# KURUMUN VE HEMŞİRELİK HİZMETLERİNİN YÖNETİM VE ÖRGÜTLENMESİ

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulama yaptığınız **kurumun genel yönetim ve örgütlenme yapısını, web sayfasını inceleyerek, kurumda/birimde gözlem yaparak ve konu ile ilgili kişilerle görüşerek** aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. Kurumun **bağlı olduğu yapıyı** tanımlayınız. Kurumun **toplam yatak sayısını**, **hangi alanlarda** ve **hangi düzeyde** sağlık hizmeti verdiğini **yazınız** ve **değerlendiriniz**.
2. Kurumun **örgüt şemasına** ulaşarak raporunuza ekleyiniz. Örgüt şemasına göre, **kurumun yapısını**, **birimler arasındaki ilişkiyi** ve **hemşirelik hizmetlerinin diğer birimlerle ilişkisini** **kapsamlı olarak değerlendirerek** yazınız.
3. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

**3.a.** Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü/Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlüğünün **yapısını** (kimlerden oluştuğunu) ve kimlerden sorumlu olduğunu **yazınız** ve **değerlendiriniz**.

**3.b.** Kurumda çalışan toplam hemşire sayısını yazınız.

**3.c.** Biriminizin bağlı olduğu bölümü yazınız.

**3.d.** Biriminizin toplam yatak sayısını ve birimde çalışan toplam hemşire sayısını yazınız.

1. **Hemşirelik hizmetlerinin örgütlenmesini**, **yapı ve işleyişi dikkate alarak**,etkin **örgütlenme ilkeleri doğrultusunda değerlendiriniz.** Değerlendirmenizde **biriminizden uygun örnekler ile detaylı olarak açıklayınız**.

**4.1.** **Amaç Birliği İlkesi:**

*Kurumun misyonunu ve vizyonunu yazarak, işleyişin bu amaç doğrultusunda olup olmadığını değerlendiriniz.*

**4.2.** **Yönetim Alanı İlkesi:**

*Hemşire yöneticinin yönetim alanını tanımlayarak değerlendiriniz.*

**4.3.** **Yönetim Basamakları/ Hiyerarşi İlkesi:**

*Bu ilkeyi örgüt şemasını da değerlendirerek yorumlayınız.*

**4.4.** **Emir-Komuta Birliği İlkesi:**

*Bu ilkenin birimde nasıl uygulandığını açıklayınız.*

**4.5.** **Yetki Göçerme/Devri İlkesi:**

*Bu ilkenin birimde nasıl uygulandığını açıklayınız.*

**4.6.** **Yetki ve Sorumluluğun Denkliği İlkesi:**

*Hemşire yöneticinin yetki düzeyi ve sorumlulukları ile yetki ve sorumluluğunun denk olup olmadığını değerlendiriniz.*

**4.7.** **İş Bölümü ve Uzmanlaşma İlkesi:**

*Hemşirelik hizmetlerinde ve birimde bu ilkenin nasıl uygulandığını açıklayınız.*

**4.8.** **Ayrılık (İstisna) İlkesi:**

*Bu ilkenin birimde nasıl uygulandığını açıklayınız.*

**4.9.** **Denge İlkesi:**

*Bu ilkenin birimde nasıl uygulandığını açıklayınız.*

**4.10.** **Esneklik İlkesi:**

*Bu ilkenin birimde nasıl uygulandığını açıklayınız.*

1. **Hemşirelik hizmetleri yönetim standartları olarak belirlenen** aşağıdaki standartları hemşirelik hizmetleri özelinde değerlendiriniz.

**5.1.** Hemşirelik hizmetleri bölümünün hemşirelik bakımını yönlendirmek üzere **yazılı amaç ve politikaları** **var mıdır**? Varsa, açıklayınız*.*

**5.2.** Hemşirelik hizmetleri bölümü, hemşirelik uygulamalarının nitelik ve niceliğinden, hemşirelerin atanması, yükseltilmesi, denetim ve değerlendirmelerinden **sorumlu ve yetkili tek otorite midir**? Açıklayınız*.*

**5.3.** Hemşirelik hizmetleri bölümü, hastanın bakımı ve sağlık bakım olanaklarıyla ilgili **tüm planlamalara ve kararlara katılmakta mıdır**? Açıklayınız*.*

**5.4.** Hemşirelik hizmetlerinin kurumdaki işleyişini ve yönetsel ilişkileri gösteren **bir örgüt planı var mıdır**?

**5.5.** Hemşirelik bakımının verilebilmesi için **gerekli parasal olanaklar sağlanmakta mıdır?** Diğer bir deyişle, hemşirelik hizmetlerinin kendisine ait bir **bütçesi** **var** **mıdır**? Açıklayınız.

**5.6.** Güvenli ve etkili hemşirelik bakımını sağlamaya yönelik **hemşirelik uygulama standartları belirlenmiş midir?** Açıklayınız*.*

**5.7.** Hemşirelik hizmetleri insan gücünün gelişimine olanak sağlayacak**, sürekli eğitim programları** **düzenlenmekte midir**? Kurumda ve birimde, bu kapsamda yürütülen eğitim programlarına **örnek vererek** açıklayınız*.*

**5.8.** Hemşirelik hizmetleri bölümü; çalıştırdığı personeli kalıcı kılmak ve yeni elemanları çekebilmek için **yazılı personel politikaları düzenlemekte midir**? Açıklayınız*.*

**5.9.** Hemşireler, hemşirelik bakımı ve yönetimiyle ilgili **araştırmaların planlanması ve uygulamasına katılmakta mıdır**? Açıklayınız*.*

**5.10.** **Hemşirelere, hemşirelik bakımının verilebilmesi için gerekli araç-gereç ve donanım sağlanmakta mıdır**? Açıklayınız*.*

**5.11.** Hastanede **yeni bölümlerin açıldığı** ya da **yeni hasta bakım programlarının planlandığı toplantılara hemşirelik hizmetleri bölümü katılmakta mıdır**? Açıklayınız*.*

**5.12.** Hemşirelik uygulamalarının ve yönetsel sistemin **sürekli değerlendirilmesi için bir ölçüt geliştirilmiş midir**? Açıklayınız*.*

# ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulama yaptığınız **kurumun iletişim sistemini, web sayfasını inceleyerek, kurumda/birimde gözlem yaparak ve konu ile ilgili kişilerle görüşerek** aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. **Birim içi ve dışı yazılı ve sözlü iletişimin nasıl olduğunu** inceleyerek yazınız (*Kurumdaki bilgi/otomasyon sistemi, çalışanların günlük iş bölümü, takım toplantıları, vizit raporu, ilan tahtası, kod alarmları, çağrı zili, telefon, çağrı cihazı, vb.*).
2. Birimde **hemşireler arasındaki** ve **sağlık takımı üyeleri** **arasındaki** iletişimi değerlendiriniz.
3. Uygulamanız boyunca, **sorumlu hemşire ve hemşireler ile diğer çalışanlar arasında gözlemlediğiniz uygun olmayan bir iletişim örneğini** aşağıdaki sorulara göre açıklayınız.

**3.a.** Uygun olmayan iletişimi **5N1K yaklaşımıyla** açıklayınız.

**3.b.** **Gözlemlediğiniz bu uygun olmayan iletişimin** yol açabileceği durumları ve **olası sonuçlarını** açıklayınız.

1. Birimde, **hasta teslimi ve/veya hastanın klinik durumundaki değişikliğin iletilmesi sırasında kullanılan iletişim yöntemini** inceleyerek açıklayınız.
2. Birimde, vardiyalar arasında **nöbet tesliminin nasıl yapıldığını** ve **kullanılan iletişim yöntemini** inceleyerek açıklayınız.

# KALİTE YÖNETİMİ

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulama yaptığınız **kurumun kalite yönetimi ve örgütlenme yapısını, web sayfasını inceleyerek, kurumda/birimde gözlem yaparak ve konu ile ilgili kişilerle görüşerek** aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. Uygulamaya çıktığınız **kurum, ulusal veya uluslararası bir kuruluş tarafından akredite edilmiş mi**?Akredite eden kuruluşu, **akreditasyonun açık adını** ve akredite belgesinin **geçerlilik süresini** (birden fazla ise, hepsini listeleyerek) **yazınız** ya da **kurum herhangi bir standart açısından Sağlık Bakanlığı tarafından değerlendiriliyor mu**? **Açıklayınız**.
2. Kurumda **kalite yönetimi** ile ilgili eş güdümü sağlayan **birimi ve örgütlenmesini** (kime bağlı olarak çalıştığı, çalışan kişi sayısı ve nitelikleri, uygulama yaptığınız birim ile ilişkisini ve birimler ile yürüttükleri çalışmalar, vb.) açıklayınız.
3. Birimde izlenen **hemşireliğe duyarlı kalite göstergeleri listeleyiniz**.

**3.a.** **Bu göstergelerin her birinin nasıl izlendiğini açıklayınız**.

**3.b.** İzlenen bu **göstergelerin sonuçlarını** öğrenerek (veya birimdeki uygulamaları gözlemleyerek) **sonuçlardaki değişimi** **değerlendiriniz**.

1. Kurumda/Birimde açılan **Düzeltici ve Önleyici Faaliyetleri (DÖF)** inceleyiniz. Genel olarak **hangi konular hakkında** DÖF açıldığını ve DÖF açılma **kararının nasıl verildiğini** öğrenerek belirtiniz. DÖF’lerin **uygulamaya etkilerini** değerlendiriniz.
2. Kurumda kullanılan **istenmeyen olay bildirim sistemini** tanımlayınız. İstenmeyen olay bildirim sistemine **hangi kanallarla bildirim yapılabildiğini, hangi olayların bildirilebileceğini** açıklayınız. Bildirim/raporlama konusundaki engelleri göz önünde bulundurarak, **bildirimi artırmak için** **önerilerinizi kısaca açıklayınız**.
3. Birimde **çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili riskleri** **tanımlayarak, alınan önlemleri** **değerlendiriniz**.

# ÖNDERLİK

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulamaya çıktığınız **birimin sorumlu hemşiresini gözlemleyerek**, aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. Sorumlu hemşireyiaşağıdaki **önderlik özellikleri açısından** değerlendiriniz.

**1.a.** **Amaç belirleyebilme:**

*Kişisel, mesleki, çalıştığı birime özgü, birimde birlikte çalıştığı astlarını etkilemeye ve hasta bakımını iyileştirmeye yönelik amaçları veya hedefleri nelerdir?*

**1.b.** Sahip olduğu **güç kaynaklarının farkında olma** ve gerektiğinde **bunları kullanabilme:**

*Hangi güç kaynaklarına sahip olduğunu ve bunları nasıl kullandığını örnekleyerek açıklayınız.*

**1.c.** **Yenilikçi olma ve değişim yaratabilme:**

*Çalıştığı kurumda veya birimde iş ve işleyişle ilgili yeni uygulamalar yaşama geçiriliyor mu? Kendisi çalıştığı alanla ilgili yenilikleri izliyor mu? Çalışanlarda değişim ve yenilikle ilgili inanç, istek yaratabiliyor mu?*

**1.d.** **Çalışanlarını güçlendirme ve güdüleme:**

*Çalıştığı birimde görev yapan çalışanları güçlendirmeye ilişkin yaptığı çalışmaları, çalışanlarının yanında olma ve onları desteklemeye ilişkin tutum ve davranışlarını, onları çalışmaya daha istekli kılmak ve güdülemek amacıyla yaptığı çalışmaları vb. kısaca açıklayınız*.

1. Yukarıdaki özellikler açısından birim **sorumlu hemşiresinin önderlik yaklaşımını/tarzını** değerlendirdiğinizde**, hangi önderlik kuramı ile ilişkilendirirsiniz**? Sorumlu hemşireyi **ilişkilendirdiğiniz kuram** ile **hemşirelerin değerlendirmeleri uyuşmakta mıdır**? Açıklayınız.

# HEMŞİRE İNSAN GÜCÜ PLANLAMA VE GÖREVLENDİRME

## SORULAR

|  |
| --- |
| Aşağıdaki soruları görüşme ve gözlem yaparak yanıtlayınız. |

1. Birimde hemşirelik hizmetleri ile ilgili **insan gücü planlamasının nasıl yapıldığını sorgulayarak** yazınız. **Vardiyalara göre hangi tip ve sayıda hastaya, hangi nitelik ve sayıda hemşire gerekli olduğu nasıl belirleniyor? Bu konuda kullanılan yöntemler nelerdir?** Açıklayınız.
2. Birimizde **hangi hemşirelik bakım sunum yönteminin kullanıldığını** yazınız. Gözlemlerinize dayanarak **kullanılan yöntemin uygulamaya yansıyan olumlu ve olumsuz etkilerini değerlendiriniz**.
3. Birimde **hemşire çalışma** çizelgelerinin hangi ölçütler doğrultusunda **nasıl ve kim tarafından hazırlandığını**, **onaylandığını** ve bu çizelgelerin kurum içi **dağıtımının nasıl olduğunu inceleyerek açıklayınız.** (Varsa, bu konu ile ilgili prosedür veya talimatı inceleyiniz).

# İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulama yaptığınız **kurumun insan kaynakları yönetimini, web sayfasını inceleyerek, kurumda/birimde gözlem yaparak ve konu ile ilgili kişilerle görüşerek** aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. Kurumda **hemşirelerin işe alımında izlenen adımları** ve **birime yerleştirilmesinde dikkate alınan ölçütleri** belirtiniz.
2. Hemşirelerin **işten ayrılmalarının nedenlerini** öğrenerek **yorumlayınız**.
3. **Kurumun/birimin** hemşirelerin **kariyer gelişimini desteklemeye yönelik çalışmalarını değerlendiriniz**.
4. Birimde **hemşirelerin özlük haklarından** (yıllık izin, hastalık çalışma saati, mesai, rapor/mazeret izni, ücret/prim ödemeleri vb.) nasıl **yararlanıyor**? Açıklayınız.
5. Uygulama yaptığınız birimde, **sorumlu hemşirenin veya yetki devrettiği hemşirenin** bir vardiyada **yaptığı işin analizini**, aşağıdaki örnek **“İş Analizi Formu”nu kullanarak yapınız** ve raporunuza ekleyiniz.

# İŞ ANALİZİ FORMU ÖRNEĞİ\*

|  |
| --- |
| Aşağıdaki iş analiz formundan yararlanarak **sorumlu hemşireyi veya yetki devrettiği hemşireyi** izleyiniz. Yaptığı işlevleri, sıklığını ve yapılış süresini kayıt ediniz. |

**Analiz Edilenin**

Unvanı:

Kurumu:

Birimi:

Vardiya:

Analizi Yapan:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yapılan İşlevler  (08.00-12.00 aralığında yapılan tüm iş ve işlemler) \*** | **Saat Aralığı** | **Yapılış Süresi (dk)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* Bir uygulama günü (4 saat) dikkate alınarak hazırlanmıştır. Uygulama süresine göre düzenlenebilir.

**İŞ ANALİZİNDE HEMŞİRE İŞLEVLERİNİN GRUPLANDIRILMASI   
İLE İLGİLİ ÖRNEK LİSTE**

|  |
| --- |
| **Bakım, Tanı-Tedavi, Eş Güdüm Sağlama** |
| * Doğrudan yapılan hemşirelik bakım girişimleri (*hasta kabul ve taburcu işlemleri, tüm bakımlar, hastanın mobilizasyonu, psikolojik destek*) * Hastaya uygulanan tüm girişimler ve bunun eş güdümü * Tüm ilaç uygulamaları ve kaydı (*Oral, IM, IV, SC, vb.*) * Pre-op, Post-op bakım, izlemleri ve kaydı * Yaşam bulgularını ölçme, kaydetme ve izleme * Aldığı çıkardığı sıvı izlemi * Kan alma, tüm laboratuvar tetkikleri ve eş güdümü, sonuçların alınması * Pansumanlar * Diğer sağlık çalışanlarıyla hasta için kurulan iletişim ve eş güdümün sağlanması, konsültasyon, bilgi alışverişi (*hekim vizitlerine katılma*) |
| **Hemşirelik Yönetimi** |
| * Çalışma çizelgesi hazırlama ve görev dağılımı yapma * Toplantılar (astlar ve üstlerle sorun çözme, yönetsel işlemlerle ilgili düzenli ve düzenli olmayan toplantılar) * Hemşirelik vizitleri * Hemşirelik bakımı, tanı-tedavi işlemleri, izlenmesi ve denetlenmesi * Hasta dosyaları ve kayıtları inceleme * Personelin işe alımı ve görüşmeler * Başarım/performans değerlendirme * Nöbet teslim defteri ve vardiya raporunun denetlenmesi ve imzalanması * Depo, sarf malzemelerin istenmesi, birime sağlanması ve denetlenmesi |
| **Destek Hizmetlerin Yönetimi** |
| * Sekreterlik işlemleri (hekim raporları, kayıtlar, taburcu dosyası hazırlama, hasta listesi çıkarma, yemek rotasyonu, diyet listesi hazırlama, demirbaş kaydı, telefonlara bakma vb. tıbbi sekreterlik işleri gibi) * Birimin temizlik ve düzeninin denetlenmesi, bozulan yerlerin onarılmasının sağlanması, vb. |
| **Eğitim ve Kariyer Geliştirme** |
| * Öğrencilere kılavuzluk, eğitim ve denetim için ayrılan zaman * Hizmet içi eğitim toplantıları (hemşirelere ve yardımcı personele) * İş başı eğitimleri (hemşire ve yardımcı personele) * Yeni personelin birime uyumunun sağlanması * Yeni alet ve malzeme tanıtım ve kullanımı için yapılan eğitimler (yeni teknolojiye uyum) * Sağlık eğitimi (bireye, hastaya, ailesine) * Kariyer danışmanlığı |
| **Araştırma** |
| * Hemşirelik bakımı, yönetimi, eğitimi ile ilgili (diğer sağlık çalışanları ve meslektaşlarla planlanmış) her türlü araştırma etkinlikleri |
| **Dinlenme/Özel** |
| * Yemek, çay ve sigara molaları için ayrılan süre * Özel telefon görüşmeleri, özel ziyaretçi kabulü ve sohbet için ayrılan zaman * Çalışanların kendi aralarında günlük konuşmaları (hasta, eğitimsel, yönetimsel veya bir sorun çözmeye yönelik olamayan) için ayrılan süre |

1. **İş analizi sonuçlarınıza göre aşağıdaki tabloyu doldurunuz** ve tablonun altında verilen soruları iş analizi sonuçlarınız ve gözlemlerinizi dikkate alarak yanıtlayınız.

|  |  |
| --- | --- |
| **İŞ İÇERİĞİNİN GRUPLANMASI** | **TOPLAM SÜRE  (240 DAKİKA)** |
| Bakım, Tanı-Tedavi, Eş Güdüm Sağlama |  |
| Hemşirelik Yönetimi |  |
| Destek Hizmetlerin Yönetimi |  |
| Eğitim |  |
| Araştırma |  |
| Dinlenme |  |

**7.a.** Sizce, **sorumlu hemşirenin** **işinin temel amacı nedir**?

**7.b.** Elde ettiğiniz sonuca göre, **sorumlu/yetki devrettiği hemşirenin** yaptığı **temel/öncelikli işlevler nelerdir**?

**7.c.** Uygulamaya çıktığınız birimde hemşirelerin **sorumlu/yetki devrettiği hemşireden** **beklenenler nelerdir**?

**7.d.** Sizce, **sorumlu/yetki devrettiği hemşirenin** **yeterince zaman ayıramadığı işlevlerin başlıkları nelerdir**?

**7.e.** Sizce, **sorumlu/yetki devrettiği hemşirenin** **temel işlevlerini/işini yapmasını engelleyen temel etmenler** nelerdir?

1. İş analizi sonuçlarınıza ve gözlemlerinize dayalı olarak, **“Sorumlu/Yetki Devrettiği Hemşire için İş Tanımı Formu”**nu **yasal düzenlemelerle karşılaştırarak doldurunuz.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SORUMLU HEMŞİRE İŞ TANIMI FORMU** | |
| Görev Unvanı: |  |
| Çalıştığı Bölüm: |  |
| Bağlı Olduğu Birim: |  |
| Kime Karşı Sorumluluğu Olduğu: |  |
| Kim/Kimlerden Sorumlu Olduğu (Kendisine Bağlı Olanlar): |  |
| Gerekli Nitelikler: |  |
| Çalışma Koşulları: |  |
| İşin Özeti: |  |
| Görev-Yetki ve Sorumluluklar: |  |

# GÜDÜLEME

## SORULAR

|  |
| --- |
| Uygulama yaptığınız birimde görüşme ve gözlem yaparak aşağıdaki soruları yanıtlayınız. |

1. Birimde **hemşirelerin** güdülenme ve iş doyum düzeylerini gözlemleyerek, **güdülenmelerini ve iş doyumlarını olumlu ve olumsuz etkileyen durumları nedenleri ile birlikte** yazınız.
2. Birimde görevli **hemşirelerin güdülenme düzeyini ve iş doyumunu artırmak için önerdiğiniz güdülenme araçlarını** yazınız.
3. Bu birimde çalıştığınızı düşündüğünüzde**,** güdülenme düzeyiniz nasıl olurdu ve sizi **güdülemek ve iş doyumunuzu artırmak için hangi araçların kullanılmasını isterdiniz?** Yazınız.

**HEMŞİRELİK HİZMETLERİ YÖNETİMİNDE**

**SORUN ÇÖZME VE KARAR VERME**

Hemşirelik hizmetleri yönetiminde sorun çözme ve karar verme yaklaşımını kullanma, klinik uygulamada başarılı olabilmeniz için önemlidir. Bu doğrultuda, uygulama alanında gözlem yaparak ve/veya daha önceki uygulama deneyimlerinize dayalı olarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

## SORULAR

1. Hemşirelik hizmetleri yönetimi ile ilgili belirlediğiniz bir sorunu anlaşılır bir şekilde detaylı olarak tanımlayınız.
2. Belirlediğiniz sorunu aşağıda gösterilen balık kılçığı tekniğine göre analiz ediniz.
3. Belirlediğiniz sorunun çözümüne yönelik alanda uygulanabilir çözüm seçeneklerinizi belirtiniz.
4. Belirlediğiniz çözüm seçenekleri arasından en uygun çözüm seçeneğine karar vererek yazınız. Bu kararı verirken dikkate aldığınız kriterleri açıklayınız.