



*Geleceğe Köprü...*



# Birlikte Çalışma

Dr. Mustafa Burak SAYHAN  
Trakya Üniversitesi Acil Tıp

AD

**IX. Ulusal  
Acil Tıp  
Kongresi**



**23-26 Mayıs 2013**

Titanic Deluxe Belek, Antalya

# Sunu planı

Ekip çalışmasının tanımı

Ekip çalışmasının bileşenleri

Ekip çalışmasında başarı koşulları

İyi bir acil servis yöneticisi nasıl  
olmalı

Acil serviste çalışma planlaması

Yemek tarifi

Sağlık hizmetlerinden söz edildiğinde “**Sağlık bir ekip işidir**” söylemi sıklıkla duyulmaktadır.



# Ekip/takım anlayışı

# TEAMWORK

NCBI Resources How To Sign in to NCBI

PubMed.gov  
US National Library of Medicine  
National Institutes of Health

PubMed Advanced

Search

Help

Display Settings: Abstract Send to: Full Text Online WILEY ONLINE LIBRARY

J Adv Nurs. 2008 Jan;61(2):232-41. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04496.x.

**Teamwork: a concept analysis.**

Xyrichis A, Ream E.

King's College London, Florence Nightingale School of Nursing and Midwifery, London, UK. andreas.xyrichis@kcl.ac.uk

**Abstract**

**AIM:** This paper is a report of an analysis of the concept of teamwork.

**BACKGROUND:** Teamwork is seen as an important facilitator in delivering quality healthcare services internationally. However, research studies of teamwork in health care are criticized for lacking a basic conceptual understanding of what this concept represents. A universal definition for healthcare settings and professionals is missing from published literature.

**METHOD:** Walker and Avant's approach was used to guide this concept analysis. Literature searches used bibliographic databases (Medline, CINAHL, Web of Science, Proquest CSA), internet search engines (GoogleScholar), and hand searches. Literature published between 1976 and 2006 was reviewed but only material in English was included.

**FINDINGS:** Based on the analysis undertaken, teamwork is proposed as a dynamic process involving two or more healthcare professionals with complementary backgrounds and skills, sharing common health goals and exercising concerted physical and mental effort in assessing, planning, or evaluating patient care. This is accomplished through interdependent collaboration, open communication and shared decision-making, and generates value-added patient, organizational and staff outcomes.

**CONCLUSION:** Defining the value of teamwork without a common understanding of what this concept represents endangers both research into this

**Save items**

★ Add to Favorites

**Related citations in PubMed**

**Review** Medication communication: a concept analysis. [J Adv Nurs. 2010]

**Review** What fosters or prevents interprofessional teamwork [Int J Nurs Stud. 2008]

Job satisfaction and perceptions of quality of patient care, collaboration and [J Adv Nurs. 2009]

Interprofessional collaboration in the ICU: how to define? [Nurs Crit Care. 2011]

**Review** Interprofessional collaboration: effects of practice-ba [Cochrane Database Syst Rev. 2009]

See reviews

# Günümüzde nitelikli sağlık hizmeti sunabilmenin temel koşulunu

**Alanında uzmanlaşmış sağlık  
profesyonellerinin varlığının yanısıra**

Bu profesyonellerin/kişilerin birbirleri ile...

- **Yakın işbirliği ve iletişim içinde çalışması**

# **Ekip çalışması tanımı...**

## **(ACİL)**

- **Hastanın en kısa zamanda sağlığına kavuşturulması odaklı**
- **Kapsamlı,nitelikli**
- **Kaliteli**

sağlık hizmeti vermek gibi ortak hedefleri olan iki veya daha fazla kişinin işbirliği içinde çalışmasıdır.

# Başarının anahtarı

Acil servisin her alanında görev alan tüm çalışanların, ekip ruhu bilincinde olması **başarının ilk adımıdır.**



# Ekip çalışmasının başarısı

Ekibi oluşturan üyelerin başarısına bağlıdır.

Bu nedenle ekip üyelerinin

- ***Kendini sürekli olarak yenilemesi***
- ***Değişime ve gelişime açık olması***
- ***Ekip çalışmasına yatkın olması*** gerekmektedir.



# Sağlık hizmetlerinin bir bütün olarak sunumunda...

Hizmet üretiminin her aşamasında değişik meslek gruplarından olan bu takımın yeleri birer **FEDA**kar yıldızlar topluluğudur.



# Ekip çalışmasında

- Üyelerin her biri **kendi uzmanlık alanları** doğrultusunda hizmet sunmaktadır.
- Ekip üyelerinin felsefesi ve amacı **ortak** olduğu halde, **becerileri farklı yöndedir.**

Tablo 1: Acil Servislerde Görev Yapan Personel Tipleri

| Tıbbi Personel                                                                                                                                                                                                                                    | Yardımcı Personel                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acil Tıp Uzm. Dr.</li> <li>• Diğer branş Uzm. Dr.</li> <li>• Acil Tıp Asistan Dr.</li> <li>• Diğer branş rotasyonel Asis.Dr.</li> <li>• Pratisyen Dr.</li> <li>• Hemşire</li> <li>• Paramedik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İdari sorumlular</li> <li>• Sosyal hizmet uzmanı</li> <li>• Danışman</li> <li>• Çevirmenler</li> <li>• Sekreterler</li> <li>• Teknisyenler</li> <li>• Hasta bakım/taşıma elemanları</li> <li>• Temizlik görevlileri</li> </ul> |

*Ambulans şoförleri*

*Hasta ve yakınları*

**Paramedikler**

**Hemşireler**

**Doktorlar**

*Sekreterler*

**Hasta bakıcılar**

**GÜVENLİK GÖREVLİLERİ**





# Ekip çalışması

- Bu ekipten biri veya birilerinin **eksik** olması hizmeti kesintiye uğratacaktır.
- Profesyonel anlamda hiçbir meslek, hiçbir meslekten üstün ya da aşağı değildir.

# Koşulsuz Kabul (saygı)

Her meslek değerlidir ve mesleklere saygı  
duyulması gerekir.

**İnsanların statüleri, eğitimleri, yetenekleri  
eşit değildir. Ama her insanın onuru eşittir**

# Önemli olan büyük olan işi değil, gerekli olan işi yapmaktır.

- Bu meslek grupları arasında iyi bir iletişim ve diyalog kurulmalıdır.
- Bu amaçla görev tanımlarının iyi yapılması



**Doğru araç-gereç, yanlış ellerdeyse, hastaya zarar**



**Ekip çalışanlarına....**

**“Hiçbir zaman bir başka kişinin  
oyununu oynamayın.**

**Kendi oyununuzu oynayın.”**

*Andrew Salter*

# Ekip çalışmasının başarısı

 NCBI [Resources](#) ☒ [How To](#) ☒ [Sign in to NCBI](#)

   [Advanced](#) [Help](#)

[Display Settings:](#) ☒ Abstract [Send to:](#) ☒ 

[Healthc Pap. 2007;7 Spec No:26-34.](#)  
**Effective teamwork in healthcare: research and reality.**  
[Clements D.](#), [Dault M.](#), [Priest A.](#)  
Canadian Health Services Research Foundation.

**Abstract**  
Issues affecting health workplaces range from serious concerns that could affect the immediate physical safety of workers to those that would improve productivity and efficiency, or make an organization a preferred employer. Employers and workers might consider effective teamwork an asset, but for patients it is a prerequisite. This paper reviews the evidence for effective teamwork, primarily that gathered by a research team funded by the Canadian Health Services Research Foundation (CHSRF). We also review the expert opinion provided by a group of 25 researchers and decision makers convened by CHSRF in late 2005 at a forum for discussion about issues related to effective teamwork. Included in the retreat were representatives from professional organizations and occupations as well as areas such as legal liability. Taken together, the research and expert opinion provide a comprehensive overview of the benefits of effective teamwork and the conditions needed for its implementation. In addition, we review policy and management perspectives on the most significant challenges to the implementation of effective teamwork in the Canadian context, and potential opportunities to overcome these obstacles.

**Save items**

**Related citations in PubMed**  
[Healthy workplaces for health workers in Canada: knowledge transfer ; \[Healthc Pap. 2007\]](#)  
[Teamwork and healthy workplaces: strengthening the links for de \[Healthc Pap. 2007\]](#)  
[From promise to practice: getting healthy work environments in health workp \[Healthc Pap. 2007\]](#)  
[Review Teamwork and patient safety in dynamic domains of heal \[Acta Anaesthesiol Scand. 2009\]](#)

# Ekip alışmasının temelini

- Ortak kararların alınması
- Kaynakların ortak kullanılması
- Ko-ordinasyon ve iyi bir **iletişim** ağının sağlanması oluşturmaktadır.



**HASTA BİREY  
HASTANEDEKİ EN ÖNEMLİ  
BİREYDİR VE TÜM SAĞLIK  
EKİBİNİN DİKKATİNİN  
MERKEZİNİ OLUŞTURUR.**

# Etkin bir ekip çalışması ile...

- Hizmetteki **boşluk ve tekrarlar** ortadan kalkmakta
- Hasta bakımında **süreklilik** sağlanmakta
- Hasta bakımının **kalitesi** artmakta
- **Maliyet** ve hastaların hastanede **kalış süreleri** azalmakta

# **Ekip çalışmasının yetersiz/başarılar olduğu birimlerde**

- Tedavi ve tanı işlemlerinde gecikme
  - Hasta hakkında çelişkili bilgilere sahip olunması
  - Hizmet kalitesinin düşmesi
- gibi sorunlar yaşanabilmektedir

# Ekip çalışmasında başarı koşulları

- Hedefi ve vizyonu paylaşmak
- Ortak dil oluşturmak
- Dayanışma duygusunu güçlendirmek
- Korku ve belirsizliğe karşı direnmek

# **Ekip çalışmasında başarı koşulları**

- Acil serviste çalışan tüm personel yeterli bilgi ve deneyime sahip olmalıdır.
- Hizmet içi eğitim programı düzenlenmelidir.



# Acil servis personelinin etkin bir biçimde kullanılması....

[Hospital Solutions](#) | [Our Company](#) | [News & Events](#) | [For Physicians](#) | [For NPPs](#) | [Contact Us](#)

#### HOSPITAL SOLUTIONS

- Emergency Department Staffing
- Service-One Customer Care
- Request More Information

#### Request More Information

To receive additional information on our hospital staffing solutions, simply complete this form and one of our representatives will contact you shortly...

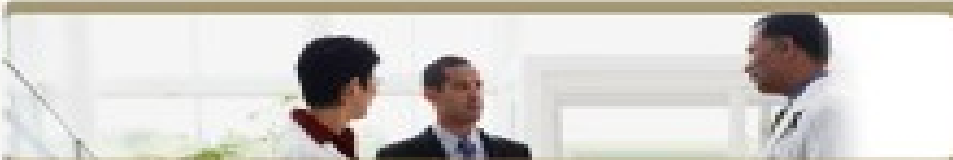
[Learn More >](#)

#### E-Newsletter

Sign up for our Partners in Care newsletter designed for hospital administrators.

Your Name:  Your Email:

[Subscribe >](#)



*Delivering quality care one visit at a time.™*

[Home](#) | [Hospital Solutions](#) | [Emergency Department Staffing](#)

## Emergency Department Staffing

If you are considering a change to your emergency department staffing group, ER-One has a solution for you.

### It Starts With Good Genetics

A solid emergency department staffing company is created from "good genetics" - the people who make up the company. ER-One is proud of the leadership team that sets direction for the company. The Chairman and principle owner, Dr. Ernie Sorini, is a board certified emergency physician. That holds true for the company's Chief Medical Officer and Chief Compliance Officer. You can read more about these people and others in our [Leadership section](#).

### Day One and the Journey

When most institutions consider a change in emergency department staffing, they focus on the events that surround a transition on day one. Can they make a change without significant disruption to the hospital? At ER-One, the key to success on day one comes from two factors - solid planning and access to physicians. Planning takes place in a series of meetings with hospital administration and medical staff in advance of day one. During these meetings a gap analysis is performed to make sure all people are prepared for the transition and that ownership for any changes is assigned. The second factor for a smooth start is access to physicians. ER-One's size (staffing many different emergency departments), reputation and national recruiting partner give the company access to a wealth of physicians.

At ER-One, the "journey" is the most important aspect of long term success with our customers. This journey begins on day one



# Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

16 Ekim 2009 CUMA

Resmî Gazete

Sayı : 27378

TEBLİĞ

YATAKLI SAĞLIK TESİSLERİNDE ACİL SERVİS HİZMETLERİNİN  
UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA TEBLİĞ

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Acil Servis Personel Standartları, Nöbetler, Hasta Kabulü ve Sevk Esasları

Acil servis sorumlusu ve personel standartları

**MADDE 11 – (1)** Acil servislerde var ise acil tıp uzmanı, bulunmaması hâlinde baştabibin görevlendireceği bir baştabip yardımcısı veya bir uzman tabip ya da bir tabip acil servis sorumlu tabibi olarak görev yapar. Yeterli sayıda acil tıp uzmanı bulunan sağlık tesislerinde acil servise başvuran vakaların, bu uzmanların denetim ve sorumluluğunda değerlendirilmesi gerekir. Sağlık tesisinde tek acil tıp uzmanının bulunması hâlinde bu değerlendirme mesai saatleri ile sınırlıdır. Acil serviste Ek-1'de gösterilen uzman tabip, tabip ve hemşire asgari standardına ilave olarak hizmetin yoğunluğu ve vakaların niteliğine göre acil servisin bu Tebliğ uyarınca belirlenen seviyesinin gerektirdiği, acil sağlık hizmetleri ihtiyacını karşılayacak nitelik ve nicelikte sağlık ve diğer personel planlaması yapılır.

# Personelin AS'de organizasyonu

|                                  |                                          | I. Seviye                                                                                                                                                                             | I. Seviyeye ilave olarak                                                                               | I. ve II. seviyeye ilave olarak                                                                                                       |
|----------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verilmesi gereken sağlık hizmeti |                                          | *Temel Yaşam Desteği,<br>*İleri Travma Yaşam Desteği,<br>*İleri Kardiyak Yaşam Desteği,<br>*Yoğun bakım gerektirmeyen hastaların müşahede biriminde takibi.<br>*Ayaktan hasta bakımı. | *Uzman düzeyinde değerlendirme,<br>*Bilgisayarlı tomografi, ultrasonografi gibi görüntüleme imkanları. | *İleri tetkik yapabilme imkanı,<br>*24 saat uzman düzeyinde hizmet.<br>*Kritik ve yoğun hasta bakımını sağlayacak donanım (tercihli). |
| Personel Durumu                  | Kamu Sağlık Tesisleri (Her vardiya için) | 1-2                                                                                                                                                                                   | 2-4                                                                                                    | 4+                                                                                                                                    |
|                                  | Özel Sağlık Tesisleri (Her vardiya için) | 1-2                                                                                                                                                                                   | 1-2                                                                                                    | 1-2                                                                                                                                   |
|                                  | Kamu Sağlık Tesisleri (Her vardiya için) | 1-2                                                                                                                                                                                   | 2-7                                                                                                    | 7+                                                                                                                                    |
|                                  | Özel Sağlık Tesisleri (Her vardiya için) | 1-2                                                                                                                                                                                   | 1-2                                                                                                    | 1-2                                                                                                                                   |

## Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

- Çekirdek takım, hasta ile en yakın ilişkide bulunan, shift süresince birlikte çalışan, 3-10(ortalama 6) kişiden oluşan, görevlendirilmiş ekiptir.
- Amaçları kendilerine verilen hastalara yüksek kalitede acil bakım hizmetini sunmaktır.



## Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

- Çekirdek takımlar en az bir doktor ve bir hemşireden oluşur.
- Takımdaki en tecrübeli doktor liderdir.
- Takım lideri çalışma süresince sadece bir takıma hizmet verir.
- Üyeler takımlarındaki lideri benimser.



## ■ Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

- Çekirdek takımların yapısı ve kompozisyonu acil servislerin özelliğine göre değişiklik gösterir.

## ■ Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

- Büyük acil servislerde koordinasyon 2-3 çekirdek takım üzerinden yürüyebilir.
- Takımlara verilecek hastaları ve bir takımın ilave kaynak ihtiyacını belirler(kaynakları ve iş yükünü dağıtır).

# Personelin AS'de organizasyonu-etkin kullanımı

## ACIL SAĞLIK HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

Resmi Gazete

Tarih:11.05.2000; Sayı: 24046

### BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Yataklı Tedavi Kuruluşları Bünyesinde Yer Alan Acil Servisler

#### Madde 15-

b) Hizmetler; uzman tabip sorumluluğunda, acil sağlık hizmetleri konusunda eğitim görmüş, tecrübeli ve yeter sayıda tabibin, hemşirenin ve diğer personelin de katılımı ile bir bütün olarak yürütülecek şekilde organize edilir. Bütün görevlilerin acil servis birimindeki görev, yetki ve sorumlulukları yazılı olarak hazırlanır ve acil serviste görülebilecek bir yere asılır.



# **İyi bir acil servis yöneticisi...**

- Her yeni gelişen probleme uygun yeni çözüm önerileri üretme yeteneği olan kişidir.

**Yönetmek;**

İşlerin doğru yapılmasını  
sağlamaktır.

**Lider,**

Doğru şeyleri yapan kişidir.

**Warren Bennis**

# Motivasyon

**Çoğu kez....**

- **Bir selam**
- **Hal hatır sorma**
- **Onunla bir çay içme**



# Motivasyon

- Burn-out gelişen ya da gelişme riski olanları **izine** çıkarmalıdır.
- Periyodik aralarla **problem saati** yapılabilir.
- Alınacak kararlarda çalışanların da **görüş ve önerileri** alınmalıdır.

# İletişim

- İletişim kişisel bir yetenek değil öğrenilen bir dizi tekniktir !



# İLETİŞİM NEDEN ÖNEMLİ?

- Sevgi, başarı, mutluluk ve güç elde etmek....

doğru iletişim kurabilme becerisi ile mümkündür.



# Afiyet olsun....

***Bu yemeği herkes  
yapsın!***



**Yemeğin adı: İNSANLIK**

**Kullanılacak malzeme:**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Bir ölçü         | GÜNAYDIN   |
| İki ölçü         | İYİ GÜNLER |
| Birazcık         | İLGİ       |
| Bir tutam        | ANLAYIŞ    |
| Normal ölçüde    | NEZAKET    |
| Bir tatlı kaşığı | TOLERANS   |

**Hazırlanışı:**

*Malzemeyi iç dünyanızdan alın. Yıkamanıza gerek yok. Tertemizdir. Gönül teknenizde yavaşça karıştırın. Kokusu her yanınıza sinince içine duygu şerbeti karıştırın. Karışımı hayat tabağının üzerine boşaltın. Üzerini sevgi marmelatıyla süsleyin. Birkaç parça gökkuşağının renginden serpiştirin, gün boyu afiyetle yiyin.*

*Sadece kendiniz yemeyin, herkese verin...*