sorumlu hemşirelerin daha önemli sorun olarak getirmeleri, okul uygulamalarında kullandıkları malzemeleri çalışma ortamında da kullanmak istemelerinden olduğu düşünülebilir. Servis sorumlu hemşirelerinin yönetim eğitiminden geçmemiş olmaları nedeniyle; neyi, nereden ve nasıl temin edeceklerini bilmemeleri de bu sorunu önemli bulmalarını etkilemiş olabilir. Servis sorumlu hemşirelerinin 30+ yaş grubunda olanların mesleki yaşantılarının daha fazla olması

nedeniyle, neyi, nereden ve nasıl temin edeceklerini bilmeleri ve kişiler arası ilişkilerinin daha iyi olması nedeniyle malzeme sorununu daha aza indirdikleri söylenebilir.

Servis sorumlu hemşirelerinin diğer sorunlara verdikleri önemde yaşlarının önemli bir fark yaratmadığı görülmüştür (Tablo 7).

Tablo 8. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Mezun Oldukları Okullara Göre Dağılımı.

S o r u n l a r	Mezun Oldukları Okullar				N = 50	
	Hemşirelik Yüksek Okulu		Sağlık Meslek Lisesi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	7	38.9	14	43.8	21	42.0
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	5	27.8	4	12.5	9	18.0
Hemşirelerin sayısal azlığı	2	11.1	7	21.9	9	18.0
Malzemenin yetersiz olması	1	5.6	4	12.5	5	10.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	2	11.1	1	3.1	3	6.0
Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması	1	5.5	1	3.1	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	-	-	1	3.1	1	2.0
TOPLAM	18	100.0	32	100.0	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların mezun oldukları okullara göre dağılımı Tablo 8 de görülmektedir. Mezun oldukları okullar dikkate alınarak servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında; "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşlerin de Üstlenilmesi" sorununu hemşirelik yüksek okulu mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 38.9 u, sağlık meslek lisesi

mezunu servis sorumlu hemşirelerinin ise % 43.8 i birinci derecede önemli sorun olarak belirtmişlerdir. Servis sorumlu hemşirelerinin birinci derecede yer verdikleri "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşlerin de Üstlenilmesi" sorununa verdikleri önem de mezun oldukları okulların bir fark yaratmadığı görülmektedir.

"Verilen Sorumluluk Doğrultusunda Yetkinin Olmaması" sorununu hemşirelik yüksek okulu mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 27.8 i; sağlık meslek lisesi mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 12.5 i önemli sorun olarak ifade etmişlerdir. Hemşirelik yüksek okulu mezunu servis sorumlu hemşirelerin bu sorunu sağlık meslek lisesi mezunlarından daha önemli bulmaları aldıkları eğitim nedeniyle sorumluluk ve yetki istemelerine bağlanabilir. Yüzdeler arasında % 15.5 bir fark var ise de, bu fark istatistiksel olarak önemli bulunamamıştır ($SD = 48, t = 0.08 < 0.05$).

"Hemşirelerin Sayısal Azlığı" sorununu hemşirelik yüksek okulu mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 11.1; sağlık meslek lisesi mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 21.9 u önemli sorun olarak getirmişlerdir. "Malzemenin Yetersiz Olması" sorununu hemşirelik yüksek okulu mezunu servis sorumlu hemşirelerinin % 5.6 s; sağlık meslek lisesi servis sorumlu hemşirelerinin % 12.5 i önemli sorun olarak belirtmişlerdir. Her iki soruna hemşirelik yüksek okulu ve sağlık meslek lisesi mezunu servis sorumlu hemşirelerinin verdikleri önemin yüzdeleri arasında farklılık olmasına rağmen, yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki fark anlamlı bulunmamıştır ($SD = 48, t_1 = -0.34 < 0.05, t_2 = 0.12 < 0.05$).

Servis sorumlu hemşirelerinin diğer sorunlara verdikleri önem de yaşlarının önemli bir fark yaratmadığı görülmektedir (Tablo 8).

Tablo 9. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Servis Çalışmalarında Karşılaştıkları Sorunlardan Birinci Derecede Önemli Buldukları Sorunların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.

S o r u n l a r	Çalışma Süresi				TOPLAM	
	5-8 Yıl		9 + Yıl			
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi	9	37.5	12	46.2	21	42.0
Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması	3	12.5	6	23.1	9	18.0
Hemşirelerin sayısal azlığı	5	20.8	4	15.4	9	18.0
Malzemenin yetersiz olması	3	12.5	2	7.7	5	10.0
Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması	3	12.5	-	-	3	6.0
Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması	1	4.2	1	3.8	2	4.0
Sosyal olanakların yetersiz olması	-	-	1	3.8	1	2.0
TOPLAM	24	100.0	26	100.0	50	100.0

Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 9 da görülmektedir. Çalışma süreleri dikkate alınarak servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları sorunların dağılımına bakıldığında; 5-8 yıl çalışan servis sorumlu hemşirelerinin % 37.5 i; 9 + yıl çalışanların ise % 46.2 si "Görev Tanımı Olmadığı İçin Diğer İşlerin de Üstlenilmesi" sorununa yer vermişlerdir.

Servis sorumlu hemşireleri 9 + yıl çalışanlarının bu soruna verdikleri önem yüzdesi yüksek olmasına rağmen yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki farkın anlamlı olmadığı görülmüştür ($SD = 48$, $t = 0.62 < 0.05$).

"Verilen Sorumluluk Doğrultusunda Yetkinin Olmaması" sorununu 5-8 yıl çalışan servis sorumlu hemşirelerinin % 12.5 i; 9 + yıl çalışan servis sorumlu hemşirelerinin ise % 23.1 i önemli sorun olarak görmüşlerdir. Çalışma süresi arttıkça sorumluluk ve yetkinin daha fazla istendiği düşünülebilir. Yüzdeler arasında farklılık olmasına rağmen yapılan istatistiksel değerlendirmede aradaki fark anlamlı bulunmamıştır ($SD = 48$, $t = 0.90 < 0.05$).

Servis sorumlu hemşirelerinin belirttiği diğer sorunlarda da çalışma sürelerinin etkili olmadığı görülmektedir (Tablo 9).

IV . SONUÇLAR , ÖNERİLER , ÖZET

a- SONUÇLAR

Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'nde görev alan servis sorumlu hemşirelerinin, servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunları saptamak ve saptanan bu sorunları önem sırasına koymak amacıyla tanımlayıcı olarak yapılan bu araştırmanın sonuçları şöyle sıralanabilir :

1- Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşireleri veri toplama formundaki sorunların tamamını sorun olarak görmüşlerdir (Ek I).

2- Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerinin, servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunların genel dağılımına bakıldığında; servis sorumlu hemşirelerinin % 94 ü hemşirelerin sayısal azlığını; % 88 i malzemenin yetersiz olmasını; % 86 sı serviste kullanılan tüm müzlemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını; % 80 i hizmet-içi eğitimin yeterli olmamasını ve çalışma ortamının stresli olmasını; % 78 i yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesini; % 76 sı görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini, verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmamasını ve yardımcı hizmetler sınıfı personel azlığını; % 74 ü maaşın az oluşunu; % 72 si tatil olanaklarının yetersiz olmasını; % 68 i çalışma ortamının riskli olmasını; % 62 si kreş ve ulaşımın yetersiz olmasını; % 58 i yönetim eğitiminin olmamasını; % 54 ü servis sorumlu hemşiresi - hasta yakını arasındaki

kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 50 si verilen yemeğin yetersiz olmasını; % 46 sı hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesini, öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılmasını, serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesini, servis sorumlu hemşiresi - ev idaresi hizmetleri bölümü arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 44 ü ekip çalışmasının olmayışını; % 42 si servis sorumlu hemşiresi - hekim dışı sağlık personeli arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 40 ı lojmanın yetersiz olmasını; % 36 sı verilen ayakkabının yetersiz olmasını; % 34 ü servis sorumlu hemşiresi - hemşire arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 30 u hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmalarını; % 28 i servis sorumlu hemşiresi - hemşirelik hizmetleri müdürlüğü arasındaki kişiler arası ilişkilerin yeterli olmamasını; % 24 ü servis sorumlu hemşiresi - hasta arasındaki kişiler arası ilişkilerin yetersiz olmasını; % 20 si verilen formanın yetersiz olmasını; % 14 ü çalışma saatlerini sorun olarak belirtmişlerdir (Tablo 2).

3- Araştırma kapsamındaki servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan önemli buldukları ilk beş sorun'un dağılımında; görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini (% 42) birinci; verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmamasını (% 24) ikinci; hemşirelerin sayısal azlığını (% 22) üçüncü; serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olmasını (% 14) dördüncü; maaşın az oluşunu ise (% 18) beşinci sırada önemli sorun olarak belirtmişlerdir (Tablo 3).

4- Araştırma kapsamına giren servis sorumlu hemşirelerin yaşlarının, mezun oldukları okulların, çalışma sürelerinin sorunları önem sırasına koymada önemli bir fark yaratmadığı saptanmıştır (Tablo 7,8,9).

b- ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen verilere dayanarak;

- Servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan birinci derecede önemli buldukları, görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesidir. Bu soruna yönelik olarak; görev analizine dayalı görev tanımlarının yapılması;

- Servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan ikinci derecede önemli buldukları sorun, verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmadığıdır. Bu sonuca yönelik olarak; servis sorumlu hemşirelerinin yetki ve sorumluluklarının açıklıkla belirlenip kendilerine bu konuda eğitim verilmesi;

- Servis sorumlu hemşirelerinin, sorumlu hemşire olarak atanmadan önce; hemşirelik hizmetleri yönetimi konusunda hizmet-içi eğitim programlarından geçirilmeleri ve bu hizmet-içi eğitim programının yönetim ağırlıklı olması;

- Servis sorumlu hemşirelerinin çoğunluğu serviste kullanılan tüm malzemelerin üzerlerine zimmetli olmasını sorun olarak getirmişlerdir. Bu sorunun çözümüne yönelik servis sorumlu hemşirelerinin parasal olarak desteklenmesi;

- Servis sorumlu hemşirelerinin belirttikleri önemli sorunlardan birisi de tatil olanaklarının sınırlı olmasıdır. Bu sonuca yönelik olarak çalıştıkları kurum tarafından tatil olanaklarının artırılması;

- Eğitim kurumlarından gelen öğrencilerin, servislerdeki dene-
tim, eğitim ve değerlendirilmelerinde ğretmenlerinin de katılımları-
nın sağlanmasıyla servis sorumlu hemşirelerinin bu konudaki yüklerinin
paylaşılması önerilebilir.

c- ÖZET

Araştırma Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'ndeki servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunları saptamak ve saptanan bu sorunları önem sırasına koymak amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırma kapsamına Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi'ndeki 50 servis sorumlu hemşiresi alınmıştır.

Veri toplama formu konuya ilişkin kaynaklardan, daha önce servis sorumlu hemşiresi olarak çalışan hemşirelerin ve Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yardımcısı ile Eğitim Koordinatörü'nün görüşlerinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Soru kağıdının başında araştırma kapsamına giren kişiler hakkında tanıtıcı bilgiler ve servis sorumlu hemşirelerinin karşılaştıkları sorunları ortaya çıkarıcı sorular yer almıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan soru kağıdının geçerliliğini saptamak amacıyla daha önce servis sorumlu hemşireliği yapmış 10 poliklinik hemşiresine ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda soru kağıdında gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Erişkin Hastanesi ve Çocuk Hastanesi servis sorumlu hemşireleri aynı günde iki ayrı grup halinde toplanarak soru kağıdı bir gruba araştırmacı tarafından, diğer gruba da eğitilmiş anketör tarafından uygulanmıştır. Uygulama sonunda elde edilen veriler araştırmacının kendisi tarafından elde değerlendirilerek tablollaştırılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde istatistiki yöntem olarak iki yüzde arasındaki farkın önemlilik testi kullanılmıştır.

Değerlendirme yapıldığında;

- Veri toplama formundaki tüm sorunların servis sorumlu hemşireleri için sorun olduğu,

- Servis sorumlu hemşirelerinin servis çalışmalarında karşılaştıkları sorunlardan önemli buldukları ilk beş sorun olarak; 1- Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesini, 2- Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmamasını, 3- Hemşirelerin sayısal azlığını, 4- Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zımmetli olmasını, 5- Maaşın az oluşumu ifade ettikleri,

- Servis sorumlu hemşirelerinin yaşlarının, mezun oldukları okulların, çalışma sürelerinin sorunların önem sırasına konmasında önemli bir fark yaratmadığı saptanmıştır.

Bu araştırmada saptanan sorunların çözümüne yönelik öneriler getirilmiştir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

1. Adebott, O., et al. "As we See Ourselves : A Study in the Self-image of the Nurse", *International Nursing Review*. Vol. 27, No. 2, Mar-Apr 1980. ss. 41-48.
2. Alsar, Nevin. "Servis Hemşirelerinin Denetici Hemşirelerin Görevleri Hakkındaki Bilgileri ve Denetici Hemşirelerden Beklentileri". (Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu). Ankara, 1985.
3. Birol, L. ve Diğerleri. "Hemşirelik Bakımını Etkileyen Faktörler Sempozyumu Raporu", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
4. Çavuşoğlu, Hicran. "Anksiyeteyi Adım Adım Yenme Rehberi", Türk Hemşireler Dergisi. Sayı. 4, 1980. ss. 55-59.
5. Çeviker, Gülsevim. "Ülkemizde Hemşirelik Eğitimi ve Sorunları", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
6. Erefe, İnci. "Hemşirelik Yasası ve Sorunlar", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
7. Eren, Nevzat. "Hemşirelik Mesleğinde Görev Tanımlarının Hizmetlerin ve Hemşirelerin Verimlerine Katkısı", *Türk Hemşireler Dergisi*. Sayı. 3-4, 1978. ss. 26-30.

8. Erdil, Fethiye. "Tedavi Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Bu Sorunların Yönetici Hemşireler ve Klinikte Çalışan Hemşireler Tarafından Değerlendirilmesi". (Yayınlanmamış çalışma, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu). Ankara, 1985.
9. Fuerst, E.V., Wolff, L.V. and Weitzel, M.H., Hemşireliğin Temel İlkeleri. Vehbi Koç Vakfı Yayını. İstanbul, 1979.
10. Goligty, Cecelia King. "Head Nurses 'Activities and Supervisors' Expectations : A Nurse Executive Responds", The Journal of Nursing Administration. June 1983. ss. 31-33.
11. Gürbüzer (Oluş), Firdevs. "Stress Karşısında Seçenekler", Türk Hemşireler Dergisi. Sayı. 4, 1980. ss. 47-52.
12. Hall, Dorothy C. "Hemşirenin Görevi ve Sorumlulukları", Türk Hemşireler Dergisi. Sayı. 1, 1978. ss. 28-31.
13. Haydaroğlu, Engin. "Hemşirelik Hizmetlerinin İstenilen Düzeyde Olmayış Nedenlerinin İncelenmesi ve Öneriler", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
14. Howe, M.J. "Developing Instruments for Measurement of Criteria; A Clinical Nursing Practice Perspective", Nursing Research. Vol. 29, No. 2, Mar-Apr, 1980. ss. 100-103.
15. İskoçya Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Hemşirelik Bürosu Yayınlanmamış Arşiv Bilgisi, 1-2 Temmuz 1985. İskoçya.
16. Kâatsız (Kaplan), Filiz. "Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi", (Yayınlanmamış tebliğ. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi'nde Hemşirelik Haftasında sunulmuştur). 12-18 Mayıs, 1984.

17. Matthews, A. "Me and My Ward : The Key is Adaptability", Nursing Times. Vol. 79, No. 9, Mar 1983. ss. 35-36.
18. Mc Dermott, B. "A Preventive Approach to Staff Stress", Canadian Nurses. Vol. 79, No. 2, Feb 1983. ss. 27-29.
19. Özcan, Ayşe. "12 Mayıs Hemşirelik Haftası", Türk Tabipler Birliği Haber Bülteni. Sayı. 4, 1985. ss. 9.
20. Özdemir, Rabia. "Hasta Bakımını Etkileyen Faktörler. (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
21. Rowe, M. "Me and My Ward", Nursing Times. Vol. 79, No. 4, Jan 1983. ss. 30-31.
22. Runciman, P. "Ward Sisters; Their Problems at Work. 2", Nursing Times. Dec 22, 1982. Jan 1983. 4.78 (51) Suppl. 37. ss. 145-147.
23. Schein, H.E. Örgütsel Psikoloji. (Çevirenler : Sağıtür, A., Şan, Ö.). İşitme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayını, No. 2, Eskişehir, 1980.
24. Sümbüloğlu, Kadir. Sağlık Bilimlerinde Araştırma Teknikleri ve İstatistik. Ankara, 1978.
25. Şenyurt, Selva. "Hemşireliğin Sosyo-Ekonomik Konumu ve Sorunları", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
26. Türk Hemşireler Derneği Genel Merkezi, "Hemşire ve Hemşirelik Nedir", Türk Hemşireler Dergisi. Cilt. 34, Sayı. 2, 1984. ss. 3-9.

27. Hemşireliğin İşlevleri, Standartları ve Niteliklerini Kapsayan Bir Rehber. Ankara : Türk Hemşireler Derneği Yayını, 1981.
28. Uyer, Gülten. Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi. (Yayınlanmamış Ders Notları). 1984.
29. _____. "Hemşirelik Sorunları, Sorun Çözme Yaklaşımı ve Karar Verme", Türk Hemşireler Dergisi. Sayı. 1, 1983. ss. 3-6.
30. Ülker, Saadet. "Ülkemizde Hemşireliğin ve Hemşirelerin Toplumsal Statüsü İrdeme Denemesi", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
31. Velioğlu, Perihan. Hemşirelik Üzerine Düşünceler. Latin Matbaası, İstanbul, 1977.
32. _____. "Hemşirelik Bakımının Sağlığa Katkısı", (Yayınlanmamış tebliğ. Hemşirelik Hizmetlerini Etkileyen Faktörler Sempozyumu). Abant, 1982.
33. _____. Hemşirelikte Yönetim. Meteksan Matbaacılık ve Teknik Sanayi Ticaret Limited Şirketi, Ankara, 1982.
34. "Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği", Resmi Gazete, 12927; 13 Ocak 1983.
35. Yıldırım, Güzver. "İnsanlar Arası İlişkiler", Türk Hemşireler Dergisi. Cilt. 34, Sayı. 3, 1984. ss. 22-26.

SERVİS SORUMLU HEMŞİRELERİNİN SERVİS ÇALIŞMALARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARA
İLİŞKİN SORU KAĞIDI

1. Yaşınız :
2. Medeni durumunuz : a- Evli b- Bekar
(Bekar iseniz soru 6 ya geçiniz)
3. Eşiniz çalışıyor mu ? a- Evet b- Hayır
4. Çocuğunuz var mı ? a- Evet b- Hayır
5. Çocuğunuz var ise, çocuk sayınız :
6. Çalıştığınız servis :
7. Mezun olduğunuz okul : a- Sağlık Meslek Lisesi
b- Hemşirelik Yüksek Okulu
8. Mezuniyet yılınız :
9. Kaç yıl hemşire olarak çalıştınız ? :
10. Kaç yıldır servis sorumlu hemşiresi olarak çalışıyorsunuz ?
11. Servis sorumlu hemşiresi olmadan önce yönetimde görev aldınız mı ?
a- Evet b- Hayır
12. Evet ise; nerede ve ne kadar süre ile :
13. Mezuniyet sonrası katıldığınız eğitim programı oldu mu ?
a- Evet b- Hayır
14. Evet ise; hangi konuda ve ne kadar süre ile :

AÇIKLAMA

I. Aşağıda servis sorumlu hemşiresi olarak karşılaşılabileceğiniz sorunlar verilmiştir. Çalışmalarınız sırasında sizin için de sorun olanları işaretleyiniz. İlave etmek istediğiniz varsa diğer şikkına açıkça yazınız.

II. İşaretlediğiniz sorunlar içinde önemli bulduğunuz ilk beş tanesini önem sırasına koyunuz.

- I- 1. Görev tanımı olmadığı için diğer işlerin de üstlenilmesi,
2. Verilen sorumluluk doğrultusunda yetkinin olmaması,
3. Malzemenin yetersiz olması,
4. Hizmet-içi eğitimin yeterli olmaması :
- a. Servis sorumlu hemşiresi için
- b. Servis hemşiresi için
5. Yönetim eğitiminin olmaması,
6. Hemşirelerin sayısal azlığı,
7. Maaşın az oluşu,
8. Yardımcı hizmetler sınıfı personelin azlığı,
9. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin istenilen düzeyde hizmet vermemesi,
10. Serviste kullanılan tüm malzemelerin servis sorumlu hemşiresinin üzerine zimmetli olması,
11. Öğrenci hemşirelerin denetiminin, eğitiminin ve değerlendirilmesinin yapılması,
12. Yardımcı hizmetler sınıfı personelin istenilen düzeyde hizmet vermemesi,
13. Serviste çalışan doktorların sık aralıklarla servis değiştirmesi,
14. Çalışma saatleri,
15. Kişiler arası ilişkilerin yeterli olmaması;
- a. Servis sorumlu hemşiresi-Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Personeli,
- b. Servis sorumlu hemşiresi-Hemşire,
- c. Servis sorumlu hemşiresi-Doktor,
- d. Servis sorumlu hemşiresi-Ev İdaresi Hizmetleri Bölümü,
- e. Servis sorumlu hemşiresi-Hekim dışı sağlık personeli,
- f. Servis sorumlu hemşiresi-Hasta,
- g. Servis sorumlu hemşiresi-Hasta yakını,
- h. Servis sorumlu hemşiresi-Diğer
-
16. Ekip çalışmasının olmayışı,
17. Sosyal olanakların yetersiz olması ;
- a. Yemek
- b. Forma
- c. Ayakkabı
- d. Kreş
- e. Ulaşım
- f. Lojman
- g. Tatil olanakları
- h. Diğer
-

18. Hemşirelik hizmetlerini yürüten hemşirelerin yeterli eğitim görmemiş olmaları,
19. Çalışma ortamının riskli olması,
20. Çalışma ortamının stresli olması,
21. Diğer
-
-
-

II. Çalışmalarınızda sizin için önemli olan beş sorunu önem sırasına göre yazınız.

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-

