

TIBBİ SEKRETERLERİN KLİNİK ÖRNEKLER HAKKINDAKİ BİLGİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

EVALUATION OF THE LEVEL OF KNOWLEDGE OF MEDICAL SECRETARIES ABOUT CLINICAL SPECIMENS

İhsan Hakkı ÇİFTÇİ*, **Birol ŞAFAK***, **Zafer ÇETİNKAYA***
Orhan Cem AKTEPE*, **Demet ÜNALAN****

ÖZET: Türkiye’de sağlık sektöründe son beş yılda meydana gelen hızlı büyüme, tıbbi teknisyen ve sekreter ihtiyacında da artışa neden olmuştur. Bu çalışma Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları’nda Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik (TDS) programı öğrencilerinin klinik örnekler hakkındaki bilgi düzeylerinin saptanması ve klinik örneklerle ilgili bir derse olan ihtiyacın belirlenmesi amacıyla planlanmıştır. Çalışmaya toplam sekiz üniversiteden 448 öğrenci katılmıştır. Ankete katılanların yaş ortalaması 20.4 ± 1.66 yıl olup, 342’si (%76.3) kız öğrencidir. Öğrencilerin klinik örneklerle ilgili sorulara verdikleri ortalama yanıt oranı 3.4 ± 1.9 (min–maks: 0–10) bulunmuştur. Her iki sınıftaki öğrencilerin sorulara verdikleri doğru yanıt oranlarının benzer olduğu gözlenmiştir. Öğrenim yılı ile doğru yanıtlar arasında daha ziyade negatif ilişki göze çarpmış ancak bu korelasyon anlamlı bulunmamıştır. Staj uygulamaları da, klinik örnekler hakkındaki bilgi düzeyleri üzerinde etkisiz bulunmuştur. Sonuç olarak bu anket çalışmasında, tıbbi sekreterlerin klinik örnekler hakkında bilgi düzeyleri çok düşük bulunmuştur. Tıbbi sekreterlerin sağlık alanında rolleri ve sorumlulukları her geçen gün artmaktadır. Bu nedenle uygun maliyet, kalite ve hasta memnuniyetini artırmak için TDS programı müfredatları, klinik örneklerle ilgili bilgilerin aktarıldığı bir dersi içerir şekilde yeniden yapılandırılmalıdır kanaatine varılmıştır.

Anahtar sözcükler: Klinik örnek, tıbbi sekreter, bilgi düzeyi.

ABSTRACT: The rapid development of medical industry in the last 5 years in Turkey led to an increased demand for medical technicians and secretaries. The aim of this study was to evaluate the level of knowledge of students in Occupational School of Medical Documentation and Secretary about the clinical specimens, and to estimate the need for an additional education on clinical specimens. Four hundred and forty eight students from eight universities were participated to this questionnaire survey. Mean age of the participants were

* Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, Mikrobiyoloji Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.

** Erciyes Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Kayseri.

20.4±1.66 years and 342 (76.3%) of them were female students. The mean answer rate of students to the questions about clinical specimens was found 3.4±1.9% (min-max: 0-10). Correct answer rates were similar for both first and second year students. There was a negative relationship between the educational year and the rate of correct answer, however the correlation was not significant. Additionally, internship period did not have any effect on the level of knowledge. The results of this survey have indicated that the level of knowledge of medical secretaries about clinical specimens was very low. As the roles and responsibilities of medical secretaries in medical industry increases, in order to increase the cost-effectivity, quality and patient satisfaction, the contents of their education programs must be reorganized, and a lecture about clinical specimens should be integrated.

Key words: Clinical specimen, medical secretary, knowledge.

GİRİŞ

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de son yıllarda sağlık sektöründe önemli ilerlemeler yaşanmaktadır. İlerlemeler büyümeyi tetiklemekte, büyüme de tıp alanına temel ve yardımcı sağlık personeli ihtiyacında artış olarak yansımaktadır. Ülkemizde yardımcı sağlık personeli ihtiyacının karşılandığı önemli kaynaklar arasında Üniversitelerin Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları yer almaktadır. Yüksekokullarda Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik (TDS) programı adı altında iki yıllık bir mesleki eğitim de verilmekte ve mezunlar hastanelerdeki pek çok birimde kritik görevlerle çalışma imkanı bulmaktadır. Özellikle hastaneye başvuran hastaların ilk karşılandıkları birimler olan danışma, hasta kabul, poliklinik, klinik ve örnek kabul bölümleri tıbbi sekreterlerin en yaygın çalışma alanlarını oluşturmaktadır. Bu birimlerin her biri çalışanı için önemli bilgi birikimi ve eğitim gerektirmektedir.

Her kademedede sağlık çalışanı için güncel ve sürekli eğitim son dönemde en çok tartışılan konulardan biridir. Güncel eğitim maliyeti azaltacak, hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini de önemli ölçüde artıracaktır. Bu nedenle örneğin "British Society of Medical Secretaries" (BSMS), üyeleri için düzenli kurs programları organize etmekte ve tıbbi sekreterlerin değişik alanlardaki bilgi düzeylerini artırmaya çalışmaktadır¹.

Bu çalışma, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları TDS programı öğrencilerinin klinik örnekler hakkındaki bilgi düzeylerinin saptanması ve klinik örneklerle ilgili derse olan talebin öğrenci düzeyinde belirlenmesi amacıyla planlanmıştır.

GEREÇ ve YÖNTEM

Anket önce amaca uygunluk analizi açısından, çalışmaya katılmayan iki farklı Tıp Fakültesinin Mikrobiyoloji ve Klinik Mikrobiyoloji Anabilim Dalı öğretim üyelerince değerlendirildi. Anketler 2005-2006 Eğitim Öğretim dönemi bahar yarıyılı boyunca toplam sekiz üniversitede Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları TDS programı I. ve II. sınıfta eğitim gören 448 öğrenciye uygulandı. Katılımcılara; demografik

verilerin toplanması amacıyla 4, bilgi ölçmek amacıyla da 20 (laboratuvarlarla ilgili genel bilgileri ölçmeye yönelik 5, klinik örnek bilgisini ölçmeye yönelik 5, örnek alım teknikleriyle ilgili bilgileri ölçmeye yönelik 5, örnek taşıma bilgisini ölçmeye yönelik 5) soru yöneltildi. Anket üç sayfalık bir formdan ibaret olup öğrenciler tarafından ortalama 20 dakikada tamamlandı. Ayrıca 117 öğrenciye, "önlisans programınızda klinik örneklerle ilgili eğitim gerekir mi?" sorusu yöneltildi ve klinik örneklerle ilgili ders için mevcut talep öğrenci düzeyinde belirlenmeye çalışıldı.

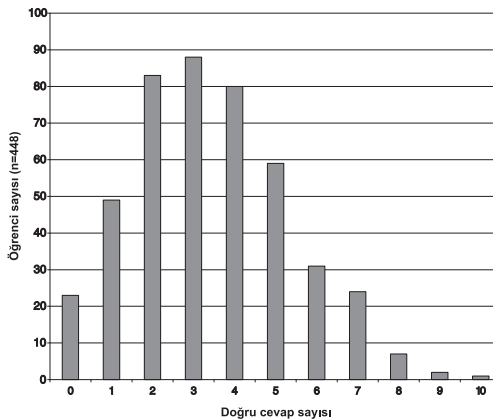
İstatistiksel analizler için SPSS programı ile Spearmans korelasyon testi ve Chi-square testi kullanıldı.

B U L G U L A R

Ankete katılan öğrencilerin yaş ortalamaları 20.4 ± 1.66 yıldır. Toplam 448 katılımcının 342'si (%76.3) kız öğrencidir ve 246'sı (%54.9) birinci sınıfta okumaktadır.

Tüm sorulara verilen yanıtlar incelendiğinde; 23 (%5.1) öğrencinin dramatik bir şekilde hiçbir soruya doğru yanıt veremediği, öğrencilerin yalnızca 88'inin (%19.6) üç soruya doğru yanıt verebildiği ve sadece birisinin (%0.2) 10 soruyu doğru yanıtladığı izlenmiştir. Doğru yanıtlanan sorular arasında korelasyon bulunamamıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin sorulara verdikleri yanıtlar ve eğitim gördükleri üniversiteler arasında da anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Öğrenciler tarafından verilen doğru cevapların dağılımı Grafik 1'de sunulmuştur. Sorular toplam 20 bilgi sorusundan sadece 10'una yanıt alınabildiğinden grafikteki değerlendirme 10 soru için yapılmıştır.

Sorulara verilen yanıtlar ve öğrenim gördükleri sınıf arasındaki ilişki incelendiğinde; 14 soru için birinci sınıf öğrencilerinin, 6 soru için de ikinci sınıf öğrencilerinin daha çok doğru yanıt verdikleri saptanmıştır. Doğru yanıt ve eğitim görülen sınıf arasındaki negatif ilişkinin baskın olduğu gözlenirken anlamlı bir korelasyon saptanamamıştır (Tablo I). Sadece ankette yer alan 11. soru ve eğitim görülen sınıf arasında düşük düzeyde pozitif korelasyon ve anlamlı istatistiksel ilişki saptanmış ($p=0.02$, $r=0.140$) ve sonuçlar Tablo II'de sunulmuştur.



Grafik 1: Öğrencilerin doğru cevap sayılarının dağılımı.

Laboratuvarlarla ilgili genel bilgilerin ölçülmesi amacıyla yöneltilen sorular için doğru yanıt oranı %17.6; klinik örnek bilgisinin ölçülmesi amacıyla sorulan sorulara doğru yanıt oranı %15.1; örnek alım teknikleriyle ilgili bilgilerin ölçülmesi amacıyla sorulan sorulara doğru yanıt oranı %20.5 ve örnek taşıma bilgisini ölçen sorulara doğru yanıt oranı %15.6 olarak hesaplanmıştır. Soru grupları için verilen doğru yanıt oranı Tablo I'de görülmektedir.

Tablo I: Çalışan ve Çalışmayan Öğrenciler için Soru Gruplarına Verilen Doğru Yanıtların Dağılımı

Bilgi Düzeyi Ölçümü İçin Hazırlanan Soruların (n: 20) Ana Temaları	Genel		Çalışmayan		Çalışan	
	n	%	n	%	n	%
Laboratuvarlarla ilgili genel bilgilerin ölçülmesi amacıyla yöneltilen sorular	394	17.6	374	17.8	29	20.7
Klinik örneklerle ilgili bilgilerin ölçülmesi amacıyla yöneltilen sorular	339	15.1	315	15.0	24	17.1
Örnek alım teknikleriyle ilgili bilgilerin ölçülmesi amacıyla yöneltilen sorular	369	16.4	350	16.7	27	19.3
Örnek taşıma ile ilgili bilgilerin ölçülmesi amacıyla yöneltilen sorular	421	18.8	385*	18.3*	38*	27.1*

* Çalışan ve çalışmayan öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı fark ($p < 0.05$) saptanmıştır.

Tablo II: Sorulara Verilen Doğru Cevapların Sınıflara Göre Dağılımı

Bilgi düzeyi ölçümü için hazırlanan soru alanları	1. Sınıf n: 246		2. Sınıf n: 202		p	r
	n	%	n	%		
Kan örnekleri ile rutin çalışan laboratuvarlar	36	14.6	31	15.3	0.83	-0.018
Kültür çalışmalarının yapıldığı laboratuvar	37	15.0	33	16.3	0.71	-0.010
İdrar analizinin yapıldığı laboratuvar	50	20.3	45	22.3	0.65	-0.020
Gaita incelemelerinin yapıldığı laboratuvar	46	18.7	45	22.3	0.34	0.005
Örneklerin incelenmesinde kullanılan yöntem	36	14.6	35	17.3	0.36	0.002
Bakteriyolojik örnekler için red kriterleri	34	13.8	30	14.9	0.76	-0.015
Kültür için "orta idrar" kavramı	59	23.0	41	20.3	0.63	-0.021
İdrar kültürü için ön temizlik	22	8.9	14	6.9	0.43	-0.040
Kültür için en uygun örneklem zamanı	36	14.6	38	18.8	0.23	0.025
Örneklerin alınma şekilleri	34	13.8	31	15.3	0.20	-0.010
Kan örnekleri için kullanılan örnek tüpleri	32	13.0*	62	30.6*	0.02*	0.140*
Örnek alımı sırasında karşılaşılabilecek sorunlar	40	16.3	37	18.3	0.18	-0.012
Hatalı örneğin yol açacağı olası sorunlar	59	24.0	46	22.8	0.33	-0.078
İdrar kültürü için miktar	47	19.1	44	21.8	0.48	-0.013
Gaita incelemeleri için miktar	52	21.1	41	20.2	0.45	-0.009
Boğaz kültür örneğinin taşınması	24	9.7	27	13.4	0.23	0.012
Örneklerin taşınma öncesi bekleme süresi	44	17.9	35	17.3	0.87	-0.011
Taşınma için özellikli örnekler	46	18.7	36	17.8	0.81	-0.047
Taşınma hataları	38	15.4	27	13.4	0.35	-0.035
İdrar örneği taşınması	33	13.4	39	19.3	0.09	0.053

* Her iki sınıfta eğitim gören öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı fark ($p < 0.05$) ve düşük düzeyde pozitif korelasyon ($r = 0.140$) saptanmıştır.

T A R T I Ş M A

Hastanelere sağlık hizmeti almak için başvuranlar pek çok yabancı terim ve işlemlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Ayrıca her hastanenin sisteminin farklı olması da, sağlık hizmeti alıcılarının işlerini zorlaştırmaktadır. Özellikle klinik örneklerin verilmesi, desteğe ihtiyaç duyulan konuların başında gelmektedir. Danışma, klinik, poliklinik ve örnek alma sekreterlikleri çoğu zaman en sık bilgi talep edilen birimlerdir. Söz konusu birimlerde çalışan ve klinik örnekler hakkında yeterli eğitimi almamış tıbbi sekreterlerin yanlış/eksik bilgilendirme ve yönlendirmeleri hem hastalar hem de hekimler için önemli sorunlar doğurabilir. Zira klinik örnekler, tedavinin düzenlenmesi ya da yönlendirilmesi konusunda hekimlere değerli bilgiler veren önemli laboratuvar elemanlarıdır. Yapılan laboratuvar çalışmaları sonucu elde edilen bulguların, örnek sahibi için hayati önem taşıma olasılığı da her zaman vardır. Sürecin yanlış işlemesi ya da aksamasında; klinik örneklerin tanımlanmadan, eksik, yanlış ve zamanında laboratuvara ulaştırılmaması etken olarak gösterilebilir. Bu durum bir taraftan insan hayatı açısından bir tehdit oluştururken diğer taraftan da sektörün en önemli göstergelerinden biri olan hasta memnuniyetini olumsuz etkilemektedir.

Öğrencilerin 23'ünün (%5.1) çalışmada sorulan soruların hiçbirisine doğru yanıt verememesi ve aynı anda en fazla 10 soruya doğru yanıt alınabilmiş olması oldukça dikkat çekici bulunmuştur. Bizce bu veriler konunun önemi açısından iyi bir göstergedir.

Üniversitelerimizdeki TDS programı müfredatları eğitimde birlik, yatay geçiş ve benzeri sebeplerden dolayı ciddi benzerlikler içermektedir. Küçük farklılıklarla birlikte teorik olarak değişik üniversitelerin TDS programında eğitim gören öğrencilerin alanları ile ilgili bilgi düzeyleri paralellik göstermelidir. Çalışmamızda irdelenen sekiz üniversitenin öğrencilerinin klinik örnekler hakkında yeterli bilgi birikimine sahip olmadıkları ve öğrenim görmekte oldukları üniversitelerin bilgi düzeyleri arasında fark oluşturmadığı saptanmıştır.

Pek çok meslek yüksekokulunda olduğu gibi TDS önlisans programına da çoğunlukla sınavsız geçiş söz konusudur. Kayıt yaptıran öğrencilerin hemen hepsi aynı alanda üç yıllık meslek lisesi eğitiminden geçmiştir. Bu üç yıllık süre zarfında teorik eğitimin yanında mesleki eğitimin en önemli ayaklarından biri olan uygulamalı eğitimler de verilmektedir. Benzer şekilde önlisans programlarının müfredatlarında da uygulamalı eğitim vardır. Uygulamalı eğitim sürecinde, öğrencilerin çalışma ortamı ile ilgili konularda bilgi birikimlerini artırmaları istenir. Çalışmamızda, uygulamalı eğitimlerin klinik örneklerle ilgili yeterli bilginin oluşmasını sağlayamadığı saptanmıştır. Zira sorulara verilen doğru yanıtlar ve eğitime devam edilen sınıf arasındaki korelasyon araştırıldığında anlam gözlenmezken sonuç ağırlıklı negatif ilişkiyi göstermektedir. Sadece 6 soru sıklıkla ikinci sınıf öğrencileri tarafından doğru yanıtlanırken 14 soru da birinci sınıf öğrencileri tarafından sıklıkla doğru yanıtlanmıştır.

Alanıyla ilgili bir işte çalışan ve çalışmayan TDS öğrencilerinin "klinik örneklerin taşınması" ile ilgili sorulara verdikleri doğru yanıtlar arasında anlamlı düzeyde istatistiksel fark saptanmıştır. Bu sonuç, klinik örneklerle ilgili bilgi düzeyinin

alanıyla ilgili bir işte çalışma ile paralel olarak artabildiğini göstermektedir. Ancak çalışanların verdikleri doğru yanıt oranı da %27.1 olup, istenilen düzeyde değildir. Ayrıca sürecin oldukça yavaş işlemesi de önemli bir sorundur.

Uygulanan anketlerde 448 öğrenciye sorulan 20'şer bilgi ölçme sorusundan (toplam 8960 soru) sadece 1542'si doğru yanıtlanabilmiş ve verilen doğru yanıt oranı %17.2 olarak hesaplanmıştır. Ancak bu oran çoktan seçmeli ve 5 seçenekli olarak hazırlanan anket için olasılık hesaplarının altında kalmaktadır. Çözüm, yurt dışında olduğu gibi tıbbi ofis, tıbbi faturalama ve kodlama gibi pek çok birim için özel alanların oluşturulması olabilir^{2,3,4}. Ancak her alan için yeni programların örgün eğitime açılması çok büyük maddi külfet getirecektir. Amerika Birleşik Devletleri'nde pek çok alanda olduğu gibi sağlık alanında da "online" okul ve kurs programlarının oldukça yaygın olduğu bilinmektedir^{5,6}. Ülkemizde de benzer şekilde daha az altyapı yatırımı ile daha kaliteli eğitimin nasıl verilebileceği konusunda çalışmalar yapılmalıdır.

Klinik örneklerle ilgili ders için mevcut talebin öğrenci düzeyinde belirlenmesi amacıyla sorulan "Önlisans programınızda klinik örneklerle ilgili eğitim gerekir mi?" sorusuna öğrencilerin %53.8'inin olumlu yanıt vermesi bizce dikkat çekicidir. Öğrencilerin konuyla ilgili taleplerinin kaynağı hakkında çalışmamız kapsamında bir soru yöneltilmemiştir.

Sadece teknolojik altyapı ve düzeyli tıp eğitiminin yeterli olamayacağı ve sağlık sektörünün bir bütün olarak değerlendirilmesinin önemi her geçen gün daha açık bir şekilde görülmektedir. Her kademedeki sağlık çalışanı için güncel eğitim, insan sağlığı açısından son derece önemlidir. Avrupa birliğine üye pek çok ülke, her alanda olduğu gibi sağlık alanında da mesleki eğitime önem vermektedir. Ayrıca rekabetçi politikaların üretilmesi amacıyla teşvik edici uygulamalar başlatılmaktadır⁷.

Sonuç olarak sağlık alanında her kademedeki güncel eğitim, kaliteli hizmeti ve hasta memnuniyetini getirecektir. Çalışmamız kapsamında elde edilen veriler ışığında TDS programı müfredatının tüm içeriğinin gözden geçirilmesi ve klinik örneklerle ilgili bilgilerin aktarıldığı ders ya da dersleri de içerir şekilde yeniden yapılandırılması tartışmaya açılmalıdır.

T E Ş E K K Ü R

Çalışmaya sağladıkları katkı ve destek dolayısıyla, başta Prof. Dr. Şemsettin Ustaçelebi olmak üzere Prof.Dr. Ahmet Derya Aysev, Prof.Dr. Nedret Koç, Prof.Dr. Nilgün Daldal, Prof.Dr. Vural Kavuncu, Doç.Dr. Ayşe Ocaklı, Doç.Dr. İpek Öztan, Doç.Dr. Cemil Sert, Doç.Dr. Mehmet Tütüncü, Yrd.Doç.Dr. Ramazan Erdem ve Yrd.Doç.Dr. Rüştü Taştan'a teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKLAR

1. <http://www.medicalsecretary.org/bsms/professionalGuidelines.jsp>
2. <http://www.midstate.tec.wi.us/academics/MedicalTranscription.pdf>
3. <http://www.degreewizard.com/medical-office-assistant.htm>

4. <http://www.degreewizard.com/medical-coding-classes.htm>
5. <http://www.lifeline-personnel.com/live/training-amspar-medical-secretary.htm>
6. http://www.edu-directory.org/Continuing_Medical_Education,Medical_Secretary_Schools.html
7. http://www.food.itu.edu.tr/Avrupada_egitim.pdf