

# Evaluation of training regarding hospital service quality system of Selçuk University Hospital health care workers

Selçuk Üniversitesi Hastanesi sağlık çalışanlarına hastane hizmet kalite sistemi ile ilgili verilen eğitimlerin değerlendirilmesi

Bilge Burçak Annagür<sup>1</sup>, Handan Uzun<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Selçuk University, Konya, Turkey

<sup>2</sup>Selçuk University Hospital Quality Standards Unit, Konya, Turkey

## Abstract

In this study, we aimed to evaluate the training of the hospital service quality system of Selçuk University Hospital nurses, health technicians and laboratory workers. The study sample was comprised of 154 health care workers who nurses, lab technicians, emergency technicians and anaesthesia technicians. Participants were given a questionnaire consisting of 17 questions assessment of the training regarding hospital service quality system. This study presented that health care workers interest the service quality standards and the training increases hospital service quality standards. In conclusion, although increasing awareness and the settlement of concepts are still shortcomings, service quality standards under the provision of services and infrastructure that we continue to work at the university hospital, knowledge and the training of our employees in achieving the goal of this point can be considered. Be placed the service quality standards in university hospitals will be provided the training activities as well as clinical applications.

**Keywords:** Health services quality standards, questionnaire, health care workers

## Özet

Bu çalışmada, sağlıkta Hizmet Kalite Standartları (HKS) kapsamında henüz 2 yıllık deneyimi olan Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan hemşire, sağlık teknisyeni ve laborantların HKS hakkında verilen eğitimlerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya hemşire, laboratuvar teknisyeni, anestezi teknisyeni ve acil tıp teknisyeni olmak üzere toplam 154 kişi katılmıştır. Katılımcılara HKS hakkında görüşleri ve verilen eğitimleri değerlendiren 17 sorudan oluşan anket formları dağıtılarak yanıtlamaları istenmiştir. Çalışmamız bize üniversite hastanesinde çalışan sağlık personelinin HKS'ye ilgi duyduklarını, verilen eğitimlerin hizmet standartlarını arttırdığına yönelik veriler sunmuştur. Sonuç olarak, HKS kapsamında hizmet sunumu ve alt yapı çalışmalarını sürdürdüğümüz üniversite hastanesinde çalışanlarımızın bilgi düzeyi ve verilen eğitimlerin amaca ulaşmasında geleneksel nokta kabul edilebilir olmakla birlikte kavramların yerleşmesi ve bilinçliliğin artırılmasında hâlâ eksiklikler mevcuttur. Üniversite hastanelerinde HKS'nin yerleştirilmesi, hem eğitim faaliyetleri hem de klinik uygulamalarla sağlanacaktır.

**Anahtar kelimeler:** Sağlıkta hizmet kalite standartları, anket, sağlık personeli

## Giriş

Sağlıkta hizmet kalitesi, günün bilgileri ışığında verilen bakımın, hastalardan istenen sonuçların alınmasını artırma ve muhtemel istenmeyen sonuçları azaltma derecesidir (1-3). Gelişen teknoloji, insan hakları, kişilerin hak ve sorumluluklarına karşı bilinçlenmesi, sağlık hizmeti sektöründeki maliyet artışları ve bunu önlemek için başlatılan arayışlar, kaliteli hizmet sunumu anlayışının önem kazanmasına neden olmuştur. Sistemi sağlayan kurumlarda kalite anlayışı çalışanlar için birlikte çalışma ve etkileşim, sistematik çalışma, etkinlik planlama ve problem çözme tekniği geliştirme gibi kazanımlar getirmektedir. Kurumlar açısından ise daha etkin ve ekonomik tedavi sunumu, araç ve gereçlerin etkin kullanımı, daha az hata payı, güven

ortamının oluşturulması ve müşteri memnuniyeti gibi kazanımları beraberinde getirir (4).

Sağlıkta hizmet kalite standartları (HKS), ülkemizde ilk kez 2003 yılında sağlıkta dönüşüm programı kapsamında değerlendirilmiş ve 2006 yılında sağlıkta hizmet kalitesinin artırılması çerçevesinde bir devlet politikası olarak ele alınmıştır (5). O günden bu yana kamu hastanelerinde düzenli aralıklarla hastane kalite sistemleri değerlendirilmekte ve hastaneler belirli ölçütlerle puanlanmaktadır. Kamu ve özel üniversite hastanelerinde 2012 yılında başlayan HKS süreci, kendi içerisinde birçok bilgi eksiklikleri taşımakla birlikte 2014 yılı başında sağlık bakanlığının yaptığı denetimlerle başlamıştır.

Sağlık hizmeti sunan kişilerin aldıkları eğitimlerde ağırlıklı olarak "tıbbi bakım" eğitimi bulunmakta,

**Correspondence:** BB Annagür, Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Selçuk University, Konya, Turkey.  
Tel:+90 0332 3224801 [bilgeannagur@yahoo.com](mailto:bilgeannagur@yahoo.com)

**Received:** 08. 07. 2014 **Accepted:** 23. 10. 2014  
ISSN 2148-3132 (print) ISSN 2148-2926 (online)  
[www.gaziantepmedicaljournal.com](http://www.gaziantepmedicaljournal.com)  
DOI: 10.5455/GMJ-30-161244



sağlık politikalarının öngördüğü sistemleri, çalışanlar ne yazık ki çalışma hayatları içerisinde öğrenilememektedir. Çalışanların bu süreçte etkili öğrenmeleri ise birçok faktöre bağlı olarak değişmektedir. Bunlardan en önemlileri; kurumun konuya verdiği önem doğrultusunda sunulan eğitimler, denetimler, kişisel ilgiler ve yasal yaptırımlar olmaktadır.

Bu çalışmada, HKS kapsamında henüz 2 yıllık deneyimi olan Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan hemşire, sağlık teknisyeni ve laborantların HKS bilgi düzeylerinin araştırılması ve HKS kapsamında verilen eğitimlerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

### Gereç ve yöntem

Çalışmaya Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan hemşire, laboratuvar teknisyeni, anestezi teknisyeni ve acil tıp teknisyeni olmak üzere toplam 154 kişi katılmıştır. Katılımcıların en az 2 yıldır hastanemizde çalışmış olması esas alınmıştır. Katılımcılara HKS hakkında görüşlerini ve verilen eğitimleri değerlendiren 17 sorudan oluşan anket formları dağıtılarak yanıtlamaları istenmiştir. Anketin birinci bölümündeki sorular katılımcıların yaşları, meslekleri, çalıştığı birimler gibi tanımlayıcı sorulardır. Anketin ikinci bölümündeki sorular ise HKS kapsamındaki bilgi düzeylerini değerlendirmektedir.

Elde edilen veriler "SPSS for Windows" programına aktarılarak %95 güven aralığında analizleri yapılmıştır.

### Bulgular

Katılımcıların %71,1'i (n=111) kadın, %27,9'u (n=43) erkekti; %59,7'si evli, %40,3'ü bekardı. Katılımcıların yarısı (%51,3) 4 yıl ve üstü üniversite mezunu, %16,2'si 2 yıllık ön lisans mezunu, %32,5'i ise meslek lisesi mezunuydu. Tüm katılımcıların büyük bir kısmı %83,9 (n=129) oranında hemşire olup %16,1'i ise teknik çalışanlardan oluşmaktaydı. Çalışanların %33,8'i dâhili kliniklerde, %28,6'sı cerrahi kliniklerde, %22,7'si laboratuvarında, %8,4'ü acil serviste, %6,5'i ameliyathanede çalışmaktaydı (Tablo-1).

"Hastane kalite standartları günlük uygulamanızda önem taşıyor mu?" sorusuna %73,4 evet, % 26,6 hayır yanıtını verdi. "Hastane işletmeciliğinde kalite standartları gerekli midir?" sorusuna % 87,7 gerekli, %5,8'i gereksiz, % 6,5'i lüks bulduklarını belirttiler. "Hastane kalite standartları sizce en çok hangi meslek dalını ilgilendirmektedir?" sorusuna %29,9'u hastane yöneticisinin, %22,7'si hemşirenin, %14,3'ü doktorun, % 6'sı hasta bakıcıların, %6'sı temizlik görevlilerinin, % 21,1'i ise bu meslek gruplarının hepsinin ilgilendiğini belirtti (Şekil 1). "İki yıl öncesinde hastanemizde çalışmalar başlamadan önce HKS'ye ilişkin bilginiz var mıydı?" sorusuna

**Tablo1.** Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

| n (%)                |             |
|----------------------|-------------|
| <b>Cinsiyet</b>      |             |
| Kadın                | 111 (%71,1) |
| Erkek                | 43 (%27,9)  |
| <b>Medeni hal</b>    |             |
| Evli                 | 92 (%59,7)  |
| Bekâr                | 62 (%40,3)  |
| <b>Eğitim Durumu</b> |             |
| Lise                 | 50 (%32,5)  |
| Ön lisans            | 25 (%16,2)  |
| Lisans               | 79 (%51,3)  |
| <b>Meslek</b>        |             |
| Hemşire              | 129 (%83,9) |
| Teknik çalışan       | 25 (%16,1)  |
| <b>Çalıştığı Yer</b> |             |
| Dâhili Klinik        | 52 (%33,8)  |
| Cerrahi Klinik       | 44 (%28,6)  |
| Laboratuvar          | 35 (%22,7)  |
| Acil servis          | 13 (%8,4)   |
| Ameliyathane         | 10 (%6,5)   |

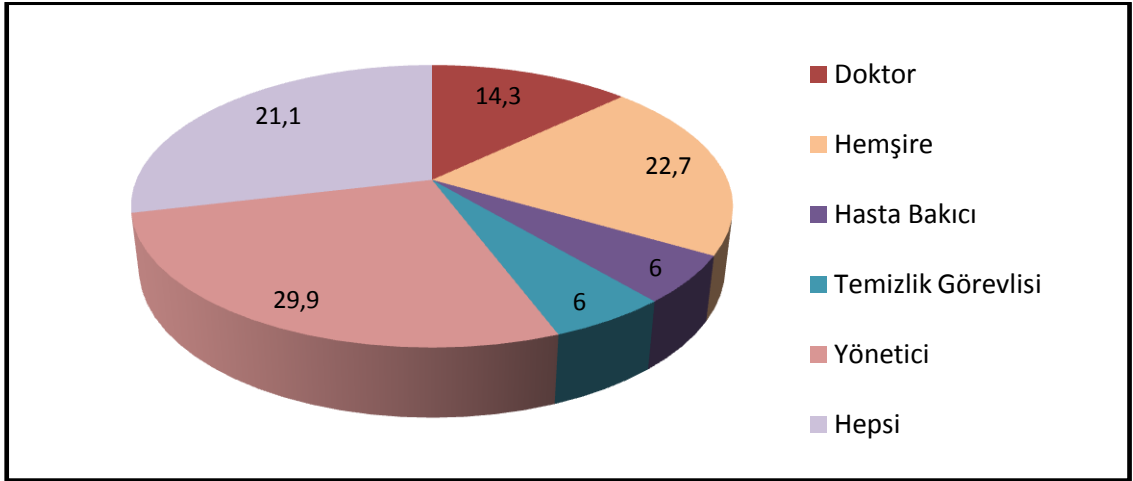
%57,8'i evet, %42,2'si hayır yanıtını verdi. Evet, yanıtını verenlerin %36,4'ü önceki çalıştığı kurumdan, %7,1'i başka kurumda çalışan meslektaşlarından, %4,5'i internet ortamından bildiklerini belirttiler (Şekil-2). "İki yıldır süren HKS çalışmaları konuya ilişkin bilginizi arttırdı mı?" sorusuna %69,5 evet, %30,5 hayır yanıtını verdi. "Çalıştığınız kurum HKS kapsamında yeterli mi?" sorusuna %68,8'i evet, %31,2'si hayır yanıtını verdi. "Çalıştığınız kurumun HKS kapsamında en çok önem verdiği konu nedir?" sorusuna %44,2'si kalite ile ilgili evrakların eksiksiz olması; %42,2'si HKS prosedürlerine uygun hizmet verme; %10,4'ü hasta bakımı ile ilgili sunulan hizmetin kalitesi; %3,2'si genel temizlik ile ilgili konular olarak yanıtladı (Şekil-3).

"Çalıştığınız kurumda HKS kapsamında verilen eğitimler yeterli miydi?" sorusuna %66,2'si evet, %33,8'i hayır yanıtını verdi. "HKS kapsamında yapılan en etkili eğitim hangisiydi?" sorusuna %37,7'si kalite biriminin verdiği eğitimleri, %22,7'si birim kalite sorumlularının verdiği eğitimleri, %21,4'ü yöneticilerin ödenetimler sırasında verdiği eğitimleri, %18,2'si ise HKS için hazırlanmış bilgilendirme kitapçığından öğrendiklerini etkili bulmuştur (Şekil-4).

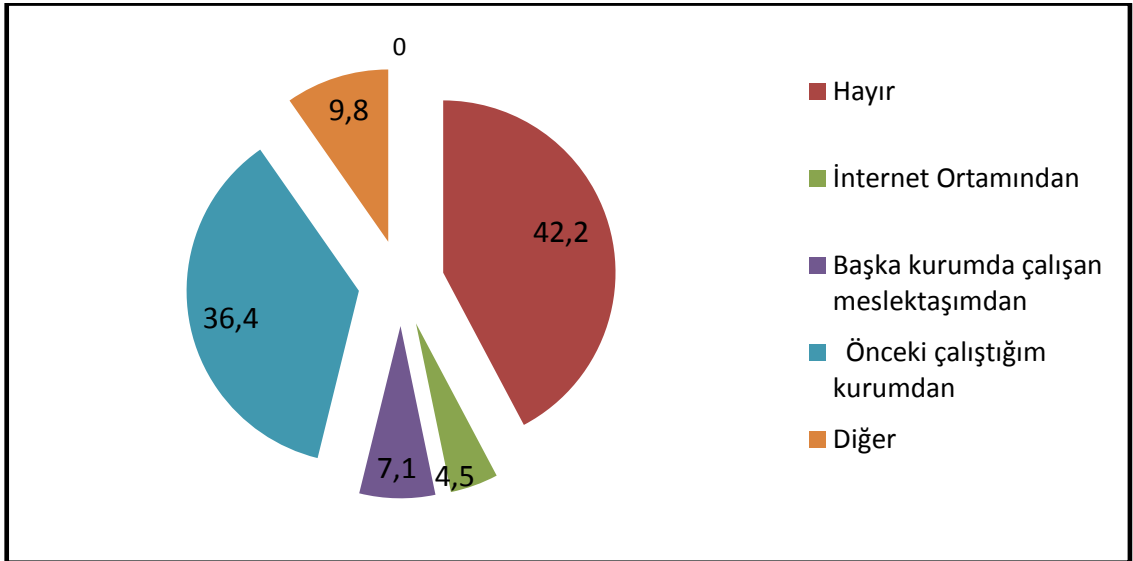
Katılımcılar "Kurumunuzun HKS kapsamında yaptığı ödenetimler faydalı mıdır?" sorusuna %76 evet, %24 hayır olarak yanıtladı. "Sağlık bakanlığının yaptığı denetimler faydalı mıdır?" sorusuna %68,8 evet, %31,2 hayır olarak yanıtladılar.

### Tartışma

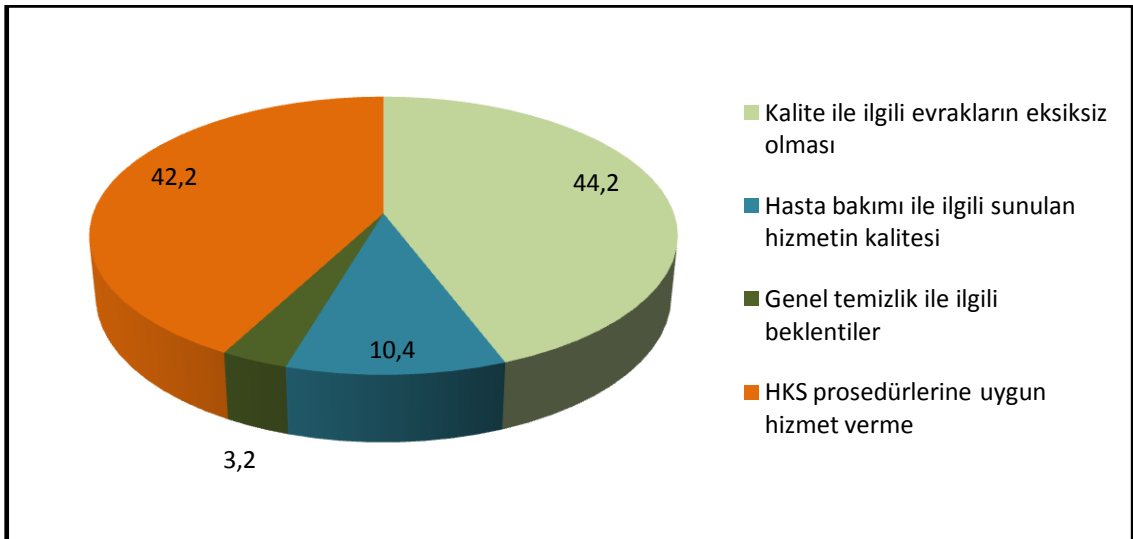
Bu çalışmada hizmet kalite standartları yeni gelişen bir üniversite hastanesinde çalışan hemşire, sağlık teknisyeni ve laborantların HKS bilgi düzeyleri ölçülmüş ve yeni başlayan bir sistemde yapılan eğitimlerin verimlilikleri değerlendirilmiştir. Çalışmamız bize üniversite hastanesinde çalışan



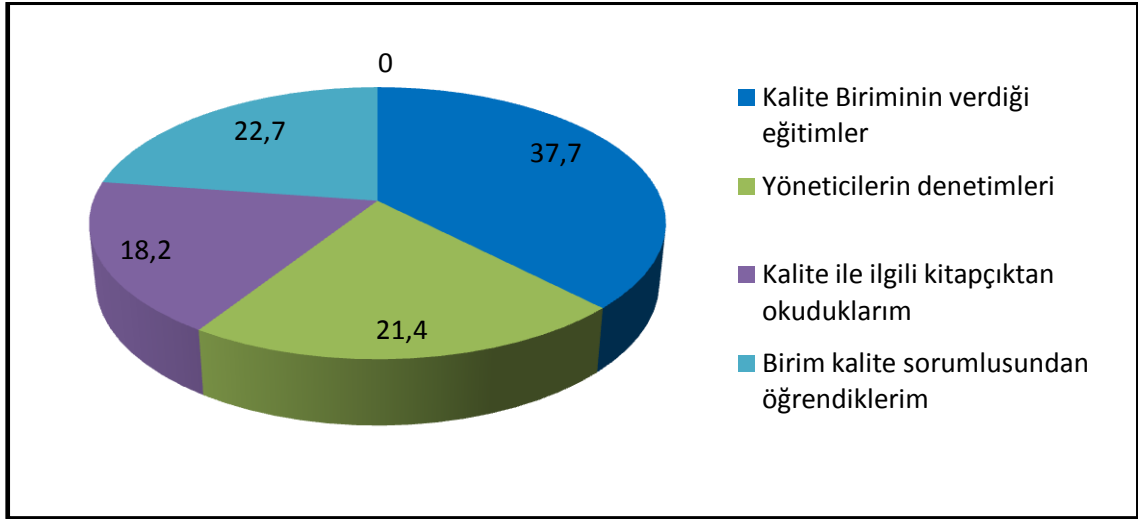
Şekil 1. Katılımcıların sağlıkta Hizmet Kalite Sisteminin en çok hangi meslek dalını ilgilendirdiğine dair görüşleri



Şekil 2. Katılımcıların iki yıl öncesine kadar sağlıkta Hizmet Kalite Sistemi ile ilgili bilgilerinin olup olmadığı ve bilgi kaynakları



Şekil 3. Katılımcıların çalıştıkları kurumun Hizmet Kalite Sistemi kapsamında neye önem verdiğine dair görüşleri



**Şekil 4.** Katılımcıların kurumca Hizmet Kalite Sistemi kapsamında verilen eğitimler hakkındaki görüşleri

sağlık personelinin HKS'ye ilgi duyduklarını, verilen eğitimlerin hizmet standartlarını arttırdığına yönelik veriler sunmuştur.

Sağlık alanında ortaya çıkan değişimin sağlık alanında yarattığı etkiler, birçok ülkede sağlık hizmetlerinin yeniden yapılanmasına neden olmaktadır. Bu yapılanmanın farklılığı, eğitim ve kalitede yeni yaklaşımların benimsenerek sürekli bir değişim ve gelişme anlayışının temel alınmasından kaynaklanmaktadır(6,7). Üniversitelerin eğitim programlarında "sağlık yönetimi" kapsamında HKS ile ilişkili lisans ve lisansüstü programlar olmakla birlikte ülkemizde bu konuda henüz üniversite hastaneleri ile koordineli çalışmalar mevcut değildir. Çalışmaya katılan sağlık personelinin %67,5'i 2 yıl ve üzeri üniversite mezunu olmasına karşın HKS'ye ilişkin bir eğitim almadıkları görülmüştür. Ayrıca "Hastane kalite standartları sizce en çok hangi meslek dalını ilgilendirmektedir?" sorusuna tüm katılımcıların sadece %21,1'i tüm çalışan sağlık personelinin ilgilendirdiğini belirtmiştir. Buradan katılımcıların ancak 1/5'inin konunun önemini tam olarak kavradığına sonucunu çıkarabiliriz.

Çalışmamızda "İki yıl öncesinde hastanemizde çalışmalar başlamadan önce HKS'ye ilişkin bilginiz var mıydı?" sorusuna katılımcıların %42,2'si HKS'ye ilişkin daha önce bilgisi olmadığını belirtti. Bu da çalışanlarımızın yarıya yakınının öğrenim süreçlerinde ve sonrasında HKS'ye ilişkin bilgisinin olmadığı anlamına gelmektedir. Üniversite hastaneleri hizmet sunumu yanında aynı zamanda bir eğitim kurumudur. Bu nedenle de yetiştirilen sağlık hizmeti sunacak kişilerin üniversite eğitim hastanelerinde donanımlı olarak yetişmesini sağlamak daha kalifiye elemanı kamuda istihdam etmek anlamı da taşımaktadır. Bu bağlamda HKS gibi hizmet standartlarını yükseltecek politikaların yükseköğretimde sunulan temel eğitimle başlaması tüm ülke genelinde o sistemin uygulanmasını kolay hale getirecektir. Ne yazık ki HKS çalışmaları

ülkemizdeki üniversite hastanelerinde kamu hastanelerinden sonra başlamıştır ve sağlık çalışanlarının eğitim süreçlerinde sistemi öğrenmemeye bağlı bazı açıklıkları da beraberinde getirecektir (8,9). Buradan yola çıkarak Sağlık Bilimleri Fakültelerinde sunulan eğitim programlarının üniversite hastanelerinde uygulanabilir projelere dönüşmesine ihtiyaç vardır.

HKS sistemini uygulanabilir hale getiren temel taş kurumun konuyla ilişkili verdiği eğitimler ve sistemin yerleşmesinde gösterdiği tutarlılıktır. Çalışmamızda katılımcıların büyük bir kısmı HKS'ye yönelik kurumdan aldıkları eğitimleri ve kurum politikasını yeterli görmüştür. Katılımcıların yarısı "Çalıştığınız kurumun HKS kapsamında en çok önem verdiği konu nedir?" sorusuna HKS kapsamında amaçlanan cevabı vermiş, büyük bir kısmı ise (%44,2) kurumun isteğini "evrak tamamlamak" olarak algılamıştır. Bu oranlar bize yönetsel olarak evrak işlerinin öneminin büyüklüğünün çoğu yerde sistemin esas anlamının önüne geçtiğini ve sistem yerleştirmede kavramsal sorunlar yaşadığımızı gösterebilir (10). Bu konuda hem yöneticilerin konunun anlamını çalışanlarına aktarmakta doğru kanallar kullanmadığı hem de çalışanların geleneksel yaklaşımlarla yeni bir sistemi yerleştirmeyi "matbu evraktan" ibaret gördüğünü gösterebilir.

Çalışmamızda verilen eğitimler de değerlendirilmiş ve çalışanların büyük bir kısmı verilen eğitimleri yeterli bulmuştur. HKS kapsamında verilen eğitimler içerisinde en çok "kalite biriminin verdiği eğitimler etkili bulunmuş bunu "birim kalite sorumlularının" verdiği eğitim izlemiştir. Burada yönetsel olarak sistem yerleştirmede birim kurmak ve o birimlerle çalışan sorumluları belirlemenin etkili olduğu anlamını çıkarabiliriz. Bunun yanı sıra eğitimlerin etkinliğinde 1/5 oranında yöneticilerin yaptıkları özdenetimlerin aynı zamanda eğitimi de sağladığı gözden kaçmamalıdır. Bilgilendirme kitapçıklarını

katılımcıların 1/5'i kullanabilmiştir ve özellikle "birim kalite sorumlusu" belirlemede etkili olduğu görülmüştür.

HKS sistemi çoğu ülkede bir devlet politikası olarak benimsenmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite konusunun devlet politikası olarak sürdürülmesinin en önemli sebebi, tüm dünyada sağlık hizmetinin ağırlıklı olarak devlet tarafından sunuluyor olmasıdır. Hasta tedavi ve bakımında yaşanan değişimlerin yanında, insanların daha sağlıklı ve uzun yaşam sürme istekleri, kısa sürede tedavi olma veya sağlığını koruma yönündeki çabalar da sağlık hizmetlerinde yeni yaklaşımların gelişmesini sağlamıştır. Halen hastanelerdeki hastaların % 3,7'si tedavi sonrası, tedavilerinin neden olduğu bir zarardan şikâyetçidir. Bu zararların 1/6'sı ölüme yol açmakta, yarısı ise önlenabilir zararlardır. Ayrıca hastanede yatan hastaların % 6,7 sinin hastanede kaldıkları süre içinde, yanlış ve zararlı tedavi aldıkları bazı çalışmalarca saptanmıştır (4). Hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları, teşhis, tedavi ve bakım süreçleri doğrudan ilişkilidir. Sağlık işletmelerinin bir yandan bilimsel norm ve standartlara uygun teşhis ve tedavi prosedürleri uygulaması, diğer yandan hizmet sunum süreçlerinde hastaların beklenti ve isteklerini göz ardı etmemesi gerekmektedir. Günümüzde sağlık hizmet kalitesi konusunda henüz kesin bir tanımlamaya ulaşılamamasına rağmen, tartışmalarda hizmeti alanların sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan tatmini konularında odaklandığı belirtilmektedir (7).

Sonuç olarak, HKS kapsamında hizmet sunumu ve alt yapı çalışmaları sürdürdüğümüz üniversite hastanesinde çalışanlarımızın bilgi düzeyi ve verilen eğitimlerin amaca ulaşmasında geline nokta kabul edilebilir olmakla birlikte kavramların yerleşmesi ve bilinçliliğin arttırılmasında hâlâ eksiklikler mevcuttur. Bu konuda yapılması gereken en önemli çalışmalardan biri sağlık yükseköğreniminde HKS'ye ilişkin temel taşların yerleştirilmesini sağlamaktır. Üniversite hastanelerinde HKS'nin yerleştirilmesi,

hem eğitim faaliyetleri hem de klinik uygulamalarla sağlanacaktır.

#### Kaynaklar

- 1- McLaughlin CP, Kaluzny AD. Total quality management in health: making it work. *Health Care Manage Rev* 1990;15(3):7-14.
- 2- Batalden PB. Organization wide quality improvement in healthcare. *Top Health Rec Manage* 1991;11(3):1-12.
- 3- Kunst P, Lemmink J. Quality management and business performance in hospitals: a search for success parameters. *TQM J* 2000;11(8): 1123-33.
- 4- Sarp N. Sağlık hizmetinde toplam kalite yönetimi. In: Coşkun Can Aktan, Ulvi Saran, eds. *Sağlıkta Umut Vakfı Yayın* 2007; 491-521.
- 5- Akdağ R. Türkiye sağlıkta dönüşüm programı ilerleme raporu 2008. [www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/uluslaratrasi](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/uluslaratrasi)
- 6- Tütüncü Ö, Güner G, Gidener S. Sağlıkta kalite geliştirme ve akreditasyon: bir yüksek lisans programı önerisi. 4. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Fethiye, Muğla, Nisan 2006.
- 7- Devebakan N, Aksaraylı M. Sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *DEU Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2003;5(1):38-54.
- 8- Aslantekin F, Göktepe B, Uluşen M, Erdem R. Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2007;2(6): 55-71.
- 9- Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. *Erciyes Med J* 2008;30(4):242-9.
- 10- Nutbeam D, Smith C, Catford J. Evaluation in health education. A review of progress, possibilities, and problems. *J Epidemiol Community Health* 1990;44(2):83-9.

#### How to cite:

Annagür B.B, Uzun H. Evaluation of Training Regarding Hospital Service Quality System of Selçuk University Hospital Health Care Workers. *Gaziantep Med J* 2014;20(4):313-317.