

ACIBADEM KOZYATAĞI HASTANESİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MERKEZİ STERİLİZASYON ÜNİTESİ ile İLGİLİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI

E. TABAK¹, Ş. SÜRÜCÜ², K. YILMAZ³, M. ÖZHAN⁴, F.T. YİRMİBEŞ⁴, E. ŞAHİN⁵

¹ Acıbadem Kozyatağı Hastanesi, Merkezi Sterilizasyon Ünitesi Sorumlu Hemşiresi,

² Acıbadem Kozyatağı Hastanesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürü,

³ Acıbadem Sağlık Grubu, Eğitim ve Gelişim Hemşiresi,

⁴ Acıbadem Kozyatağı Hastanesi, Sterilizasyon Ünitesi Hemşiresi

⁵ Acıbadem Kozyatağı Hastanesi, Özel Bakım Servisi Sorumlu Hemşiresi, İSTANBUL

Giriş: Sağlık kurumlarının verdikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülebilmesi, bu süreçlerin bütünsel bir yaklaşımla ele alınmasını gerektirmektedir. Hizmet kalitesi, hizmeti alan ile hizmeti sunan kişi arasında, karşılıklı olarak birbirleri ile iletişim kurmalarını gerektiren sosyal faaliyetlerdir. Hizmet kalitesinin en önemli göstergelerinden birisi memnuniyet ölçümleridir. Kalite iyileştirmenin temel mantığı içinde en önemli yeri “sürekli iyileştirme” tutar. Sürekli iyileştirme yöntemleri arasında en sık kullanılan süreçlerden biri de Planla (P), Uygula (U), Kontrol et (K), Önlem al (Ö) (PUKÖ) aşamalarından oluşmaktadır (4).

Amaç: Acıbadem Kozyatağı Hastanesi MSÜ'den hizmet alan bölümlerin memnuniyet düzeylerinin tespit edilerek daha kaliteli hizmet verilmesidir.

Gereç ve Yöntem: Çalışma; 14 Ağustos 2008 ile 15 Ocak 2009 tarihleri arasında Acıbadem Kozyatağı Hastanesinde MSÜ'den hizmet alan 11 bölümde toplam 100 kişiye MSÜ bölümlere özel memnuniyet anket formu kullanılarak yapılmıştır. Bu veriler kullanılarak PUKÖ yöntemi ile kalite iyileştirme çalışması yapılmıştır.

Bulgular ve Uygulama: Ağustos ayı MSÜ'den hizmet alan çalışan memnuniyet ortalaması %84.70 olduğu saptandı ve hastane genelinde toplam 75 kişiye MSÜ işleyiş süreci ile ilgili 1 saatlik eğitimler verilmesi, sterilizasyon-dezenfeksiyon yöntemleri ve malzeme teslim süreçleri ile ilgili poster hazırlanıp tüm alanlara dağıtılması, MSÜ çalışanlarına her bölümün sorumluluğunun paylaşılması, MSÜ çalışanlarının iletişim konulu hizmet içi eğitimlerini alması gibi uygulamalarla 2009 Ocak ayında yapılan memnuniyet anket ortalaması %94.79 olarak tespit edildi.

Sonuç ve Öneriler: Bu çalışma sonucunda çalışanların memnuniyet düzeyi %10 artmıştır. Bölümlere özel memnuniyet anketi aylık gösterge olarak izlenmeye başlanması, MSÜ teslim formlarının aylık gösterge olarak izlenmeye başlanması, 2 haftada bir ilgili bölümlerden sorumlu MSÜ çalışanlarının bölümlere giderek çalışanlarla bire bir görüşmelerinin sağlanması, bölümlere eğitim amaçlı verilen MSÜ İşleyiş Süreci konulu eğitimin tüm çalışanlara yılda bir kez tekrar verilmesi bu artışın sürekliliğini sağlaması için öneri olarak sunulmaktadır.