

Asistan hekim oryantasyon (uyum) eğitimlerinin etkinliğinin ölçülmesi

Derya YÜCEL (*), Semrin TİMLİOĞLU (**), Zuhal Aydan SAĞLAM (***)

ÖZET

SUMMARY

Amaç: Oryantasyon eğitimleri kuruma yeni başlayan personele hem kendi performansını hem de kurumun performansını artırması açısından oldukça önemlidir. Sağlık kurumlarında kurumsallaşma yolunda personelin, oryantasyon eğitimine tabi tutulması şarttır. Kurumun hedef ve politikalarının belirlenmesinde ve kaliteli hizmet sunumunda personelin katılımını sağlamak motivasyonunu arttırmak, kurum ve bireyin beklentilerinin daha iyi anlaşılmasını sağlamak amaçlı bu eğitimler yapılmaktadır.

Gereç ve Yöntem: Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde oryantasyon eğitimleri 2008 yılına kadar bütün personele genel oryantasyon eğitimi adı altında paket eğitim olarak verilmekteydi. Bu tarihten sonra eğitimin etkinliğini arttırmak için oryantasyon eğitimleri, hemşire ve diğer sağlık personeline genel oryantasyon eğitimi, asistan hekimlere asistan oryantasyon eğitimi ve hasta danışmanları için ise hasta danışmanı oryantasyon eğitimi olarak üç grupta düzenlenmeye başlanmıştır. Bu çalışmada 2010 yılında gerçekleştirilen asistan oryantasyon eğitimi kapsama alınmıştır. Eğitimler hastanemiz tarafından oluşturulan asistan oryantasyon eğitici ekip tarafından gerçekleştirilmiştir. Eğitimlerde kurum tanıtıcı yayınlar ve oryantasyon kitabı kullanılmış, Eğitim planı çerçevesinde hazırlan eğitimlerin etkinliği anketler ve sınav ile ölçülmüştür. Ayrıca sahadaki eğitimin etkinliği de klinik şeflerine yapılan anketle değerlendirilmiştir.

Bulgular: 2010 yılında asistan oryantasyon programı 92 asistan oryantasyon eğitime alındı. Eğitimler toplam 25 saat 5 tam gün olarak verildi. Her oryantasyon eğitimi sonrasında eğitim etkinliği sınav ve anketlerle değerlendirildi. Birinci grupta eğitim başarı oranı %86, ikinci grup başarı oranı %75.4 ve üçüncü grup başarı oranı %82 olarak bulundu. Eğitim sonrası yapılan anketler ile eğitim konu başlıklarının her biri ayrı olarak değerlendirildi.

Sonuç: Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi olarak 2010 yılında asistan oryantasyon planımız başarı ile gerçekleştirildi. %81 oranında katılımcılar tarafından eğitim programı yararlı ve etkin bulundu. Asistan oryantasyon eğitimleri, eğitim etkinliği açısından başarılı olmasının yanında asistanların kuruma ve işe uyum sağlayıp sağlamadığı, kurum için belirlenen sürede hedeflenen performans değerlerine ulaşip ulaşmadığının gözlemi klinik şeflerinin görüşleri ve geri bildirimleri doğrultusunda denetlenmektedir. Oryantasyon eğitimi planlanırken yeni başlayanlara gruplar halinde oryantasyon eğitimi verilmesi, grubun homojen olması, eğitim durumlarının, iş tecrübelerinin göz önünde bulundurulması eğitimlerin daha başarılı olduğunu göstermiştir.

Anahtar kelimeler: Oryantasyon eğitimi, eğitim etkinliği, kurum performans ve verimliliği

Assessing the effectiveness of orientation training programme of residents

Aim: Orientation training plays a vital role for new personnel with the aim to increase their own and the institution's performance and efficiency. It is inevitable for the personnel working at institutionally developing medical institutions to get orientation training. These training activities are held to obtain the utmost participation of the staff, to increase their motivation and to improve understanding of institutional and individual expectations in determining institutional targets, policies and quality service presentation.

Materials and Methods: In Istanbul Göztepe Education and Research Hospital, orientation trainings had been given to all staff as a package training programme under the heading of General Orientation Training Programme until 2008, Whereas after this date, to achieve a better degree of training, this education is being given in three groups which are General Orientation Training, Assistant (residents) Orientation Training and Orientation Training of Patient Consultants. This study covers Assistant Orientation Training Programme which was held in 2010. Training activities had been carried out by assistant orientation training team. Institutional presentation publications and orientation books were used. The effectiveness was measured by surveys and quizzes. It was also assessed through a questionnaire survey held on the senior doctors in charge.

Results: 92 residents were enrolled in the orientation programme in 2010. It was given for 5 hours a day for five days.. The effectiveness of the programme was evaluated by questionnaires and exams. Overall success rate was 86 % in the first group, 75.4 % in the second group and 82 % in the third one. Each topic was evaluated aspirately by posttraining questionnaire surveys..

Conclusion: Our Assistant Orientation Programme we implemented in 2010 in Göztepe Training and Research Hospital was successfully achieved, and 81 % of the participants found it beneficial, and effective. Apart from the success of the assistant orientation training as for its effectiveness, adaptation of the participants to the institutional work were analyzed through opinions and feedbacks from their clinic chiefs according to achievement of level of performance within the predetermined time. It is obvious that in the planning of the training for the new beginners, organizing the study groups homogenously according to the admittance time, educational level and professional experience leads to a better degree of orientation training.

Key words: Orientation training, training effectiveness, institutional performance and efficiency

Geliş tarihi: 05.12.2012

Kabul tarihi: 14.05.2013

S.B. Medeniyet Üniversitesi Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi, *Yüksek Hemşire; **Uzm. Dr.; ***Doç. Dr.

Oryantasyon eğitimi kuruma yeni başlayan ya da kurum içinde yer değişikliği olan personelin yeni görevine en kısa sürede uyum sağlaması için yapılan eğitimidir ⁽¹⁾. “Öğreten Hastane” kavramı kapsamında yapılan oryantasyon eğitimleri özel öğretim ve öğrenim işleminin uygulandığı öğrenci ve öğretmen birliğinin tıp eğitiminde yer aldığı özel bir durumdur ⁽²⁾.

Oryantasyon eğitimi kişinin iş ortamına uyum sağlamanın yanında, kurum kültüründe adapte olabilmesinde kullanılan en etkili verimlilik artırıcı yöntemlerden birisi olarak görülmektedir. Kurumun başarısı, çalışanın motivasyonu ve verimliliğiyle direkt ilişkilidir. Tıp fakültesinden asistan hekimliğe geçiş travmatik olabilecek bir durum olarak nitelendirilmektedir ⁽³⁾. Alışılmış şekilde asistanların ilk günden itibaren buldukları yerde iyi bir performans göstermeleri istenir ki bu da ciddi sorunları beraberinde getirebilmektedir. Burada önemli olan tıp öğrenciliğinden ya da pratisyen hekimlikten uzmanlaşmanın ilk aşamasına geçişi iyi ve sağlam adımlarla yapmaktır. Oryantasyon eğitimi programı sayesinde bu geçiş aşamalı ve dengeli olarak sağlanmıştır ⁽⁴⁾. Deneme yanılma yoluyla öğrenme nedeniyle yapılan hataların önüne geçilmesi ve çalışanların kısa sürede işine uyumunu sağlamak için oryantasyon eğitimleri önemlidir ⁽⁵⁾.

GEREÇ ve YÖNTEM

Bu çalışmada İstanbul Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde oryantasyon eğitimleri kapsamında asistan hekimlere yapılan asistan oryantasyon programı ele alındı. 2010 yılında 3 dönemde (Ocak-Nisan, Ekim Ayları) gerçekleştirilen asistan oryantasyon eğitimleri 5 tam gün ve toplam 25 saat olarak verildi. Eğitime katılan asistanlara ve sahadaki etkinliğini ölçmek amacıyla klinik sorumlu hekimlerine anket yapıldı. Katılımcıların değerlendirilmesi için ise sınav uygulandı. Yapılan anketlerle:

1. Eğitimciler
2. Eğitim programının kapsamı ve içeriği
3. Eğitim materyali
4. Katılımcılar
5. Klinik sorumlu hekimlerin görüşleri ve sahadaki yansımalar sorgulandı.

BULGULAR

KATILIMCILARA UYGULANAN ANKETLER

Üç dönemde gerçekleştirilen asistan oryantasyon eğitim programı sonrasında, asistanlara anket yapıldı ve yapılan eğitimi değerlendirmeleri istendi.

Eğitimci ile ilgili bulgular:

Eğitimci değerlendirilirken % 70 ve üzerinde puan alan eğitimci başarılı kabul edilmiştir.

Eğitimcinin eğitim süresince, katılımcılarla iletişim halinde olması ve sunum becerisi katılımcılar tarafından değerlendirildi.

Konunun anlatımında kullanılan dil ve seviye ile ilgili genel olarak katılımcıların iyi bulduğu görüldü. Bununla birlikte hasta işlemleri, hasta hakları, bilgi işlem, acil algoritmaları konusu anlatılırken kullanılan dil ve seviyenin daha iyi olması gerektiği hususunda daha dikkatli olunması gerektiği görüldü (Tablo 1).

Eğitimcinin konuya hâkimiyeti mevzuat gibi konularda sıkıntılı bulunmasına rağmen, genel değerlendirme iyi olduğu yönündeydi. Malpraktis konusunu anlatan eğitimci % 90 oranında konuya hâkim en başarılı eğitimci bulundu (Tablo 1).

Tablo 1. Eğitimci ile ilgili bulgular.

2010 Yılı Asistan Oryantasyon Eğitimi	İletişim ve Sunuş Becerisi	Kullandığı Dil ve Seviye	Konuya Hâkimiyeti
Deontoloji	68	70	73
Hastane Tanıtımı	69	70	69
Hasta İşlemleri	66	69	67
Kalite Yönetimi	84	83	87
Malpraktis	87	90	90
Hasta Çalışan Güvenliği	81	83	81
Hasta Hakları	64	66	67
Hastane İnfeksiyonları	76	81	84
Sağlık Mevzuatı	58	74	62
Kan Transfüzyonu	83	82	81
Hasta Dosyasının Tutulması	72	72	74
Order Yazımı			
Bilgi İşlem	65	65	64
Acil Eylem Planı	69	72	74
Radyasyon Güvenliği	75	78	80
Acil Algoritmaları/Triyaj	68	69	72
İletişim	79	82	80

Eğitim Programı ile ilgili bulgular:

Konu anlatılırken uygulanan yöntem ile ilgili olarak özellikle deontoloji, hastane tanıtımı ve hasta poliklinik işlemleri ve sağlık mevzuatı konularında % 70'in altında sonuçlar tespit edilirken, malpraktis eğitimi, kalite yönetimi, iletişim ve hasta çalışan güvenliği eğitimlerinde kullanılan yöntemin başarısı % 80'in üstündeydi.

Yapılan eğitimde konunun gereksinime yanıt vermesi hususunda bilgi işlem, sağlık mevzuatı, deontoloji, hasta hakları ve hastane tanıtımı konularında asistanların farklı beklentileri olduğu görülmüştür. Konu anlatımlarında ayrılan süre tatminkâr düzeyde bulundu. Bilgi işlem konusunda eğitim süresinin tekrar ele alınarak sürenin uzatılması gerekliliği görüldü. Katılımcılar bu konuda genel olarak eğitim materyallerinin geliştirilmesi konusunda genel bir değerlendirme yapmışlardır (Tablo 2).

Eğitimi alan katılımcılar ile ilgili bulgular:

Oryantasyon eğitimine katılan asistanların eğitim etkinliği sınav yapılarak ölçüldü. Her gruba eğitim sonunda sınav yapıldı. Sınavda 70 ve üstünde not

alanlar sınavda başarılı bulundu. Yetmiş puanın altında not alan asistanlar başarısız sayıldı ve tekrar sınava alındı. İkinci kez başarılı olamayan katılımcı olursa kural olarak bir sonraki oryantasyon programına tekrar alınır. Bu eğitimlerde ikinci kez başarısız katılımcı olmadı. Üç grubun eğitim etkinliği ortalaması % 81 olarak bulundu (Tablo 3).

Eğitimin saha değerlendirmesi ile ilgili bulgular:

2010 yılı asistan oryantasyon eğitimleri sonrasında 13 klinik sorumlusuna verilen eğitimlerin özellikle sahadaki yansımaları değerlendirmek istenmiştir. Ele alınan belli başlı konular; iletişim, radyasyon güvenliği, hastane enfeksiyonu, hasta çalışan güvenliği, kan transfüzyon işlemleri olarak belirlenmiştir.

Yapılan anketler sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Klinik sorumlularının % 69'u iletişim konusundaki eğitimin etkinliğini sahadaki uygulamada iyi ve % 23'ü orta derecede olduğunu belirtti. Radyasyon güvenliği eğitimlerinin uygulamaya yansımaları

Tablo 2. Eğitim programı ile ilgili bulgular.

2010 Yılı Asistan Oryantasyon Eğitimi	Yöntemin Uygunluğu %	İhtiyaca Cevap Verebilmesi %	Sürenin Yeterliliği %	Eğitim Materyali Uygunluğu %
Deontoloji	68	68	72	67
Hastane Tanıtımı	69	67	69	64
Hasta İşlemleri	69	68	70	65
Kalite Yönetimi	82	79	83	83
Malpraktis	89	87	89	87
Hasta Çalışan Güvenliği	83	81	83	81
Hasta Hakları	64	63	66	67
Hastane Enfeksiyonları	80	82	81	78
Sağlık Mevzuatı	63	64	63	62
Kan Transfüzyonu	80	80	80	81
Hasta Dosyasının Tutulması Order Yazımı	73	72	75	72
Bilgi işlem	66	62	64	64
Acil Eylem Planı	71	70	73	70
Radyasyon Güvenliği	79	78	79	73
Acil Algoritmaları/Triyaj	70	69	68	69
İletişim	83	82	83	75

Tablo 3. Katılımcılar ile ilgili bulgular.

2010 Yılı Asistan Oryantasyon Eğitimi	Sınav Sonuçları			
	1. Dönem Ortalama %	2. Dönem Ortalama %	3. Dönem Ortalama %	Genel Ortalama %
	86	75.4	82	81

ise % 69'u etkili buldu. Yüzde 23'ü orta düzeyde etkili bulurken, % 8'i değerlendirmemiştir. Hastane enfeksiyonu konusunda klinik sorumlularının % 77'si eğitimleri etkili buldu. Hasta ve çalışan güvenliği konusundaki eğitimin sahaya yansımaları çok iyi diyen klinik sorumluları % 15'te kalırken, % 31'i iyi ve % 54'ü orta düzeyde olduğunu belirtti. Kan Transfüzyonu ile ilgili eğitim alan asistanların bilgilerini sahaya aktarma konusunda klinik sorumlularından % 70 oranında iyi puan aldıkları görüldü. Yüzde 15'i konuyu değerlendirmede. Asistan oryantasyon eğitimleri sayesinde kliniklerde çalışma düzenine adaptasyonun daha çabuk olduğu konusunda klinik sorumlularının hemfikir olduğu görülmüştür. Asistanların klinik çalışma düzenine uyumları ise % 77 oranında iyi ve % 15 oranında ise çok iyi bulunmuştur. Eğitimler sonunda hasta dosyasında eksik ve yanlışlıkların gözle görülür derecede düzelme olduğu anket sonuçlarında ortaya çıktığı gibi yapılan iç denetimlerde bunu doğrulamıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, oryantasyon eğitimi sonrasında asistanların birimlerine gittikten sonra daha az hata yaptıkları daha verimli oldukları bildirilmiştir. Asistanlarını daha bilgili ve bilinçli bulduklarını vurgulayan klinik sorumluları % 61 oranındadır. Bu konuda bilinç düzeyinin sahaya yansımaları yeterince bulan şef oranı sadece % 8'dir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Oryantasyon eğitimleri kurumların performans ve verimliliğini arttırmak için çok önemlidir. Oryantasyon eğitimleri yalnızca bir kere sunulan bir uygulama değil hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi gereken sürekli devam eden bir süreç olarak görülmelidir ⁽⁶⁾. Oryantasyon eğitimleri kurum değerlerini anlatmanın, çalışanların kendilerini organizasyonun bir parçası gibi hissetmelerini sağlamanın iyi bir başlangıcıdır ⁽⁷⁾. Çünkü bu eğitimler çalışanın kuruma ait olma ve bağlılığını artırır. Daha az hata ile deneme yanılma yoluna gitmeden öğrenmeyi sağlar. Zinn ve ark.'nın ⁽⁸⁾ 2001 yılında yayınladığı bir çalışmada, tıp öğrencileri ve asistan hekimlerin ilk yardım oryantasyon eğitimlerini sonucunda yaklaşımlarının pozitif yönde ilerleme kaydettikleri saptanmıştır.

Oryantasyon eğitimleri sonrasında yapılan değerlendirmeler bir sonraki eğitimin daha başarılı olması için alınması gereken önlemler varsa bunlar sağlanarak daha verimli bir eğitim gerçekleştirilebilir ⁽⁹⁾.

Göztepe Eğitim Araştırma Hastanesi olarak yaptığımız oryantasyon eğitimlerinde hem eğitimci hem katılımcı hem de eğitim programının kendisini sorgulandı. Eğitici eğitimi almayan eğitimcilerin bu eğitimleri almalarının gerekliliği saptandı. Oryantasyon eğitimi veren eğitimcilerin her şeyden önce konularında çok iyi eğitilmiş olmaları gerektiği çeşitli çalışmalarla da gösterilmiştir ⁽¹⁾.

Eğitimci başarı düzeyi % 70'in altında bulunan deontoloji, hasta işlemleri, hastane tanıtımı, hasta hakları, sağlık mevzuatı, bilgi işlem konularını anlatan eğitimciler ile bir toplantı yapılarak yapılması gereken iyileştirmeler yönünde karar alındı. Başarısız bulunan bilgi işlem konusunun eğitimin bilgisayarla uygulamalı olarak gerçekleştirilmesi halinde sorunun çözümleneceği düşünüldü. Özellikle dokümantasyon ve hasta işlemlerini yaparken asistanların sahada sorun yaşadığı tespit edildi. Mevzuatla ilgili eğitimlerin ise katılımcılar tarafından sıkıcı bulunduğu ve asistanların aday memur eğitiminde de mevzuat konusunda ayrıntılı eğitim aldıkları gözönünde bulundurularak eğitimin mevzuatlar konusunda kısaltmaya gidilmesi gereğinde ulaşılabileceği kaynaklar verilerek ya da gösterilerek eğitimin yapılmasının uygun olacağına karar verildi.

2010 yılı sonunda klinik sorumlu hekimlerine ilk defa eğitimin sahadaki yansımaları değerlendirmek amaçlı anket yapıldı. Bu anketin genel olarak bir fikir vermesi yönünden önemli olduğu ve bizim eksiklerimizi görme ve bundan sonra yapılacakları programlama açısından oldukça yararlı olduğu görüldü. Sorumlu hekimlerin asistan oryantasyon eğitimi konularının içeriği hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları tespit edilmiş olup, oryantasyon eğitimi sonrası sahadaki etkinliği doğru olarak ölçmek için sorgulayacakları kriterler ve beklentileri konusunda bilgi verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

1. **Çakırokkalı NA.** Assessment Study to Design an in Service Training Program for a Research Institute Employees. Master tezi, ODTÜ, 2000.
2. **Husted F.** Resident Orientation to Education: A Pilot Venture Academic Medicine: February 1963 - Volume 38 - Issue 2 - ppg 111-115.
3. **Baker SD, Gray-Starner L.** Intern orientation: obstacle or opportunity. *J Am Dent Assoc* 1992;92:501-6.
4. **Brillman JC, Sklar DP, Viccellio P.** Characteristics of Emergency Medicine Resident Orientation Programs Acad. *Emerg Med* 1995;2:25-31.
5. **Tınaz P.** Organizasyonlarda Etkili Öğrenme Stratejileri. Ankara, 2000.
6. **Öztürk L.** Hizmet İçi Eğitim Programlarının Etkinliği. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları No:102, Ankara, 1981.
7. **Accreditation Council for Graduate Medical Education.** Essentials and Information Items 1993;94:29-32.
8. **Zinn W, Sullivan A, Zotov N, Peters A, Connelly M.** The Effect of Medical Education on Primary Care Orientation: Results of Two National Surveys of Students' and Residents' Perspectives. *Academic Medicine* 2001;76(4):355-365.
<http://dx.doi.org/10.1097/00001888-200104000-00014>
PMid:11299151
9. **Ergül H.** İşletmelerde eğitim etkinliğinin değerlendirilmesi. *SB Ard* 2006;7:51-72.