

176549

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SERVİS HEMŞİRELERİNİN DENETİCİ HEMŞİRENİN GÖREVLERİ
HAKKINDAKİ BİLGİLERİ VE DENETİCİ HEMŞİRELERDEN
BEKLENTİLERİ

HEMŞİRELİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROGRAMI
BİLİM UZMANLIĞI TEZİ

NEVİN ALSAR

ANKARA — 1985

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SERVİS HEMŞİRELERİNİN DENETİCİ HEMŞİRENİN GÖREVLERİ
HAKKINDAKİ BİLGİLERİ VE DENETİCİ HEMŞİRELERDEN
BEKLENTİLERİ

HEMŞİRELİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROGRAMI
BİLİM UZMANLIĞI TEZİ

NEVİN ALSAR

Rehber Öğretim Üyesi : Prof. Dr. Nebahat Kum

ANKARA-1985

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No.</u>
I. GİRİŞ	1
A. Araştırmanın Önemi	14
B. Araştırmanın Amacı	15
II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	16
A. Araştırmanın Şekli	16
B. Araştırmanın Yapıldığı Yer	16
C. Örnek Seçimi	17
D. Verilerin Toplanması	17
E. Verilerin Değerlendirilmesi	17
III. BULGULAR VE TARTIŞMA	19
IV. SONUÇ VE ÖNERİLER	58
A. Sonuçlar	58
B. Öneriler	60
V. ÖZET	62
KAYNAKLAR	64
EK	

TABLOLAR

<u>TABLO</u>		<u>Sayfa No.</u>
1	Araştırma Kapsamına Alınan Hemşirelerin, Özelliklerine Göre Dağılımı ...	19
2	Hemşirelerin, İfadelerine Göre Denetici Hemşirede Bulunması Gereken Niteliklerin Önem Derecesine Göre Dağılımı	22
3	Hemşirelerin, Çalıştıkları Bölümlere Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	26
4	Hemşirelerin, Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	27
5	Hemşirelerin, Servis Sorumlu Hemşiresi Olarak Çalıştığı Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	28
6	Hemşirelerin, Servis Sorumlusu Olmadan Önce Hemşire Olarak Çalıştıkları Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları ...	29
7	Hemşirelerin, Servis Hemşireleri Olarak Çalıştıkları Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	30

8	Hemşirelerin, Mezuniyetlerinden Beri Geçen Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	31
9	Hemşirelerin, Mezun Oldukları Okullarına Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları ..	33
10	Hemşirelerin, Yönetim Dersi Almalarına Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları	34
11	Hemşirelerin, Görev Dağılımı Yapılıp Yapılmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı ..	35
12	Hemşirelerin, Görev Dağılımının Kimin Yaptığına İlişkin Görüşlerinin Dağılımı	36
13	Hemşirelerin, Hizmet-İçİ Eğitim Programını Yapanlara İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı	37
14	Hemşirelerin, Denetimin Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Mezun Oldukları Okullarına Göre Dağılımı	39

15	Hemşirelerin, Denetimin Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümdeki Görevlerine Göre Dağılımı	40
16	Hemşirelerin, Denetim Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı	41
17	Hemşirelerin, Denetimin Hemşire Üzerindeki Etkisine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı	42
18	Hemşirelerin, Denetici Hemşirelerin Yönetmeliklerle İlgili Değişikliklerin Bildirilmesine İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı ...	44
19	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Diğer Meslek Mensuplarının Görev Tanımlarını Bilmesine İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı	45
20	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Malzeme İle İlgili Sorunlarda İlgilenmesi Gereken Konulara İlişkin Görüşlerinin Dağılımı	46

21-A	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Kendi Görev Ve Yetkilerini Personeline Dağıtmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı	47
21-B	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Kendi Görev Ve Yetkilerini Personeline Dağıtmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı ..	48
22	Hemşirelerin, Olumsuz Çalışmalarda Cezalandırmaya İlişkin Verdikleri Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı	50
23	Hemşirelerin, Kullanılması Gereken Teşvik Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı	53
24-A	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Gereğinin Olup Olmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı	54
24-B	Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Gereğinin Olup Olmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümdeki Görevlerine Göre Dağılımı	55

I. GİRİŞ

Hastaneler, hasta ve yaralıların yatarak ve ayakta bakım gördükleri ve tedavi edildikleri, hastalığın önlenmesi için sağlığın korunup güçlendirilmesi çalışmalarının yer aldığı, sağlık alanında öğrenci ve personelin eğitiminin ve sağlıkla ilgili bilimsel araştırmaların yapıldığı sağlık kurumlarıdır.

Hastanelerde yer alan bu fonksiyonlar değişik disiplinlerden oluşan gruplar tarafından yerine getirilir. Hastanelerin amacına ulaşabilmesi için, hastanelerin belli bir politikasının olması, planlama, koordinasyon, denetim gibi yönetim fonksiyonlarının iyi yürütülmesi, hastanede çalışanların sağlık hizmetlerindeki yer ve rolünün açık, seçik olarak belirlenip, benimsenmesi gereklidir. Hastanelerdeki hizmetin verimliliğini; yetki, sorumluluk ve hiyerarşik düzenin belirlenmiş olması kadar meslek gruplarının birbirleri ile işbirliğinin niteliği de etkiler.

Üniversite Hastanelerinde Hemşirelik Hizmetleri, hemşirelik ekibi tarafından yürütülmektedir. Bu ekip, Hemşirelik Hizmetleri Müdürü, denetici hemşireler, servis sorumluları ve hemşirelerden oluşur. Hastanelerde hemşirelik hizmetlerinin etkili bir şekilde verilmesinden ve yönetiminden

Hemşirelik Hizmetleri Müdürü sorumludur. Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde halen işlerlikte olan hiyerarşik düzene göre Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Hastane Başmüdürü (Müdür), Hastane Başhekim (Enstitü Müdürü) ve Rektöre bağlı olarak hemşirelik hizmetini yürütmektedir.

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde Hemşirelik Hizmetlerindeki hiyerarşik düzen; Hemşirelik Hizmetleri Müdürü, Hemşire Müdür Yardımcısı, gözetmen hemşireler (dene-tici hemşireler), servis sorumlu hemşireleri, servis hemşireleri ve sağlık memurları, hemşire yardımcıları ve öğrenci hemşirelerdir.

Hastanelerde, hemşirelik hizmetlerinin etkili bir şekilde verilmesinden ve yönetiminden Hemşirelik Hizmetleri Müdürü sorumludur. Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'nün görev ve sorumlulukları; "Hastanelerdeki servislerin özelliklerine göre hemşire ihtiyaçlarını saptamak ve servislere dağıtılacak hemşire sayısını elindeki imkanlara göre ayarlamak, göreve yeni başlayan hemşirelere, yapılan plan dahilinde rotasyon programları uygulamak ve hastanenin çalışması ve diğer bölümlerin görevleri hakkında bilgi vermek, hemşirelerin terfi, sicil ve sosyal haklarını gözetmek, hemşirelik bakımı ile ilgili araç ve gereçlerin alınmasına yardımcı olmak ve önerilerde bulunmak, görev, yetki ve sorumlulukların dağıtıldığı hemşireler tarafından, hastalara beklenen düzeyde hemşirelik bakımının verilip, verilmediğini denetlemek ve değerlendirmek, hemşirelik hizmetleri personelinin meslekî bilgi ve tecrübelerini geliştirmek için hizmet-içi

eğitim programlarının yapılmasını sağlamak ve onları eğitim programlarına katılmaya, g¼ncel pratik ve y¼ntemleri uygulamaya y¼nlendirmek, hemşirelik personeli ile hastane idaresi ve diğer sağlık b¼l¼mleri arasında işbirliği sağlamak ve personele ekip çalışmasının ¼nemini vurgulamak, hemşire eğitimi yapan kuruluşlarla s¼rekli iletişim ve etkileşimde bulunmak, personelin sorunlarını tespit etmek ve öz¼mlenmesine yardımcı olmaktır"(3,8,14,15).

Hemşirelik ekibi tarafından verilen hemşirelik hizmetleri, hastanenin başarısını en çok etkileyen hizmetlerdir denebilir. Hemşirelik grubu iyi y¼netildiđi takdirde yani hemşirelik hizmetleri iyi planlanıp, ¼rg¼tlenip, denetlendiğinde, koordine edildiğinde ve değerlendirildiğinde en iyi hizmet verilebilir (15). Hemşirelerin hastanelerde verdiği hizmetler ve sorumlulukları şoye sıralanabilir (3,15):

- Sorumlu olduğu hastalara hemşirelik standartlarına uygun hemşirelik bakımının verilebilmesi için bakım planı yapıp, uygulaması,
- Verilen hemşirelik bakımını denetleyip, değerlendirmesi,
- Hasta, hasta ailesi, hekim ve diğer sağlık ekibi, hastane personeli ile iletişim kurup, haberleşmeyi sağlaması,
- Diğer sağlık ekibi ile beraber çalışıp, sorumluluğu paylaşması,
- Hemşirelik bakımınında kullanılan araç ve gereçleri ekonomik kullanması,

- Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından hemşirelik bakımı geliştirmek için hazırlanan hizmet-içi eğitim programlarına katılması,

- Hemşirelikle ilgili gelişmeleri takip etmesi,

- Hastaları, taburcu olduktan sonra sağlığını koruması ve geliştirmesi için başvurabileceği kurumlara yönlendirmesi,

Bu hizmetlerin denetimini yapan denetici hemşirede bazı niteliklerin var olması gereklidir (1,2,4,7,11,12,15,16).

Bunlar;

- Hemşirelik eğitimi almış bir okuldan mezun olması,

- Bedensel sağlamlığı,

- İletişim ve etkileşim konusunda bilgi, beceri sahibi olması, olumlu kişilerarası ilişki kurabilmesi,

- Girişken, hemşireye kolay yaklaşabilen ve onlarla konuşabilen kişi olması,

- Eleştiriye açık olması,

- Hemşirelerine tarafsız davranması,

- Verdiği sözü yerine getirmesi,

- İyi bir dinleyici olması,

- Sır saklayabilmesi,

- Hemşirelerin görevlerini bilmesi,

- Hemşireyi gereksinimi olduğu konularda yönlendirmede liderlik niteliği,

- Yönetimin ilke ve tekniklerini iyi bilmesi,

- Hemşireyi işbirliğine teşvik etmesi,
- Hemşirelik bakımının nasıl verileceğini göstermesi ve öğretmesi,
- Gerekli olduğu zamanlarda bakımın verilmesine bilfiil katılması,
- Hemşirelerin çalışmasının ve verilen hemşirelik bakımının değerlendirilmesi için iyi bir gözlemci olması,
- Rehberlik edebilmesi,
- Kendi görev, yetki ve sorumluluklarının bazılarını hemşirelere devredebilmesi,
- Hemşirelerin sorunlarında başvurulacak kişi olarak görülmesi,
- Problemin çözümünde hemşirelerinin fikirlerini alarak yardımcı olması,
- Gerekli olduğu durumlarda hemşireyi destekleyici tutum ve davranış içinde olması,
- Hemşireyi hatalarıyla ilgili olarak olumlu yönde eleştirebilme yeteneği,
- Hemşireye gerekli uyarıyı başkalarının yanında yapmaması,
- Hemşireye güvendiğini hissettirmesi,
- Hemşirenin hasta bakım ve tedavisinde eğitimini gerektiren hususları saptama niteliğine sahip olması,
- Eğitimi gerektiren hususlarda hemşirelerle görüş alışverişinde bulunabilme yeteneği,

- Hemşireleri konferans, seminer, panel gibi toplantılara katılmaya teşvik etmesi,

- Hemşireleri yerinde ve zamanında ödüllendirmesi ve cezalandırması.

Denetim, yöneticilerin en önemli fonksiyonlarından biridir. Marshall E. Dimock'a göre denetleme; "amaçların etkili biçimde ve planlanan süre ve şekillerde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin saptanması için yönetim tarafından kullanılan yöntemlerdir" olarak tanımlanmaktadır (5).

Denetleme sayesinde, yapılmasında sakınca görünen işlerin yapılması engellenir ve amaçların saptanan doğrultuda gerçekleştirilmesi olanağı doğar. Deneticiler, denetleme yolu ile işlerin düzenli bir biçimde ve usulüne uygun olarak yürütülmesine çalışırlar. Denetleme, sadece personele emir vermekle değil, personeli ve personelin yaptığı işin denetlenmesi yanında rehberlik etmeyi, bilgi vermeyi, yol göstermeyi ve sorunların çözümlenmesine yardımcı olmayı içerir (1,12,15). Hizmetin yürütülmesinde görülen aksaklıklar denetleme sırasında ortaya çıkar ve bu aksaklıkların düzeltilmesi için ne gibi önlemler alınacağıda denetlemenin sonucuna göre olur. Bu aksaklığın nedeni; yönetim kusuru, personel ve malzeme eksikliği ise bunların düzeltilmesi yada aksaklık eğitim yetersizliğinden kaynaklanıyorsa personelin eğitiminin yeniden planlanıp yapılması gereklidir (2).

Denetici, verilen hizmetin niteliğine göre denetleme zamanını ayarlayabilir. Prensipte olarak denetleme; uygun ara-

lıklarla yapılmalıdır. Ne fazla sık, nede seyrek olmamalıdır. Aşırı derecede sık yapılan denetlemeler personelde sorumsuzluk duygusunu yaratması ve her işi denetici için yapıyor-muş gibi bir tutum içine girmesine sebep olabilir. Bu yüzden denetim, gerekli olduğu zaman yapılmalıdır. Sert ve sık yapılan denetleme, çalışmak istemeyen personeli kurumuna ve deneticisine karşı çalışıyor görünmesine neden olur (12).

Denetime karşı personelin tepkisinin ölçülmesi de önem taşır, denetim personel için gerekli görülüyorsa bu durum personeli teşvik eder, güven verir, personelde sorumluluk duygusu yaratır ve personeli deneticisine karşı bağımlı hale getirir (5,12).

Denetici hemşire; bölümünde beklenen hizmetin verilmesinde yalnız personelinin çalışması ile ilgilenmesi yetmez. Aynı zamanda hizmet-içi eğitim programı düzenlemesi, iletişime önem vermesi, personelin moralini düzeltecek önlemleri alması ve çeşitli teşvik yöntemlerini kullanması gerekir.

Denetici hemşirenin iyi bir denetici olması iletişim konusunda yeterli bilgi ve beceri sahibi olması ile mümkündür.

İletişim; "Duyguların ve düşüncelerin bir bireyden diğerine haberi alan kişinin duygu ve düşüncesinde bir anlama yaratmak veya davranışlarını değiştirmek amacıyla iletilmesi süreci" dir diye tanımlanabilir (5). İletişim konusunda yeterli bilgi ve becerisi olan denetici hemşire; ekibindeki personeline, iletişimin ne olduğunu, iletişimin türlerini, hangi durumlarda kiminle nasıl ilişki kurabileceklerini,

iletişimi engelleyen faktörlerin neler olduğunu hizmet-içi eğitim programları ile öğretmesi mümkündür.

Kurumlardaki bölümler arasında iyi ilişkilerin kurulamaması, personelin görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmemiş olması, deneticinin ilgisiz tutumu, dinlemeyi önemsememesi, taraf tutması ve verilen emirlerin yanlış yorumlanması gibi durumlar iletişimin yapılmasını güçleştirir (1,5,15).

Verilen hizmetin niteliğini; personelin bilgi ve becerisini geliştirecek, kurumun başarısını yükseltmeğe yarayan araçlardan biride hizmet-içi eğitimidir. Hizmet-içi eğitim; "Bir hizmete veya işe girmiş kimseye işinde çalıştığı sürece hizmet veya işi konusunda gerekli bilgi, beceri ve davranışlar kazandırmaya çevrik etkinlikler olarak" tanımlanmaktadır (6).

Hizmet-içi eğitiminin amaçları (5,13):

- Personelin verimliliğini arttırma,
- Öğrenme sürecini hızlandırma,
- Personeli görevini yerine getirebilecek duruma getirme,
- Personelin kusur ve eksikliklerini düzeltme,
- Personelin moralini güçlendirerek, güven duygusunu geliştirme,
- Personeli yeni görev, sorumluluk mevkilerine hazırlama,

- İnsan gücü, para, malzeme gibi kaynakların en yararlı biçimde kullanılmasını sağlama.

Hemşirelik hizmetleri bölümünde hizmet-içi eğitim programlarının organizasyonundan denetici hemşire sorumludur. Denetici hemşire gelişmeye istekli ve eğitimin amacına inanıyorsa personelini, kendi çalışma alanlarındaki bilgi, becerilerini yenilemeleri açısından hizmet-içi eğitim programlarına katılmaya teşvik etmelidir. Denetici hemşire, servis sorumlu hemşiresi ile birlikte servis hemşirelerinin istekleri doğrultusunda onların fikir ve görüşlerini alarak eğitim programlarının yapılmasını sağlar. Denetici hemşire, hizmet-içi eğitim programını desteklemesi, ahenkli şekilde yürütülmesi için çalışması, gerektiğinde aktif olarak eğitime katılması da gerekir. Hizmet-içi eğitim programı; personelin yetiştirilmesi için yapıldığından denetici hemşire bu eğitim programından sonra personelde, istenilen davranışların geliştirilip, geliştirilmediğini öğrenmesi, personelin hemşirelik bakımını verirken denetlenmesi ve değerlendirmesi ile mümkün olur (8,15).

Beklenen düzeyde hemşirelik bakımının verilmesinde personelin moralide önemlidir. Morali iyi olan personelin görevini içtenlikle yerine getirmesi, hemşirelik hizmetleri amacını benimsemesi, grubu ile iyi ilişkiler kurması kolay olur. Morali iyi olmayan personelde yakınmalar, tartışmalar ve uyumsuzluklar görülebilir. Bu uyumsuzlukların ve tartışmaların giderilmesi için denetici hemşirenin ekibindeki personelin moralini yükseltmesi, personelinde hizmet

duygusu uyandırması, tutum ve davranışları ile örnek olması, personelini olumlu davranışlarında övmesi, personeline ilgi, saygı göstermesi, personeli arasında olumlu ilişkiler kurması, problemlerin çözümünde personeli ile işbirliği yapması, fikirlerini alması gerekmektedir (13).

Denetici hemşire; çalışan personelin istekli ve kendini bütünü ile işe vererek çalışmasını sağlamak için çeşitli teşvik yollarını kullanması gerekir. Teşvik; "Personelde istenilen biçimde çalışma ve davranma alanında istek yaratmadır. Bu istek kişiyi tam kapasite ile işine vermekte işindeki verimin artışına neden olmaktadır" (5).

Denetici hemşire; personelin görevinden veya özel yaşantısından gelen sıkıntılarına çözüm yolları bulunmasında yardımcı olması, sağlığına önem verilmesi, hemşirelik bakımının daha iyi olması için görüşlerinin alınması ve bunların değerlendirilmesi, personele ekibinin bir üyesi olduğunun hissettirilmesi, takdir edilmesi, sevgi, saygı gösterilmesi sağlanırsa personelin kendisine güveninin artmasından dolayı görevinde başarılı olması beklenir (12,15,16).

Ayrıca denetici hemşire, hizmetin başarılı bir şekilde devamlılığını sağlamak için personeline veya ekibine para; çalışma yerinde yeterli araç ve gereçlerin sağlanması, istenilen nitelikte personelin temin edilmesi gibi çalışma koşullarının iyileştirilmesi; görevinde başarılı olanların amirleri, arkadaşları, iş sahipleri tarafından takdir edilmesi; görevindeki başarısından dolayı bir üst göreve terfi ettirilmesi; gerekli yetki ve sorumlulukların personele

dağıtılması; ekibinin bir üyesi olduğunun hissettirilmesi; bilgi, beceri ve davranışların kazandırılması için hizmet-içi eğitim programlarının uygulanması gibi teşvik araçlarının kullanılmasını sağlaması çalışan personel veya grubun görevine bağlanmasına ve verimin artmasına etkili olmaktadır (5,15).

Görev dağılımını yapan denetici; ekibindeki personele yetki ve sorumluluğu da vererek personelini görevine daha fazla sarılmasına teşvik eder. Yetki, sorumluluğu alan personel kendi kararı ile elde ettiği sonuçtan gurur duyar, kendine olan güveni artar, görevine daha iyi bağlanarak verimli çalışmasına neden olur. Aynı zamanda ileride alacağı büyük sorumluluklar içinde tecrübe kazanmasını sağlar. Yetki ve sorumluluğun verilmemesi personelin görevine olan ilgisini azaltır (9).

Denetici hemşire; denetlemesi sırasında hemşirelik bakımının verilmesini etkileyen bir davranışla karşılaştığında bunun nedenini araştırması gerekir. Personele; yapılan hatanın hastaya, kendisine ve hastaneye olacak zarar ve nedenlerini açıklayarak hatanın önemini anlamasına yardımcı olunmalıdır. Ayrıca personele bu tür davranışların tekrarı halinde cezalandırmanın uygulanacağıda söylenmelidir. Denetici hemşire; personelinin olumsuz tutum ve davranışlarını kendisi ile özel olarak görüşüp eleştirmesi gereklidir. Çünkü yapılacak uyarılarda personelin kişiliğine saygılı olunmalıdır. Herkesin içinde yapılan uyarı; personelin onurunu zedeler, otoritesini kırar ve yapılan uyarıya kişi olumsuz

tepki gösterir. Bundan dolayı denetici hemşire tarafından personelin kişiliğine değer veren olumlu yollar ve personeli iyi yöne sürükleyen yöntemler uygulanmalıdır (12,13).

Yöneticinin diğer fonksiyonları; planlama, örgütleme, yöneltme ve koordinasyondur.

Dr. R.C. Davis'e göre planlama; "Geleceğe yönelik olmak üzere neyin, niçin, nasıl, nerede, ne zaman ve kim tarafından yapılacağı hususlarının tespiti" olarak tanımlanmaktadır (5).

Planlama; denetici hemşirenin çalışmasını önemli ölçüde kolaylaştırır. Denetici hemşire planlama yapmadan önce amacını belirlemesi gereklidir. Amacın belirlenmesinde özellikle bakımın verilmesinde katkıları bulunan personelin de görüşü alınarak amaç saptanmalıdır. Personelin görüşünün alınması denetici hemşireye kolaylık sağlar. Çünkü amacın saptanmasına katkıda bulunan hemşire; hemşirelik bakımı verirken neyi, niçin yaptığını bilirse hemşirelik hizmetine katılımı ve başarısı daha iyi olur. Denetici hemşirenin, hemşirelik bakımının verilmesinde hangi görevi, kimin, ne zaman ve ne kadar zamanda yapacağını bilmesi gereklidir. Böylece verilen bakımı ve bakımı veren hemşireyi denetlemesi ve değerlendirmesi kolay olur. Aynı zamanda planlama; personelin, kullanılacak araç ve gereçlerin ve zamanın ekonomik bir biçimde kullanılmasını da sağlar (2,5).

Örgütleme; "Planların verimli, nitelikli ve ekonomik olarak ve önceden saptanan amaçlara göre gerçekleştirilmesinde mevcut araç ve olanaklar ile insangücü arasındaki rasyo-

nel ilişkinin kurulmasıdır"(5).

Hemşirelik hizmetlerinde de yapılan planın gerçekleşebilmesi için örgütlenmeye gerek vardır. İyi örgütlenme sayesinde verilecek hizmetin beklenen düzeyde verilmesi sağlanmış olur. Hemşirelik hizmetlerinde görev, yetki ve sorumlulukların personele dağıtılması, bunların denetlenmesi ve değerlendirilmesi, denetici hemşirenin ekibi ile birlikte diğer sağlık personeli arasında ilişkilerin kurulması ile olur.

Yöneltilme; "Örgütün amaçları doğrultusunda personeli çalıştırabilme veya çalıştırmadır" diye tanımlanmaktadır (12). Denetici hemşire, hastaya hemşirelik hizmetlerini vermek için görev ve yetkilerin servis sorumlusundan, hemşirelere kadar dağıtılmasını yaparak hemşirenin hangi işten ne kadar ve ne zamana kadar sorumlu olacağını ve ellerindeki malzemelerinde en iyi şekilde kullanılmasının gerektiğini bildirmesi gerekir. Hasta bakımından sorumlu olan hemşireler bakımın verilmesi için hangi emirleri sorumlu hemşireden, hangilerini de denetici hemşireden alacaklarını ve sorunları olduklarında da servis sorumlu hemşiresi ve denetici hemşire ile nasıl ilişki kuracaklarının anlatılması gerekir (12,15).

Koordinasyon; "Belli bir amacı gerçekleştirmek üzere aynı konuda görevli öteki birim ve kuruluşlarla işbirliği yapmaları" olarak tanımlanmaktadır (5).

Bir kurumun düzenli biçimde çalışabilmesi için bütün bölümler arasında işbirliğinin bulunması gereklidir. Örgütlerin ve ilişkilerin iyi düzenlenmiş olması koordinasyonu kolaylaştırır. İyi kurulmuş koordinasyonda personelin bir-

birine güveni ve bağlılığı artar, morali daha düzgün olur. İstekli çalışmalar başarı oranını ve verimliliği arttırır (12).

Hastanede beklenen düzeyde hemşirelik hizmetinin verilebilmesi, diğer bölümler arasında ahenkli bir işbirliği ile sağlanır. İyi işbirliğinin sağlanması da her bölümün görev, yetki ve sorumluluklarının diğer bölümler tarafından bilinmesi ile mümkün olur. Bölümlerin birbirleri ile yapmış oldukları toplantılar, görüşmeler ve hizmet-içi eğitim programları koordinasyonun gerçekleşmesinde bir etkindir (15).

Hasta bakımı ve diğer hemşirelik hizmetlerinin verimini etkileyen en önemli faktörlerden biri de görüldüğü gibi denetimdir. Bu çalışmanın hemşirelerin, denetici hemşirenin görevleri konusundaki bilgilerinin ve denetici hemşirelerden beklentilerinin tanımlanmasını sağlayacağı bu yolla denetlenenler ile denetleyenler arasındaki ilişkinin iyileşmesine ve hasta bakımı standartlarının geliştirilmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir.

A. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma; servis hemşirelerinin denetici hemşirenin görevlerini bilmeleri ve denetilenlerin deneticilerden ne belediklerinin ortaya çıkarılması sonucu olumlu kişilerarası ilişkilerin kurulması ile hemşirelik hizmetlerinin amaçlarına uygun olarak beklenen düzeyde hasta bakımının verilmesi yönünden önemlidir.

B. Araştırmanın Amacı

Hacettepe Üniversitesi Erişkin ve Çocuk Hastanelerindeki servis hemşirelerinin denetici hemşirelerden beklentileri ve denetici hemşirelerin görevleri konusunda bilgilerinin saptanması.

II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

A. Araştırmanın Şekli

Bu araştırma, servis hemşirelerinin denetici hemşirelerden beklentileri ve denetici hemşirelerin görevleri konusunda bilgilerinin saptanması amacıyla tanımlayıcı olarak planlanmıştır.

B. Araştırmanın Yapıldığı Yer

Araştırma, Hacettepe Üniversitesi Erişkin ve Çocuk Hastanelerinde yapılmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Erişkin ve Çocuk Hastanelerinde toplam 46 servis bulunmaktadır. Bu hastanelerde çalışan hemşire sayısı toplam 553 olup, Sağlık Meslek Lisesi mezunu 471 hemşire, 44 Yüksek Okul mezunu hemşire, 22 Sağlık Memuru, 16 Hemşire Yardımcısı görev yapmaktadır. 8-16, 16-24, 24-8 olmak üzere üç vardiya halinde çalışan hemşirelerin denetimi ve yönetimleri Erişkin ve Çocuk Hastanelerindeki Hemşirelik Hizmetleri Müdürlükleri tarafından yapılmaktadır.

Her iki hastanedeki Hemşirelik Hizmetlerinin denetim ve yönetiminden sorumlu olan Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü; Hemşire Müdürü, Müdür Yardımcısı, bölüm sorumluları ve denetici hemşirelerden oluşmaktadır .

C. Örnek Seçimi

Araştırmanın evrenini; Erişkin Hastanesinde 366, Çocuk Hastanesinde 149 olmak üzere toplam 515 hemşire oluşturmaktadır. Her iki hastanede de; hemşirelerin sicil numaralarına göre sıralanmış isim listeleri mevcuttur. Bu listelerdeki herbir hemşireye bir numara verilerek ve her iki hastanenin hemşirelerinin % 25'i basit tesadüfi örneklem tablosu kullanılarak örnekleme seçilmiştir. Böylece Çocuk Hastanesinden 37, Erişkin Hastanesinden 92 hemşire araştırma kapsamına alınmıştır. Sağlık memurları ve hemşire yardımcıları sayısal azlık nedeni ile örnek dışında bırakılmıştır.

D. Verilerin Toplanması

Veri toplamada, ekte görülen anket formu kullanılmıştır.

Anket formunda, hemşirelerin çalıştıkları bölüm, görevleri, hizmet süreleri, mezun olduğu yıl, mezun oldukları okullar ve deneticilerin görevleri, servis hemşirelerinin denetici hemşirelerden beklentilerine ilişkin sorular yer almıştır.

Etkileşimi önlemek amacı ile 8-16, 16-24, 24-8 vardiyasında çalışan hemşireler aynı gün bir araya toplanarak araştırmacı tarafından anket formu uygulanmıştır.

E. Verilerin Değerlendirilmesi

Elde edilen veriler, araştırmacı tarafından elde çetelenmiştir.

Bilgi sorularının değerlendirilmesinde tek doğru cevaplı sorular için her bir doğru cevaba 20 puan, birden fazla doğru cevabı olan sorular için ise 1 maddeyi bilene 5, 2 maddeyi bilene 10, 3 maddeyi bilene 15, 4 maddeyi bilene 20 puan verilerek toplam bilgi puanı hesaplanmıştır.

İstatistikî değerlendirmede; yüzdellik ve khi-kare önemlilik testi uygulanmıştır.

III. BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Araştırma Kapsamına Alınan Hemşirelerin
Özelliklerine Göre Dağılımı

Çalıştıkları Bölümler	Sayı	%
Dahiliye	42	32.6
Cerrahi	72	55.8
Poliklinik	15	11.6
TOPLAM	129	100.0

Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevleri	Sayı	%
Servis Hemşiresi	106	82.2
Servis Sorumlu Hemşiresi	23	17.8
TOPLAM	129	100.0

Servis Sorumlu Hemşiresi Olarak Çalıştıkları Süre	Sayı	%
- 4 Yıl	13	56.5
4 + Yıl	10	43.5
TOPLAM	23	100.0

Servis Hemşiresi Olarak Çalıştıkları Süre	Sayı	%
1 - 3 Yıl	43	40.6
4 - 6 Yıl	41	38.7
7 + Yıl	22	20.7
TOPLAM	106	100.0

Mezuniyetlerinden Beri Geçen Süreleri

1 - 5 Yıl	92	71.3
6 - 10 Yıl	21	16.3
11 + Yıl	16	12.4
TOPLAM	129	100.0

Mezun Oldukları Okullar

Sağlık Meslek Lisesi	112	86.8
Hemşirelik Yüksek Okulu	17	13.2
TOPLAM	129	100.0

Öğrenciliklerinde Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi Dersi

Alan	95	74.8
Almayan	32	25.2
TOPLAM	127 ^x	100.0

^x 2 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 1'de de görüldüğü gibi hemşirelerin % 55.8'i Cerrahi, % 32.6'sı Dahiliye, % 11.6'sı Polikliniklerde çalışmaktadır.

Araştırma kapsamına giren hemşirelerin büyük bir çoğunluğu (% 82.2) bölümlerde servis hemşiresi olarak çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Servis sorumlu hemşiresi olarak çalışma sürelerine bakıldığında hemşirelerin (% 56.5) 1-3 yıldan beri servis sorumlusu olarak çalıştıklarını, % 43.5'inin ise çalışma süresinin 4 yıl ve daha fazla olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin, servis hemşiresi olarak çalışma sürelerine bakıldığında; % 40.6'sının 1-3 yıl, % 38.7'sinin 4-6 yıl ve % 20.7'sinin de 7 yıl ve daha fazla servis hemşireliği yaptıkları görülmektedir.

Hemşirelerin mezuniyetlerinden beri % 71.3'ünün 1-5 yıl, % 16.3'ünün 6-10 yıl, % 12.4'ünün de 11 yıl ve daha fazla çalıştıkları belirlenmiştir.

Hemşirelerin yarısından fazlası (% 86.8) Sağlık Meslek Lisesinden, % 13.2'si de Hemşirelik Yüksek Okulundan mezun olmuşlardır.

Hemşirelerin % 74.8'i öğrenciliklerinde Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi dersi aldıklarını, % 25.2'si de almadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2. Hemşirelerin, İfadelerine Göre Denetici Hemşirede
Bulunması Gereken Niteliklerin Önem Derecesine
Göre Dağılımı (n = 129)

Nitelikler	Çok Önemli %	Önemli %	Az Önemli %	Önemsiz %
İletişim ve etkileşim konusunda bilgi ve beceri sahibi olması, olumlu kişilerarası ilişki kurabilmesi	90.7	9.3	-	-
Hemşireye gerekli uyarıyı başkalarının yanında yapmaması	81.4	17.8	0.8	-
Hemşirenin görevlerini bilmesi	80.62	19.38	-	-
Hemşirelerine tarafsız davranması	77.0	21.0	2.0	-
Sır saklayabilmesi	71.3	22.5	4.7	1.5
İyi bir dinleyici olması	66.7	31.0	1.5	0.8
Yönetimin ilke ve tekniklerini iyi bilmesi	65.1	33,3	1,6	-
Girişken, hemşireye kolay yaklaşabilen ve onlarla konuşabilen kişi olması	64.3	31,8	3,1	0,8
Gerekli olduğu durumlarda hemşireyi destekleyici tutum ve davranış içinde olması	62,0	35,7	2,3	-

Nitelikler	Çok Önemli %	Önemli %	Az Önemli %	Önemsiz %
Hemşirelerin çalışmasının ve verilen hemşirelik bakımının değerlendirilmesi için iyi bir gözlemci olması	61.0	36.0	3.0	-
Verdiği sözü yerine getirmesi	60,5	37.2	2,3	-
Problemin çözümünde hemşirelerinin fikirlerini alarak yardımcı olması	60.5	37,2	2.3	-
Hemşireye güvendiğini hissettirmesi	58.9	36.4	3,9	0,8
Eleştiriye açık olması	56.6	38.0	5.4	-
Hemşireyi hatalarıyla ilgili olarak olumlu yönde eleştirebilme yeteneği	53,5	44.2	2,3	-
Hemşireyi gereksinimi olduğu konularda yönlendirmede liderlik niteliği	51,9	45,7	2.3	-
Hemşireyi işbirliğine teşvik etmesi	51.9	47.3	-	0,8
Hemşirelerin sorunlarında başvurulacak kişi olarak görülmesi	48,8	45.0	5.4	0.8
Bedensel sağlamlığı	48,0	46,0	6,0	-
Hemşirelik bakımının nasıl verileceğini göstermesi ve öğretmesi	46.0	40.0	12,0	2.0

Nitelikler	Çok Önemli %	Önemli %	Az Önemli %	Önemsiz %
Gerekli olduğu zamanlarda bakımın verilmesine bilfiil katılması	45.0	43.4	10.8	0.8
Rehberlik edebilmesi	45.0	47.3	7.7	-
Hemşirenin hasta bakım ve tedavisinde eğitimini gerektiren hususları saptama niteliğine sahip olması	42.6	52.7	4.7	-
Hemşireleri yerinde ve zamanında ödüllendirmesi ve cezalandırması	40.3	41.1	13.2	5.4
Mezun Olduğu Okul				
Hemşirelik Yüksek Okulu	31.0	34.9	11.6	0.8
Sağlık Meslek Lisesi	6.9	7.8	3.9	3.1
Eğitimi gerektiren hususlarda hemşirelerle görüş alışverişinde bulunabilme niteliği	38.0	59.0	3.0	-
Hemşireleri konferans, seminer, panel gibi toplantılara katılmaya teşvik etmesi	28.7	55.8	14.7	0.8
Kendi görev yetki ve sorumluluklarının bazılarını hemşirelerine devredebilmesi	26.4	51.2	17.0	5.4

Tablo 2'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına giren hemşirelerden, denetici hemşirelerde bulunması gereken nite-

likleri hangi derecede önemli olduğunu işaretlemeleri istendiğinde hemşirelerin büyük bir kısmının tüm nitelikleri çok önemli yada önemli olarak gördükleri saptanmıştır.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerden % 90.7'si iletişim ve etkileşim konusunda bilgi ve beceri sahibi olması, olumlu kişilerarası ilişki kurabilmesi, % 81.4'ü hemşireye gerekli uyarıyı başkalarının yanında yapmaması, % 80.6'sı hemşirenin görevlerini bilmesi, % 77'si hemşirelerine tarafsız davranması ve % 71.3'ü sır saklayabilme niteliklerini çok önemli olarak gördükleri ve bunların diğer önemli buldukları niteliklere göre yoğunluk bakımından ilk 5 sırayı aldıkları görülmüştür.

Hemşirelerin % 59'u eğitimi gerektiren hususlarda hemşirelerle görüş alışverişinde bulunabilme, % 55.8'i hemşireleri konferans, seminer, panel gibi toplantılara katılmaya teşvik etme, % 52.7'si hemşirenin hasta bakım ve tedavisinde eğitimini gerektiren hususları saptama, % 51.2'si kendi görev, yetki ve sorumluluklarının bazılarını hemşirelerine devredebilme ve % 47.3'ü de rehberlik edebilme niteliklerinin önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin, denetici hemşirede bulunması gereken niteliklerden önemsiz olarak buldukları niteliklerin son derece az olduğu görülmektedir. Denetici hemşirelerin kendi görev, yetki ve sorumluluklarının bazılarını hemşirelerine devredebilme niteliğini hemşirelerin, % 5.4'ü önemsiz olarak görmelerine karşın % 51.2'sinin bu niteliği önemli olarak değerlendirdiği de görülmektedir.

Bu sonuçlardan hemşirelerin kendilerini denetliyenlerden bekledikleri nitelikler, yönetim biliminde teorik olarak belirlenen yöneticinin niteliklerine uyum göstermektedir. Bu niteliklerin denetici hemşirelerde de bulunması gerekliliği hemşireler tarafındanda bir kez daha vurgulanmaktadır (1,2,7,12,15,16).

Tablo 3. Hemşirelerin, Çalıştıkları Bölümlere Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Çalıştıkları Bölümler	Bilgi Puanı						TOPLAM	
	20 < 39	40 - 59	60 > 79	Sayı	%	Sayı	%	
Dahiliye	11	26.0	16	38.0	15	36.0	42	100.0
Cerrahi	9	12.0	25	35.0	38	53.0	72	100.0
Poliklinik	4	27.0	4	27.0	7	46.0	15	100.0
TOPLAM	24	19.0	45	35.0	60	46.0	129	100.0

$$SD: 4 \quad x^2 = 5,08 < P = 0,05$$

Tabloda görüldüğü gibi genel olarak hemşirelerin % 46'sının denetici hemşirenin görevlerine ilişkin bilgileri yeterli sayılabilir. Çoğunluğunun (% 54 gibi) konuya ilişkin bilgisinin yetersiz olduğu dikkati çekmektedir.

Çalıştıkları Bölümlere göre bilgi durumları incelendiğinde ise Cerrahi Bölümünde çalışan hemşirelerin konuya ilişkin bilgilerinin (% 53), diğer bölümlerde çalışanlara

göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Ancak yapılan istatistiksel değerlendirmede bu bilgi farkının anlamlı olmadığı görülmüştür.

Cerrahi bölümlerinde çalışan hemşirelerin bilgisinin olma nedeni, cerrahi servislerindeki doktorların her an servislerde bulunmamış olmaları hemşirelerin hem mesleki hemde yönetimle ilgili olarak bağımsız çalışmalarını gerektirmektedir. Bu durum hemşirelerin dahiliye bölümünde çalışanlara nazaran daha fazla bilgili olmalarına sebep olabilir.

Tablo 4. Hemşirelerin, Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevleri	Bilgi Puanı						TOPLAM	
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Servis Hemşiresi	22	20.7	36	34.0	48	45.3	106	100.0
Servis Sorumlu Hemşiresi	2	8.7	9	39.1	12	52.2	23	100.0
TOPLAM	24	18,6	45	34,9	60	46,5	129	100,0

$$SD: 2 \quad X^2 = 3,19 < P = 0,05$$

Tablo 4'de Hemşirelerin çalıştıkları bölümlerdeki görevlerinin denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgilerine etkisi incelenmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi

servis sorumlu hemşiresinin bilgilerinin servis hemşirelerine göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (% 52.2). Yapılan istatistiksel değerlendirmede gurblararası bilgi farkının önemli olmadığıda görülmüştür. Servis sorumlu hemşirelerinin bilgileri, kendileri sorumluluk yüklendikleri ve denetici hemşire ile ilişkilerinin daha çok olmaları nedeniyle, servis hemşirelerine göre daha fazla olmasına neden olabilir.

Tablo 5. Hemşirelerin, Servis Sorumlu Hemşiresi Olarak Çalıştığı Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Servis Sorumlu Hemşiresi Olarak Çalıştığı Süre	Bilgi Puanı						TOPLAM	
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
- 4 Yıl	1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100.0
4 + Yıl	1	10.0	6	60.0	3	30.0	10	100.0
TOPLAM	2	8.7	9	39.1	12	52.2	23	100.0

SD: 2 $X^2 = 4.39 < P = 0.05$

Tablo 5'de görüldüğü gibi servis sorumlusu olarak çalışan hemşirelerin çoğunluğunun (% 52.2), denetici hemşirenin görevlerine ilişkin bilgilerinin yeterli olduğu gözlenmiştir. Ayrıca servis sorumlu hemşirelerin sorumlu olarak çalıştıkları süreye göre denetici hemşirenin görevlerine ilişkin bilgileri incelenmiş (Tablo 5) ve 1 - 3 yıl arasında servis sorumlusu olarak çalışan hemşirelerin bilgileri, 4 yıl ve daha

fazla çalışanlara nazaran fazla olduğu saptanmıştır (% 69.2).

Ancak yapılan istatistiksel değerlendirmede 4 yıldan az ve daha fazla çalışan grublarının bilgileri arasında farkın önemli olmadığı görülmüştür.

Tablo 6. Hemşirelerin, Servis Sorumlusu Olmadan Önce Hemşire Olarak Çalıştıkları Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Servis Sorumlularının Daha Önce Hemşire Olarak Çalıştıkları Süre	Bilgi Puanı							
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
- 6 Yıl	1	7.7	4	30.8	8	61.5	13	100.0
6 + Yıl	1	10.0	5	50.0	4	40.0	10	100.0
TOPLAM	2	8.7	9	39.1	12	52.2	23	100.0

SD: 2 $\chi^2 = 1.12 < P = 0.05$

Tablo 6'da araştırma kapsamına giren hemşirelerden servis sorumlu hemşiresi olmadan önce çalışma süreleri 1-5 yıl olanların denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgilerinin, çalışma süreleri 6 yıl ve daha fazla olanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (% 61.5).

Mezuniyetlerinden itibaren 1-5 yıl arasında hemşire olarak çalışan servis sorumlu hemşirelerinin, denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgilerinin daha iyi olduğu görülmektedir (Tablo 6).

Yapılan istatistiksel değerlendirmede hemşirelerin, servis sorumlu hemşiresi olmadan önce hemşire olarak çalıştıkları sürelerinin denetici hemşirelerin görevleri ile ilgili bilgilerini etkilemediği görülmüştür.

Tablo 7. Hemşirelerin, Servis Hemşireleri Olarak Çalıştıkları Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Servis Hemşiresi Olarak Çalış- tıkları Süre	Bilgi Puanı							
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
1 - 3 Yıl	8	18.6	16	37.2	19	44.2	43	100.0
4 - 6 Yıl	10	24.0	13	32.0	18	44.0	41	100.0
7 + Yıl	4	18.0	7	32.0	11	50.0	22	100.0
TOPLAM	22	20.7	36	34.0	48	45.3	106	100.0

$$SD: 4 \quad \chi^2 = 0.75 < P = 0.05$$

Tablo 7'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına giren hemşirelerden çalışma süresi 7 yıl ve daha fazla olan hemşirelerin bilgilerinin, çalışma süresi 1-3 yıl ve 4-6 yıl olan hemşirelere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (% 50).

Yapılan istatistiksel değerlendirmede hemşirelerin çalışma sürelerinin denetici hemşirelerin görevleri ile ilgili bilgilerini etkilemediği görülmüştür.

Tablo 8. Hemşirelerin, Mezuniyetlerinden Beri Geçen Sürelerine Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Hemşirelerin Mezu- niyetlerinden Beri Geçen Süreleri	Bilgi Puanı						TOPLAM	
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
1 - 5 Yıl	18	19.7	32	34.7	42	45.6	92	100.0
6 - 10 Yıl	2	9.5	8	38.1	11	52.4	21	100.0
11 + Yıl	4	25.0	5	31.0	7	44.0	16	100.0
TOPLAM	24	18.6	45	34.9	60	46.5	129	100.0

$$SD: 4 \quad \bar{X}^2 = 2.42 < P = 0.05$$

Araştırma kapsamına giren hemşirelerin mezuniyetle-
rinden beri geçen sürelerine göre bilgi durumlarına bakıldı-
ęında, mezuniyetlerinden beri çalışma süreleri 6-10 yıl olan
hemşirelerin, 1-5 yıl ve 11 yıldan fazla çalışan hemşirelere
nazaran denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgileri-
nin daha fazla olduğu saptanmıştır (% 52.4).

Hemşirelerin mezuniyetlerinden beri çalışma süreleri
yönünden yapılan istatistiksel değerlendirmede bu bilgi far-
kının anlamlı olmadığı görülmüştür.

Hemşirelerin, gerek servis sorumlu hemşiresi, gerek servis sorumlu hemşiresi olmadan önceki hemşirelik süreleri, gerekse servis hemşiresi ve mezuniyetlerinden beri geçen çalışma sürelerinin bilgi durumlarını anlamlı olarak etkilemediği görülmektedir (Tablo 5,6,7,8). Oysa çalışma süresinin hemşirelere bilgi ve deneyim kazandıracağı düşünülür. Buna rağmen daha az sürede çalışan hemşirelerin bilgilerinin, uzun süre çalışan hemşirelerin bilgilerinden yüzde olarak daha fazla olduğunda dikkati çekmektedir. Servis sorumlusu olarak 4 yıldan az çalışanların bilgilerinin, 4 yıldan daha fazla olanlara göre bilgilerinin yüksek olmasının nedeni şöyle açıklanabilir. Araştırma kapsamına alınan hemşirelerden servis sorumlu hemşiresi olarak çalışan 23 hemşireden 11'i Hemşirelik Yüksek Okulu mezunudur.

Bulduğumuz hastanede Hemşirelik Yüksek Okulu mezunlarının çok kısa sürede servis sorumlu hemşiresi olarak çalıştırılmaları ve servis sorumluluğundan önce de hemşire sürelerinin az olması, Hemşirelik Yüksek Okulundan almış oldukları bilgilerini unutmadan servis sorumluluğu yapmaları ve eğitime yatkınlıklarının da bir etken olduğu düşünülebilir.

Servis hemşirelerinin çalışma sürelerine bakıldığında 7 ve daha fazla yıl çalışan hemşirelerin (% 50) bilgilerinin, diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 7).

Hemşirelerin mezuniyetlerinden beri geçen sürelerinin dağılımına bakıldığında 6-10 yıl arasında hemşirelik

yapanların diğerlerine göre bilgilerinin (% 52.4) daha yüksek olduğu gözlenmiştir (Tablo 8). Hemşirelerin vardiya usulü çalışmaları ve özellikle evli hemşirelerin çocuklarının bakım sorununun olması, hemşire sayısının yetersizliği nedeni ile haftalık tatillerinde çalışma zorunda olmaları dolayısıyla bilgilerinin yenileme fırsatlarının sınırlı olması, bilgilerinin az olması bilgi düzeylerinin düşük olmasına sebep olabilir.

Tablo 9. Hemşirelerin, Mezun Oldukları Okullarına Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Hemşirelerin Mezun Oldukları Okullar	Bilgi Puanı							
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Sağlık Meslek Lisesi	21	18.8	41	36.6	50	44.6	112	100.0
Hemşirelik Yüksek Okulu	3	17.0	4	24.0	10	59.0	17	100.0
TOPLAM	24	18.6	45	34.9	60	46.5	129	100,0

SD: 2 $\chi^2 = 1,55 < P = 0,05$

Tablo 9'da da görüldüğü gibi Hemşirelik Yüksek Okulundan mezun olan hemşirelerin, denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgi durumlarının Sağlık Meslek Lisesi'nden mezun olan hemşirelere göre daha yüksek olduğu görülmektedir (% 59).

Hemşirelik Yüksek Okulu mezunlarının, denetici hemşirelerinin görevlerine ilişkin bilgilerinin daha fazla olmasının nedeni, eğitimleri süresince yönetim konusunda aldıkları bilginin Sağlık Meslek Lisesine göre daha yeterli olduğu kanısını uyandırır.

Ancak yapılan değerlendirmede, hemşirelerin bu bilgi farkı istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 10. Hemşirelerin, Yönetim Dersi Almalarına Göre Denetici Hemşirelerin Görevlerine İlişkin Bilgi Durumları

Yönetim Dersi	Bilgi Durumu						TOPLAM	
	20 < 39		40 - 59		60 > 79		Sayı	%
Alan	16	17.0	33	35.0	46	48.0	95	100,0
Almayan	7	21,9	11	34,3	14	43,8	32	100,0
TOPLAM	23	18,0	44	35,0	60	47,0	127 ^x	100,0

^x2 hemşire soruyu yanıtsız bırakmıştır.

$$SD: 2 \quad X^2 = 0.41 < P = 0,05$$

Araştırma kapsamına giren hemşirelerden yönetim dersi alanların % 48'i, almayanların ise % 43,8'i 60 ve daha yüksek puan almışlardır. Yönetim dersi alanların puanlarının almayanlara göre sayısal olarak daha yüksek olmasına rağmen, yapılan istatistiksel değerlendirmede bu farkın anlamlı olmadığı görülmüştür (Tablo 10).

Bu sonuçlar hemşirelerin mesleki eğitimleri sırasında aldıkları yönetim dersinin çalışmaya başladıktan sonra bu konuya ilişkin bilgilerinin etkilemediğini düşündürebilir.

Tablo 11. Hemşirelerin, Görev Dağılımı Yapılıp Yapılmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Görev Dağılımı	Çalıştıkları Bölümler							
	Dahiliye		Cerrahi		Poliklinik		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Yapılıyor	31	73.8	31	43.1	10	76.9	72	56,7
Yapılmıyor	11	26,2	41	56,9	3	23,1	55	43,3
TOPLAM	42	100,0	72	100,0	13	100,0	127 ^x	100,0

^x2 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 11'de de görüldüğü gibi hemşirelerin toplam % 56,7'si çalıştıkları bölümde görev dağılımının yapıldığını söylemişlerdir. Çalıştıkları bölümlere göre incelendiğinde görev dağılımı işleminin en fazla poliklinikte (% 76,9) ve dahiliye bölümlerinde (% 73,8) yapıldığı görülmektedir.

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinin servis ve polikliniklerinde görev dağılımının yapıldığı bir gerçektir. Ancak görev dağılımı yapılmıyor diyenlerin çoğunluğu görev dağılımının ne olduğunun bilincinde olmadıklarından yapılmıyor yanıtını verdikleri düşünülebilir.

Tablo 12. Hemşirelerin, Görev Dağılımının Kimin
Yaptığına İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

Görev Dağılımını		
Kim Yapıyor	Sayı	%
Servis Hemşiresi	5	6,9
Servis Sorumlu Hemşiresi	55	76,4
Denetici Hemşire	3	4,2
Gündüzleri Servis Sorumlusu Vardiyalarda Hemşireler Arasında	7	9,7
Haftalık Olarak Belirli Hemşireler Tarafından	2	2,8
TOPLAM	72^x	100,0

^x 57 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 12'de hemşirelerin görev dağılımının kim tarafından yapıldığına ilişkin görüşleri incelenmiştir. Çalıştıkları bölümde görev dağılımı yapılıyor diyen hemşirelere kim yapıyor sorusu sorulduğunda, % 76.4'ü servis sorumlu hemşiresinin, % 9.7'si gündüzleri servis sorumlusu, vardiyalarda hemşireler arasında yapıldığını, % 6.9'u servis hemşiresi, % 4.2'si denetici hemşire, % 2.8'i de haftalık olarak belirli hemşireler tarafından yapıldığını ifade etmişlerdir.

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde görev dağılımını yapmak servis sorumlu hemşiresinin sorumluluğundadır. Hemşirelerin sadece % 76.4'ünün bu gerçeğin bilincinde oldukları düşünülebilir. Hemşirelerin % 24'ü ise Tablo 11'de bahsedildiği gibi ne görev dağılımını nede bu görevi kimin yapması gerekliliğinin bilincinde olmadığı söylenebilir.

Tablo 13. Hemşirelerin, Hizmet-İçi Eğitim Programını Yapanlara İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Hizmet-İçi Eğitim Programını Kimler Yapıyor	Çalıştıkları Bölümler							
	Dahiliye		Cerrahi		Poliklinik		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Doktor	-	-	4	5.5	1	8.3	5	4.0
Servis Sorumlu Hemşiresi	26	61,9	37	51,4	9	75,0	72	57,1
Denetici Hemşire	12	28,6	27	37,5	-	-	39	31,0
Diğer	4	9,5	4	5,6	2	16,7	10	7,9
TOPLAM	42	100,0	72	100,0	12	100,0	126 ^x	100,0

^x 3 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 13'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına alınan hemşirelerin % 57,1'i Hizmet-içi eğitim programını kimler yapıyor sorusuna servis sorumlu hemşiresi diye yanıt vermişlerdir. Cerrahi servisinde çalışan hemşirelerin % 51,4'ü

servis sorumlu hemşiresinin hizmet-içi eğitim programını yaptığını belirtmelerine karşın poliklinikte çalışanların % 75'i, dahiliyede ise % 61.9'u aynı yanıtı vermişlerdir.

Hemşirelerin % 7.9'u hizmet-içi eğitim programının, "servis hemşireleri - denetici hemşire", "doktor - servis sorumlu hemşiresi", "servis sorumlu hemşiresi - denetici hemşire" ve "servis sorumlu hemşiresi - servis hemşireleri-Eğitim koordinatörü" tarafından yapıldığını ifade etmişlerdir.

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde hizmet-içi eğitim programları, denetici hemşire ve servis sorumlu hemşiresi tarafından servis hemşirelerinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda planlanarak yapılmaktadır. Buna rağmen Tablo 13'de görüldüğü gibi hemşirelerin çoğunluğunun (% 57.1) hizmet-içi eğitim programlarının servis sorumlu hemşiresi tarafından yapıldığını belirtmişlerdir. Buda hemşirelerin çoğunluğunun, denetici hemşirenin hizmet-içi eğitim programına ilişkin görevlerini eksik olarak bilmelerini düşündürmektedir.

Tablo 14. Hemşirelerin, Denetimin Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Mezun Oldukları Okullarına Göre Dağılımı

Denetim Ne Kadar Aralıklarla Yapılmalı	Mezun Oldukları Okullar					
	Sağlık Meslek Lisesi		Hemşirelik Yüksek Okulu		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hergün	50	44,6	10	59,0	60	46,5
Haftada Bir	18	16,0	3	17,6	21	16,3
Onbeş Günde Bir	19	17,0	2	11,7	21	16,2
Ayda Bir	15	13,4	-	-	15	12,0
Diğer	10	9,0	2	11,7	12	9,0
TOPLAM	112	100,0	17	100,0	129	100,0

Tablo 14'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına giren hemşirelerin % 46,5'i hergün, % 16,3'ü haftada bir ve onbeş günde bir, % 12'side ayda bir denetimin yapılmasının gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Mezun oldukları okullara göre incelendiğinde, Hemşirelik Yüksek Okulu mezunlarının % 59'u ve Sağlık Meslek Lisesinin de % 44,6'sı denetimin hergün yapılmasını vurgulamışlardır. Hemşirelik Yüksek Okulu mezunlarının, eğitimleri süresince yönetim konusunda denetimle ilgili aldıkları bilgilerin Sağlık Meslek Lisesi mezunlarındakinden daha yeterli olduğu düşünülebilir.

Tablo 15. Hemşirelerin Denetimin Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümdeki Görevlerine Göre Dağılımı

Denetim Ne Kadar Aralıklarla Yapılmalı	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hergün	47	44.34	13	56.50	60	46.50
Haftada Bir	17	16.03	4	17,40	21	16,30
Onbeş Günde Bir	17	16.00	4	17,40	21	16,30
Ayda Bir	15	14.20	-	-	15	11,60
Diğer	10	9.43	2	8,70	12	9.30
TOPLAM	106	100,00	23	100,00	129	100,00

Hemşirelerin denetimin ne kadar aralıklarla yapılmasına ilişkin yanıtlarının çalıştıkları bölümdeki görevlerine göre dağılımları incelenmiştir. Tablo 15'de görüldüğü gibi hemşirelerin çoğunluğu denetimin hergün yapılmasını istemektedir. Servis sorumlu hemşiresinin % 56,50'si ve servis hemşirelerinde % 44,34'ü denetimin hergün yapılması üzerinde durmuşlardır.

Tablo 16. Hemşirelerin, Denetimin Ne Kadar Aralıklarla Yapılmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Denetim Ne Kadar Aralıklarla Yapılmalıdır	Çalıştıkları Bölümler							
	Dahiliye		Cerrahi		Poliklinik		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hergün	24	57,1	30	41,0	6	40,0	60	46,5
Haftada Bir	7	16,7	12	17,0	2	13,3	21	16,3
Onbeş Günde Bir	5	12,0	12	17,0	4	26,7	21	16,3
Ayda Bir	3	7,1	10	13,9	2	13,3	15	11,6
Diğer	3	7,1	8	11,1	1	6,7	12	9,3
TOPLAM	42	100,0	72	100,0	15	100,0	129	100,0

Hemşirelerin, denetimin ne kadar aralıklarla yapılmasına ilişkin yanıtlarının çalıştıkları bölümlere göre dağılımı incelendiğinde, dahiliye bölümlerinde çalışan hemşirelerin % 57,1'i, cerrahi bölümlerinde % 41'i ve polikliniklerde ise % 40'ı denetimin hergün yapılması üzerinde durmuşlardır (Tablo 16).

Tablo 14,15,16'da gösterildiği gibi hemşirelerin % 46,5'i denetimin hergün yapılmasını istemektedirler. Bundan başka hemşirelerin % 16,3'ü haftada ve onbeş günde bir, % 11,6'sı ayda bir yapılmasının gerekli olduğunu belirttikleri gözlenmektedir.

Hemşirelerin % 9,3'ü ise, "Denetim hiç olmamalıdır", "Bir sorun ve ihtiyaç olduğunda deneticiden yardım istenebi-

lir", "Denetim 3-4 günde bir, belirli gün ve saati olmadan yapılmalıdır", "Gerekli görülen servislere denetim daha sık olmalıdır" ve "Denetimi, denetici hemşirenin kendisinin belirlemesi daha uygundur" diye yanıtlamışlardır.

Denetimle ilgili kaynaklarda (5,12), denetimin prensip olarak uygun aralıklarla yapılmasını, ne fazla sık, ne de seyrek olmamasını, aşırı derecede yapılan denetlemenin kişide sorumsuzluk duygusu uyandıracığı ve kişinin her işi denetici yapıyormuş gibi bir tutum içine girebileceği belirtilmesine rağmen, araştırma kapsamına giren hemşirelerin çoğunluğunun (% 46,5), denetimin hergün yapılması üzerinde durdukları görülmektedir (Tablo 14,15,16).

Tablo 17. Hemşirelerin, Denetimin Hemşire Üzerindeki Etkisine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı (n=129)

Denetimin Hemşire Üzerindeki Etkisi Ne Olabilir	Sayı ^x	% ^{xx}
Hemşirede Sorumluluk Duygusu Yaratır	72	55,8
Çalışmak İstemeyen Hemşire Deneticiye Karşı Çalışıyor Görünebilir	27	20,9
Personeli Bağımlı Hale Getirir	49	37,9
Güven Verir	75	58,1
Tesvik Eder	70	54,2
Diğer	8	6,2

^x Her hemşire birden fazla görüş belirtmiştir.

^{xx} Yüzdeler n= 129 üzerinden alınmıştır.

Tablo 17'de görüldüğü gibi hemşirelere, denetimin hemşire üzerindeki etkisi ne olabilir diye sorulduğunda % 58.1'i güven verdiğini, % 55.8'i hemşirede sorumluluk duygusu yarattığını, % 54.2'si ise teşvik ettiğini belirtmişlerdir. % 6.2'si de "Hemşirelerin amirleri tarafından değerlendirildiği duygusu ile çalışmalarını yönlendirdikleri", "Yol gösterici olduğunu", "Haklı olduğu konularda hemşirenin korunacağı duygusu yaratacağını" yanıtlamışlardır. 2 hemşire de "Etkisinin olmadığını" belirtmişlerdir.

Kaynaklara göre, denetici hemşire denetimi sırasında elemanın görevinden veya özel yaşantısından gelen problemlerine çözüm yolu bulması, yaptığı görevden dolayı takdir etmesi, sağlığına önem vermesi, ekibinin önemli bir üyesi olduğunun hissettirilmesi, ilgi ve sevgi görmesi, hemşirelik bakımının iyi olması için görüşlerinin alınması ve bunların değerlendirilmesi ile elemanın kendisinde güven ve sorumluluk duygusunun oluşmasına, deneticisine bağımlı hale gelmesini sağlamış olabilir (1,5,12).

Tablo 18. Hemşirelerin, Denetici Hemşirelerin
Yönetmeliklerle ilgili Değişikliklerin
Bildirilmesine İlişkin Yanıtlarının
Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Denetici Hemşire Yönetmelikle İlgili Değişiklikleri	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Bildirilmeli	88	83.0	21	91.3	109	84,0
Bildirilmemeli	18	17.0	2	8.7	20	16.0
TOPLAM	106	100,0	23	100.0	129	100.0

Hemşirelerin denetici hemşirelerin yönetmeliklerle ilgili değişikliklerin bildirilmesine ilişkin yanıtlarının çalıştıkları bölümlere göre dağılımına bakıldığında (Tablo 18) servis sorumlusu olan hemşirelerin % 91,3'ü, servis hemşirelerinde % 83'ü yönetmelikle ilgili değişikliklerin denetici hemşireler tarafından kendilerine iletildiğini belirttikleri görülmektedir.

Servis sorumlusu hemşirelerinin % 91,3'ü, hemşirelerin yönetim ve denetiminden sorumlu olduklarından personelin sorunlarını çözümlenmede servis hemşirelerine (% 83) nazaran daha fazla yönetmelikle ilgili bilgilere sahip olmaları gerekliliği söylenebilir.

Bildirilmiyor diyen hemşirelere hastane içindeki yönetmelikle ilgili değişiklikleri denetici hemşirenin bildirmesini istermisiniz diye sorulduğunda 20 hemşireden (Tablo 18) 15'i "Mesleki bilgileri, yeni yönetmelikleri, yeni gelişmeleri servislere bildirilmelidir", "Kendilerini ilgilendiren kanun, hak ve yetkileri öğrenmekle hemşireler tutum ve davranışlarını ayarlıyarak rahat bir çalışma ortamı oluştururlar" şeklinde belirtmişlerdir. 5 hemşire de soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 19. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Diğer Meslek Mensuplarının Görev Tanımlarını Bilmesine İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı

Denetici Hemşirenin Diğer Meslek Mensuplarının Görev Tanımlarını Bilmesi	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	96	95.0	23	100,0	119	96,0
Hayır	5	5.0	-	-	5	4.0
TOPLAM	101	100.0	23	100,0	124 ^x	100,0

^x 5 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Hemşirelerin denetici hemşirenin diğer meslek mensuplarının görev tanımlarını bilmesine ilişkin yanıtlarının çalıştıkları bölümlerdeki görevlerine göre dağılımı incelenmiştir (Tablo 19).

Servis sorumlusu olarak çalışan hemşirelerin % 100'ü, servis hemşirelerinin % 95'i denetici hemşirenin diğer meslek mensuplarının görev tanımlarını bildiklerini belirtmişlerdir.

Sağlık hizmeti bir ekip çalışması olduğundan, denetici hemşirenin diğer meslek mensuplarının görevlerini bilmesi ve ekibindeki personelini bu konuda aydınlatması ile ahenkli bir ilişki içinde hizmetin verilmesini sağlayacağı kaynaklardada belirtilmektedir (5,14,15,16).

Tablo 20. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Malzeme İle İlgili Sorunlarda İlgilenmesi Gereken Konulara İlişkin Görüşlerinin Dağılımı
(n= 129)

Denetici Hemşirenin Malzeme İle İlgili Sorunlarda İlgilenmesi Gereken Konular	Sayı ^x	% ^{xx}
Temin Edilmesi	70	54.2
Onarılması	-	-
Bakıma Gönderilmesi	3	2.3
Kullanılmasının Öğretilmesi	32	24.8
Hepsi	49	37.9

^x Her hemşire birden fazla görüş belirtmiştir.

^{xx} Yüzdeler n= 129 üzerinden alınmıştır.

Tablo 20'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına alınan hemşirelerin % 54,2'si malzemenin temin edilmesi, % 24,8'i kullanımının öğretilmesi, % 37,9'u da tüm konularla ilgilenmesinin gerekli olduğunu belirtmişlerdir.

Hemşirelik hizmetlerinin zamanında verilmesini sağlamak için denetici hemşire tarafından, malzemenin temin edilmesi, kullanılmasının öğretilmesi ve bakıma gönderilmesinin sağlanmasının gerekli olduğu kaynaklardada belirtilmektedir (14,15).

Tablo 21-A. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Kendi Görev ve Yetkilerini Personeline Dağıtmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı

Denetici Hemşirenin Kendi Görev ve Yetkilerini Personeline Dağıtması	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	57	53,8	19	82,6	76	58,9
Hayır	49	46,2	4	17,4	53	41,1
TOPLAM	106	100,0	23	100,0	129	100,0

Tablo 21-B. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Kendi Görev ve Yetkilerini Personeline Dağıtmasına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Denetici Hemşirenin Kendi Görev ve Yetkilerini Personeline Dağıtması	Çalıştıkları Bölümler							
	Dahiliye		Cerrahi		Poliklinik		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	20	47.6	48	66,7	8	53.3	76	58.9
Hayır	22	52.4	24	33.3	7	46.7	53	41.4
TOPLAM	42	100.0	72	100.0	15	100.0	129	100.0

Tablo 21-A'da görüldüğü gibi, bölümlerde servis sorumlusu olarak çalışan hemşirelerin % 82.6'sı, servis hemşirelerinin ise % 53.8'i denetici hemşirenin görev, yetki ve sorumluluklarını kendilerine dağıtılmasını istemekte-dir-ler.

Çalıştıkları bölümlere göre görüşleri incelendiğinde, cerrahi bölümünde çalışan hemşirelerin % 66.7'si, polikliniklerin % 53.3'ü ve dahiliyede çalışanların ise % 47.6'sı denetici hemşirelerin kendi görev, yetki ve sorumluluklarını personeline dağıtmalarının gerekli olduğunu vurgulamışlardır (Tablo 21-B).

Tablo 21-A'da hemşirelerin, çalıştıkları bölümdeki görevlerine göre görüşleri incelendiğinde, servis sorumlu

hemşirelerinin (% 82.6), kendileri, ekibindeki hemşirelerinin denetim ve yönetiminden sorumlu oldukları görev, yetki ve sorumlulukların dağıtılmasının getireceği kolaylıkları bildikleri için denetici hemşireninde görev, yetki ve sorumluluklarını dağıtmasını isteyenlerin oranı yüksek olmuştur.

Cerrahi servisinde çalışan hemşirelerin % 66.7'si kendilerine deneticinin görev, yetki ve sorumluluklarının dağıtılmasını istemekle, servislerinde doktorların her an bulunmamaları hem mesleki, hemde yönetimle ilgili olarak bağımsız çalışmalarını sağlayabilir (Tablo 21-B).

Denetici hemşirenin kendi görev, yetki ve sorumluluklarını hemşirelerine dağıtmasının yararları nedir diye sorulduğunda; 76 hemşire görüşlerini şu şekilde belirtmişlerdir:

"Hemşirelere, ileride yönetici olarak görev alma alışkanlığını kazandırır", "Hemşirelerin, denetici hemşirenin görev ve sorumluluklarının ne olduğunu bilmesini sağlar", "Hemşirelere, sorumluluk ve güven duygusu verir", "Hemşireleri, ekip çalışmasına teşvik eder", "Hemşirelerde, iyi iletişim kurulmasını ve işbirliğini geliştirmesini ve hemşireleri, bağımlılıktan kurtulmasını sağlar".

Görev, yetki ve sorumlulukların ekibindeki personele dağıtılması ile hemşirede bir görev arzusu olacağı, verdiği bakımdan gurur duyacağı, karar vermesinin kolaylaşacağı ve servisini kolay organize edeceği kaynaklarda da

belirtilmektedir (9).

Tablo 22. Hemşirelerin, Olumsuz Çalışmalarda Cezalandırmaya İlişkin Verdikleri Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlerdeki Görevlerine Göre Dağılımı

Olumsuz Çalışmalarda Hemşire Cezalandırılmalımı	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	53	50.0	19	82.6	72	55.8
Hayır	53	50.0	4	17.4	57	44.2
TOPLAM	106	100.0	23	100.0	129	100.0

Tablo 22'de de görüldüğü gibi servis sorumlu hemşirelerinin % 82.6'sı olumsuz çalışmalarda hemşirenin cezalandırılmasının gerekli olduğunu isterken servis hemşirelerinin % 50'si cezalandırma olgusunu olumlu olarak kabul etmektedirler.

Servis sorumlu hemşiresi (% 82.6), hemşirelerin yönetim ve denetiminden sorumlu olduğu için cezalandırma olayını daha fazla benimsedikleri söylenebilir.

Cezalandırma yerine, personele; yapmış olduğu hatanın nedeni kendisine açıklanarak, kendisine düzeltirme yoluna gidilmesi, ancak olumsuz davranışların tekrarı halinde cezalandırma işleminin yapılacağı kendisine söylenmelidir.

Kişilerin kişiliğine saygılı olunması nedeni ile cezalandırmanın başkalarının yanında yapılmamasının ve olumsuz çalışmalarda personelin cezalandırılmasının yapılması kaynaklardada belirtilmektedir (12,13).

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerden cezalandırmaya karşı olan 57 hemşireye (Tablo 22) neden cezalandırılmamalı diye sorulduğunda, 54 hemşire görüşlerini şu şekilde belirtmişlerdir.

"Cezalandırma yerine olumsuz davranışları bulup eleştirme yapılmalı, doğru yol gösterilip rehberlik edilmedir", "Olumsuz davranışlar tekrar edilirse cezalandırma yapılmalıdır", "Cezalandırma ilkel bir olgudur, onun yerine sorunun neden kaynaklandığına bakılıp sebebe yönelik çözüm bulunmalıdır", "Cezalandırma ile kişinin gururunu rencide etmeye kimsenin hakkı yoktur", "Hemşire kendi görevinin ne olduğunu bilmiyorsa onu cezalandırmanın hiçbir anlamı olmayacak, verilen ceza onu daha çok hatalara teşvik edecektir".

Yukarıda verilen yanıtlara göre hemşireler, olumsuz davranışlar karşısında cezalandırma yerine nedeninin araştırılıp doğru yolun gösterilmesini ve kendilerine rehberlik edilmesini istemektedirler. Çünkü cezalandırmanın; kişinin onurunu zedeleyeceği ve otoritesinin sarsılmasına neden olacağı düşünülmelidir.

Araştırma kapsamına alınan 129 hemşireye, denetici hemşirenin uyarılarını grub içerisinde yapmasının sakıncaları nelerdir sorusu sorulduğunda 108 hemşirenin soruyu şu şekilde yanıtladığı görülmüştür. "Yapılan uyarı kişinin grub içerisinde ve arkadaşlarının yanında küçük düşmesine sebep olur", "Kişide görevine karşı isteksizlik oluşturur", "Kişilerarası ilişkileri bozabilir", "Kişinin içinde düşmanlık duygusu oluşturur", "Gruptaki kişilerin ona karşı olan güven ve saygıları azalacağından herkesin kendisine hata yapar gözü ile bakacakları duygusunu oluşturur", "Grup içerisinde komik duruma düşüp, gruptan kopabilir", "Kendine güveni azalır, uyarıyı yargı olarak kabul edip kendisine haksızlık yapıldığı duygusuna kapılır", "Kişinin denetici hemşireye karşı güveni sarsılır, denetici hemşireye karşı sevgi, saygı ortadan kalkar, öfke ve kin gelişebilir".

Yukarıdaki yanıtlardan da görüldüğü gibi hemşireler uyarının grub içerisinde değil kendileri ile yalnız konuşularak yapılmasını istemektedirler.

Hemşireler, denetici hemşirelerin olumsuz davranışın nedenini açıklayarak kişileri iyi yöne teşvik etmelerinin yararlı olacağı görüşünü belirtmişlerdir.

Tablo 23. Hemşirelerin, Kullanılması Gereken Teşvik Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı (n= 129)

Teşvik Yöntemleri	Sayı ^X	% ^{XX}
Para	19	14,7
Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi	29	22,4
Takdir	19	14,7
Terfi	10	7,7
Hepsi	94	72,8
Diğer	15	11,6

^X Her hemşire birden fazla görüş belirtmiştir.

^{XX} Yüzdeler n= 129 üzerinden alınmıştır.

Tablo 23'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına giren hemşirelerin % 72.8'i para, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, takdir ve terfi, % 22.4'ü çalışma koşullarının iyileştirilmesi, % 14,7'si para ve takdirin teşvik yöntemleri olarak kullanılmasının gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Hemşirelerden % 11.6'sı ise yukarıda belirtilenden farklı yanıt vermişlerdir. Verilen bu yanıtlar şöyle sıralanabilir:

"Fazla mesai ve nöbet parasının verilmesi", "Hemşire başına düşen hasta sayısının az olması", "Yeterli sayıda hemşirenin olması", "Özel veya mesleki sorunları ile ilgilenip, çözüm yolu bulunması", "Mesleği sevmelerinin sağlanması"

ması", "Servis içinde iyi iletişim kurulması", "Hemşireyi dinlemeden uyarıların yapılmaması", "Bölümü ile ilgili konferans, panele ve yurt dışına gönderilmesi, diğer meslek gruplarıyla bilgi ve deneyimi arttıracak faaliyetlere hastane tarafından gönderilmesi", "Ulaşım, konut ve kreş gibi koşulların sağlanması", "Hemşirelik Müdürlükleri tarafından sosyal faaliyetlerin arttırılmasının sağlanması (tiyatro - sinema)".

Yönetimle ilgili kaynaklarda da belirtildiği gibi personeli başarılı ve verimli çalışmaya özendirmek için yöneticilerin teşvik yöntemlerini iyi bilmeleri personel veya gruba uygun bir ortamda en etkili teşvik yöntemlerini harekete geçirmeleri gerekmektedir (1,5,9,12,15,16).

Tablo 24-A. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Gereğinin Olup Olmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

Denetici Hemşire Gereklimi	Çalıştıkları Bölümler							
	<u>Dahiliye</u>		<u>Çerrahi</u>		<u>Poliklinik</u>		<u>TOPLAM</u>	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	40	98.0	63	90.0	15	100.0	118	93.7
Hayır	1	2.0	7	10.0	-	-	8	6.3
TOPLAM	41	100.0	70	100.0	15	100.0	126 ^x	100.0

^x 3 hemşire soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Tablo 24-B. Hemşirelerin, Denetici Hemşirenin Gereğinin Olup Olmadığına İlişkin Yanıtlarının Çalıştıkları Bölümdeki Görevlerine Göre Dağılımı

Denetici Hemşire Gereklimi	Çalıştıkları Bölümdeki Görevleri					
	Servis Hemşiresi		Servis Sorumlu Hemşiresi		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Evet	97	94.2	21	91.3	118	93.7
Hayır	6	5.8	2	8.7	8	6.3
TOPLAM	103	100.0	23	100.0	126 ^x	100.0

^x 3 hemşire soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Hemşirelerin, denetici hemşirenin gereğinin olup olmadığına ilişkin yanıtlarının çalıştıkları bölümlere ve bölümdeki görevlerine göre dağılımı görülmektedir (Tablo 24-A,B).

Tablo 24-A,B'de görüldüğü gibi hemşirelerin toplam % 93.7'si denetici hemşire gereklidir yanıtı vermişlerdir. Çalıştıkları bölümlere ve o bölümdeki görevlerine göre incelendiğinde ise grublar arasında sayısal olarak bir farkın olmadığı gözlenmektedir.

Denetici hemşire gereklidir yanıtını veren hemşirelere nedeni sorulduğunda; Hemşireler, "Hemşirelik mesleğini

iyi bilen, görev ve sorumluluklarının bilincinde olan hemşire tarafından yönetilmelidir", "Her kurumda denetici hemşirenin olması gerekir", "Denetici hemşire servis içi ve servislerarası ilişkileri sağlar ve kolaylaştırır, böylece planlı bir çalışma yapılabilir", "Verilen hizmet değerlendirilir", "Hastane içindeki her türlü çalışmadan, yeniliklerden veya kurum dışındaki gelişmelerden haberdar olmamızı sağlar, haklarımız korunur", "Kendi mesleki sorunlarımız daha kolay çözümlenir", "Denetici hemşire sayesinde hemşirelerin kendilerine güveni artar", "Görev ve sorumluluğunu hemşirelere aşılar", "Rehberlik eder", "Disiplinli, güvenli çalışmayı sağlar", "Gelişen hemşirelik bakımını öğretir, eğitilip gelişmemizi sağlayacak eğitim programlarının uygulanmasını sağlar, malzeme, eleman ve sorunların çözümünde yardımcı olur", "Doktor, hemşire, hasta ilişkisini geliştirir", "Çalışma sırasında kişiyi anında uyarır ve ödüllendirerek kişileri çalışmaya teşvik eder" şeklinde de yanıtlanmışlardır.

Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri kuruluşundan beri Hemşirelik Hizmetlerinin yönetim ve denetimi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü tarafından bağımsız olarak yürütülmektedir. Bu kurumda görev yapan hemşirelerin yönetim ve denetimleri, yetki ve sorumlulukların dağıtılması ile rahat bir çalışma ortamını sağlayan kendi ekibi ile hastane idaresi ve diğer sağlık personeli arasında iletişimi kuran, hizmet-içi eğitim programları düzenleyerek bilgi ve deneyimlerinin arttırılmasına çalışan, sorunları dinleyen ve kolay çözümlenebilen, rehberlik edebilen, aynı meslek grubu tarafından

görev ve sorumluluğunu iyi bilen hemşireler tarafından idare edilmek istemeleri düşünülebilir.

Denetici hemşire gerekli değildir yanıtını veren hemşirelere nedeni sorulduğunda; hemşireler, "Her serviste servis sorumlu hemşiresi olduğu için hemşireler onun tarafından denetlenir", "Her servise denetici hemşirenin ulaşması mümkün değildir", "Her hemşire görev ve yetkilerini bildiği ve işini zamanında yeterli olarak yaptığı için deneticiye gerek yoktur" şeklinde yanıtlamışlardır.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

A. Sonuçlar

Araştırma kapsamına giren hemşirelerden, denetici hemşirelerde bulunması gereken nitelikler hangi derecede önemli olduğunu işaretlemeleri istendiğinde hemşirelerin % 90.7'si iletişim ve etkileşim konusunda bilgi ve beceri sahibi olması, olumlu kişilerarası ilişki kurabilmesi, % 81.4'ü hemşireye gerekli uyarıyı başkalarının yanında yapmaması, % 80.6'sı hemşirenin görevlerini bilmesi, % 77'si hemşirelerine tarafsız davranması ve % 71.3'ü sır saklayabilme niteliklerini çok önemli olarak gördükleri ve bunların diğer önemli buldukları niteliklere göre yoğunluk bakımından ilk 5 sırayı aldıkları saptanmıştır (Tablo 2).

Araştırmada, hemşirelerin aldıkları bilgi puanlarını, çalıştıkları bölümler, çalıştıkları bölümlerdeki görevleri, servis sorumlusu olarak çalıştığı süre, mezuniyetlerinden beri geçen süreler ve mezun oldukları okul olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Tablu 3,4,5,6,8,9).

Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinin servislerinde görev dağılımı yapılmasına rağmen hemşirelerin % 43'ü görev dağılımının ne olduğunun bilincinde olmadıkları, aynı zamanda yeterince ilgi duymadıkları için görev dağılımı yapılmıyor şeklinde cevap vermişlerdir (Tablo 11).

Denetimin hergün yapılması gerekliliğini, mezun oldukları okullara, çalıştıkları bölümdeki görevlere ve çalıştıkları bölümlere göre araştırma kapsamına giren hemşirelerin % 46.5'i belirtmişlerdir (Tablo 14,15,16).

Denetimin hemşire üzerindeki etkisine ilişkin olarak hemşirelerin % 58.1'i güven vereceğini, % 55.8'i sorumluluk duygusu yaratacağını, % 54.2'si de teşvik edeceğini belirtmişlerdir (Tablo 17).

Denetici hemşirelerin, kendi görev ve yetkilerinin kendi personeline dağıtılmasının gerekliliğini hemşirelerin % 58.9'u istemektedirler (Tablo 21-A,B).

Kullanılması gereken teşvik yöntemleri olarak hemşirelerin; para, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, takdir ve terfiyi içine alacak şekilde (% 72.8) hepsini kapsamaması gerektiğini belirtmişlerdir (Tablo 23).

Araştırma sonucunda denetici hemşirelerin gerekli olduğunu araştırma kapsamına giren hemşirelerin % 93.7'si belirtmişlerdir (Tablo 24-A,B).

B. Öneriler

Araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirildiğinde hemşirelerin denetici hemşirelerin görevlerine ilişkin bilgilerinin eksik olduğu görülmüş, deneticilerden beklentilerin neler olduğu saptanmıştır.

Hemşirelere araştırmadan elde edilen bulgulara göre hem kendi hemşirelik konularına, hemde denetici hemşirenin görevlerine yönelik servislerde hizmet-içi eğitim programlarının düzenlenmesi,

Hazırlanan hizmet-içi eğitim programlarının tüm hemşirelerin katılımının sağlanması önerilir.

Denetici hemşirelerin tutum ve davranışlarının hemşirelerin çalışmalarını etkilemesi, göz önüne alınarak denetici hemşirelerin denetimin bilimsel bir şekilde yapılabilmesi için verilen hizmeti değerlendirme yolları, olaylara yaklaşımların nasıl olacağı, denetime ilişkin bilgi, beceri alışkanlıklarının nasıl kazandırılacağını kapsayan hizmet-içi eğitim programlarının Hemşirelik Hizmetleri Müdürlükleri tarafından yapılması önerilir.

Önerilen hizmet-içi eğitim programlarında denetici hemşirelere görev ve yetkilerinin birlikte çalıştığı personele dağıtılarak ekip çalışmasını teşvik etmesi, aynı zamanda ileride yönetici olarak görev alacak hemşirelerin bu yeteneklerini geliştirmesi açısından önemle üzerinde durulmalıdır.

Hemşirelerin beklenen düzeyde hemşirelik bakımı

vermelerini sağlamak için Hemşirelik Hizmetleri Müdürlükleri tarafından hemşirelerin görevlerindeki başarılarının değerlendirilmesi, teşvik, takdir gibi ödüllendirme yöntemlerinin kullanılması önerilir.

V. ÖZET

Araştırma, Hacettepe Üniversitesi Erişkin ve Çocuk Hastanelerinde, servis hemşirelerinin denetici hemşirelerden beklentileri ve denetici hemşirelerin görevleri konusunda bilgilerinin saptanması amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde çalışan 515 hemşire oluşturmuştur. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 129 hemşireye çeşitli kaynaklardan yararlanarak hazırlanan soru kağıdı araştırmacı tarafından hemşireler aynı gün bir araya toplanarak uygulanmıştır. Hazırlanan soru kağıdı, çalıştıkları bölüm, bölümdeki görevleri, hizmet süreleri, mezun olduğu yıl, mezun oldukları okullar ve deneticilerin görevleri, servis hemşirelerinin denetici hemşirelerden beklentilerine ilişkin soruları içermektedir. Soru kağıdı ile elde edilen veriler araştırmacı tarafından elde çetelenerek değerlendirilmiş ve sonra tablolastırılmıştır. Verilerin istatistikî değerlendirilmesinde yüzdellik ve khi-kare önemlilik testi kullanılmıştır.

Araştırmada hemşirelerin aldıkları bilgi puanlarını çalıştıkları bölümler, bölümlerdeki görevleri, servis sorumlusu olarak çalıştığı süre, servis sorumlusu olmadan önce hemşire olarak çalıştıkları süre, mezuniyetten beri geçen süre ve mezun oldukları okulların olumlu yönde etkilediği

sonucuna varılmıştır. Ayrıca hemşireler denetimin hergün yapılması, teşvik yöntemi olarak para, takdir ve terfi ile çalışma koşullarının iyileştirilmesini içine alacak şekilde hepsini kapsamı gerektiğini belirtmişlerdir. Araştırma sonucunda gerekli önerilerde bulunulmuştur.

KAYNAKLAR

1. Baykal, B., Yönetim ve Beşeri İlişkiler. İstanbul, Yapı ve Kredi Ban. Eğ. Yay. No: 1, Binbirdirek Mat. San. A.Ş., 1982.
2. Eren, N., Sağlık Hizmetlerinde Yönetim. Ankara, Çağ. Mat. 1984.
3. Hemşireliğin İşlevleri Standartları ve Niteliklerini Kapsayan Bir Rehber. Türk Hemşireler Der. Yay. Ankara, 1981.
4. James, D.J., "The supervisor as counselor Facilitator" J Rehabil 39: 18-20 passim Jul-Aug 73.
5. Kalkandelen, A.H., Sınai ve Kamusal Kuruluşlarda Sevk ve İdare. Ankara, 1983.
6. ——— Hizmet İçi Eğitim El Kitabı. Ankara, Ajans - Türk Gaz. ve Mat. San. 1979.
7. Kron, T., The Management of Patient Care. W.B. Saunders Comp. Phiadelpia, 1971.
8. Longest, B.B. Jr, "Evaluating hospital supervisor" Hosp Prog, 53: 78-80, May 72.
9. Özalp, İ., İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon. Eskişehir, Cem Ofset Mat. San. A.Ş.

10. Sümbüloğlu, K., Sağlık Bilimlerinde Araştırma Teknikleri ve İstatistik. Ankara, Metiş Yay. ağ Mat. 1978.
11. Taymaz, H. Teftiş. A.. Eğ. Fak. Yay. No: 113, Ankara, Sevinç Mat. 1982.
12. Tortop, N., Yönetim Bilimi. Ankara A.İ.T.İ.A. Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Yük. Ok. Bas. 1982.
13. Tutum, C. Personel Yönetimi. Ankara, Doğan Bas. 1979.
14. Velioğlu, P. Hemşirelik stne Düşünceler. İstanbul, Latin Mat. 1977.
15. ——— Hemşirelikte Yönetim. İstanbul, Bozat Mat. 1970.
16. White, H.C., "Leadership: Some Behaviors and Attitudes of Hospital Supervisors." Hospital Progr, 52, 41-45, Now, 1971.

EK

SERVİS HEMŞİRELERİNİN DENETİCİ HEMŞİRENİN GÖREVLERİ
HAKKINDAKİ BİLGİLERİ VE DENETİCİ HEMŞİRELERDEN
BEKLENTİLERİ İLE İLGİLİ SORU KAĞIDI

1. Hastanenin hangi bölümünde çalışıyorsunuz? (Parantez içine işaretleyiniz.)
 - a) Servis ()
Hangi Servis?
-
 - b) Poliklinik ()
Hangi Poliklinik?
-
2. Çalıştığınız bölümdeki göreviniz nedir? İşaretleyiniz.
 - a) Servis Hemşiresi ()
 - b) Servis Sorumlusu ()

(Cevap b ise 3'üncü soruya devam ediniz, cevap a ise 4'üncü soruya geçiniz.)
3. Ne kadar süredir servis sorumlu hemşiresi olarak çalışmaktasınız?
-
4. Ne kadar süredir servis hemşiresi olarak çalışmaktasınız?
-
5. Mezun olduğunuz yıl?
-
6. Mezun olduğunuz okul?
-

7. Öğrenciliğinizde Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi dersi aldınız mı?

-

8. Aşağıda denetici hemşirelerde bulunması gereken nitelikler sıralanmıştır.

Bu nitelikler size göre hangi derecede önemli ise yanındaki kolona (X) işareti koyunuz.

Nitelikler		Çok Önemli	Önemli	Az Önemli	Önemsiz
Mezun Olduğu Okul	a) Hemşirelik Yüksek Okulu				
	b) Sağlık Meslek Lisesi				
Bedensel Sağlamlığı					
İletişim ve etkileşim konusunda bilgi ve beceri sahibi olması, olumlu kişilerarası ilişki kurabilmesi					
Girişken, hemşireye kolay yaklaşabilen ve onlarla konuşabilen kişi olması					
Eleştiriye açık olması					
Hemşirelerine tarafsız davranması					
Verdiği sözü yerine getirmesi					

Nitelikler	Çok Önemli	Önemli	Az Önemli	Önemsiz
İyi bir dinleyici olması				
Sır saklayabilmesi				
Hemşirenin görevlerini bilmesi				
Hemşireyi gereksinimi olduğu konularda yönlendirmede liderlik niteliği				
Yönetimin ilke ve tekniklerini iyi bilmesi				
Hemşireyi işbirliğine teşvik etmesi				
Hemşirelik bakımının nasıl verileceğini göstermesi ve öğretmesi				
Gerekli olduğu zamanlarda bakımın verilmesine bilfiil katılması				
Hemşirelerin çalışmasının ve verilen hemşirelik bakımının değerlendirilmesi için iyi bir gözlemci olması				
Rehberlik edebilmesi				

Nitelikler	Çok Önemli	Önemli	Az Önemli	Önemsiz
Kendi görev yetki ve sorumluluklarının bazılarını hemşirelere devredebilmesi				
Hemşirelerin sorunlarında başvurulacak kişi olarak görülmesi				
Problemin çözümünde hemşirelerinin fikirlerini alarak yardımcı olması				
Gerekli olduğu durumlarda hemşireyi destekleyici tutum ve davranış içinde olması				
Hemşireyi hatalarıyla ilgili olarak olumlu yönde eleştirebilme yeteneği				
Hemşireye gerekli uyarıyı başkalarının yanında yapmaması				
Hemşireye güvendiğini hissettirmesi				
Hemşirenin hasta bakım ve tedavisinde eğitimini gerektiren hususları saptama niteliğine sahip olması				

Nitelikler	Çok Önemli	Önemli	Az Önemli	Önemsiz
Eğitimi gerektiren hususlar- da hemşirelerle görüş alış- verişinde bulunabilme nite- liği				
Hemşireleri konferans, semi- ner, panel gibi toplantılara katılmaya teşvik etmesi				
Hemşireleri yerinde ve zama- nında ödüllendirmesi ve ce- zalandırması				

9. Servisinizde görev dağılımı yapılıyor mu?

a) Evet ()

b) Hayır ()

10. Görev dağılımı yapılıyorsa kim yapıyor?

-

.....

11. Sizce görev dağılımı yapmak kimin görevi olmalı?

-

.....

.....

.....

12. Hizmet-içi eğitim programını kimler yapıyor?

- a) Doktor ()
 b) Servis Sorumlusu ()
 c) Denetici Hemşire ()
 d) Başhekim ()
 e) Diğer (Açıklayınız)

13. Hizmet-içi eğitim programını yapmak kimin görevi olmalı?

-

14. Hizmet-içi eğitim programlarında denetici hemşirenin

rolü nedir? (Birden fazlasını işaretleyebilirsiniz.)

- a) Eğitimi uygulayan ()
 b) Organize eden ()
 c) Denetleyen ()
 d) Değerlendiren ()
 e) Diğer (Açıklayınız)

-

15. Denetim ne kadar aralıklarla yapılmalıdır?

- a) Hergün ()
 b) Haftada bir ()
 c) Onbeş günde bir ()
 d) Ayda bir ()
 e) Diğer (Açıklayınız)

-

16. Denetimin hemşire üzerindeki etkisi ne olabilir?

(Aşağıda belirtilen maddelerden uygun bulduklarınızı işaretleyiniz.)

a) Hemşirede sorumluluk duygusu yaratır ()

b) Çalışmak istemeyen hemşire deneticiye karşı çalışıyor görünebilir ()

c) Personeli bağımlı hale getirir ()

d) Güven verir ()

e) Teşvik eder ()

f) Diğer (Açıklayınız)

-

.....

17. Denetici hemşire hastane içindeki yönetmelikle ilgili değişiklikleri size bildiriyor mu?

a) Evet ()

b) Hayır ()

18. 17'inci soruya cevabınız hayır ise bildirmesini istermisiniz? Açıklayınız.

-

.....

.....

19. Denetici hemşire denetiminde aşağıdakilerden hangilerini yapmalıdır?(Birden fazlasını işaretleyiniz.)

a) Yapılan hizmeti denetlemesi ()

b) Hizmeti yapan kişiyi denetlemesi ()

c) Rehberlik etmesi ()

d) Hemşirelerin sorunlarını dinlemesi, yol göstermesi ()

e) Diğer (Açıklayınız)

-

20. Servislerdeki hemşirelik hizmetleri ekibinin organizasyonunu yapmak kimin görevidir?
- a) Hemşire ()
- b) Servis Sorumlusu ()
- c) Denetici Hemşire ()
- d) Doktor ()
- e) Diğer (Açıklayınız)
-
21. Denetici hemşire, diğer meslek mensuplarının görev tanımlarını biliyor mu?
- a) Evet ()
- b) Hayır ()
22. Denetici hemşire, malzeme ile ilgili sorunlarda hangileri ile ilgilenmesi gerekir?
- a) Temin edilmesi ()
- b) Onarılması ()
- c) Bakıma gönderilmesi ()
- d) Kullanılmasının öğretilmesi ()
- e) Hepsi ()
23. Sizce denetici hemşire kendi görev ve yetkilerini personeline dağıtmalı mı?
- a) Evet ()
- b) Hayır ()
24. Denetici hemşirenin kendi görev ve yetkilerini hemşirelerine dağıtması hemşireye ne sağlar?
-
-

25. Sizce olumsuz çalışmalarda hemşire cezalandırılmalı mı?

a) Evet ()

b) Hayır ()

(Cevabınız evet ise 27'inci soruya geçiniz.)

26. 25'inci sorunun cevabı sizce hayır ise nedenini açıklayınız.

-

27. Denetici hemşirenin uyarılarını grub içerisinde yapmasının sakıncaları nelerdir?

-

28. Hemşirenin istekli ve kendini bütünü ile işe vererek çalışmasını sağlamak için ne tip teşvik yöntemleri kullanılmalıdır?

a) Para ()

b) Çalışma koşullarının iyileştirilmesi ()

c) Takdir ()

d) Terfi ()

e) Hepsi ()

f) Diğer (Açıklayınız)

-

29. Çalıştığınız kurumda denetici hemşire gerekli midir?

a) Evet ()

b) Hayır ()

30. 29'uncu sorunun cevabı evet ise nedenini açıklayınız?

-
.....
.....

31. 29'uncu sorunun cevabı hayır ise nedenini açıklayınız?

-
.....
.....