



ACIL SERVİSİN İŞLETİLMESİ

Doç. Dr. Cuma YILDIRIM

Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi

Acil Tıp Anabilim Dalı, GAZİANTEP

cyildirim@gantep.edu.tr

Teşekkür

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Aytekin

Uzm. Dr. Hasan Çağıl

Plan

- Tarihçe
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yönetme),
- Denetim,
- Çatışma ve kriz yönetimi,

Acil servis yönetiminin önemli olduğu ve özellik arz ettiği ancak 1960'ların sonunda fark edildi.

Bu tarihten sonra acil servis yönetimi konusunda araştırmalar arttı. Kitaplar yazıldı.

İNSAN NOKTALAMA İŞARETLERİNİ KAYBEDERSE...

- BİR GÜN İNSAN, "VİRGÜLÜ " KAYBETTİ.
O ZAMAN CÜMLELERDEN KORKAR OLDU VE BASİT İFADELER KULLANMAYA BAŞLADI.
CÜMLELERİ BASİTLEŞİNCE,DÜŞÜNCELERİ DE BASİTLEŞTİ..
- BİR BAŞKA GÜN İSE, "ÜNLEM İŞARETİNİ" KAYBETTİ.
ALÇAK BİR SESLE VE SES TONUNU DEĞİŞTİRMEDEN KONUŞMAYA BAŞLADI. ARTIK NE BİR
ŞEYE KIZIYOR, NE DE BİR ŞEYE SEVİNİYORDU. ÜSTELİK HİÇBİR ŞEY ONDA, EN UFAK BİR
HEYECAN UYANDIRMIYORDU.
- BİR SÜRE SONRA "SORU İŞARETİNİ " KAYBETTİ.
ARTIK SORU SORMAZ OLDU. HİÇBİR ŞEY AMA HİÇBİR ŞEY ONU İLGİLENDİRMİYORDU.
NE KÂİNAT, NE DÜNYA, NE DE KENDİSİ UMURUNDAYDI.
- BİRKAÇ SENE SONRA, "İKİ NOKTA" İŞARETİNİ KAYBETTİ.
ARTIK DAVRANIŞ SEBEPLERİNİ BAŞKALARINA AÇIKLAMAKTAN VAZGEÇTİ.
- ÖMRÜNÜN SONUNA DOĞRU, ELİNDE YALNIZ "TIRNAK İŞARETİ" KALMIŞTI.
KENDİSİNE AİT TEK BİR DÜŞÜNCE BİLE YOKTU. YALNIZ BAŞKALARININ DÜŞÜNCELERİNİ
TEKRARLIYORDU.

G S D A E
P R L W I
O B
N M L K
T H U X C
Q
A J
Z V Y F

ACIL

H

V

A

TIP

S S

S

S

N

O

Q

K

ANABILI

L

M

U

R

J

W

F

Z

DALI

E

X

G

Y

^G
Acil ^RTip ^NAnabilim ^A
^W
Dali
^M

^P ^O ^S ^L

. , : ; ' ^ ? / !

^H

^L

- Tarihçe
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yönetme),
- Denetim,
- Çatışma ve kriz yönetimi,

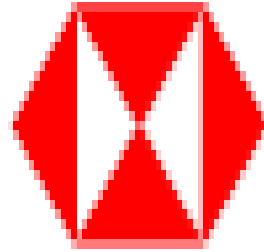
Planlama

- Anatomik mekan,
- Personel,
- İşleyiş,
- Faturalandırma,

Planlama

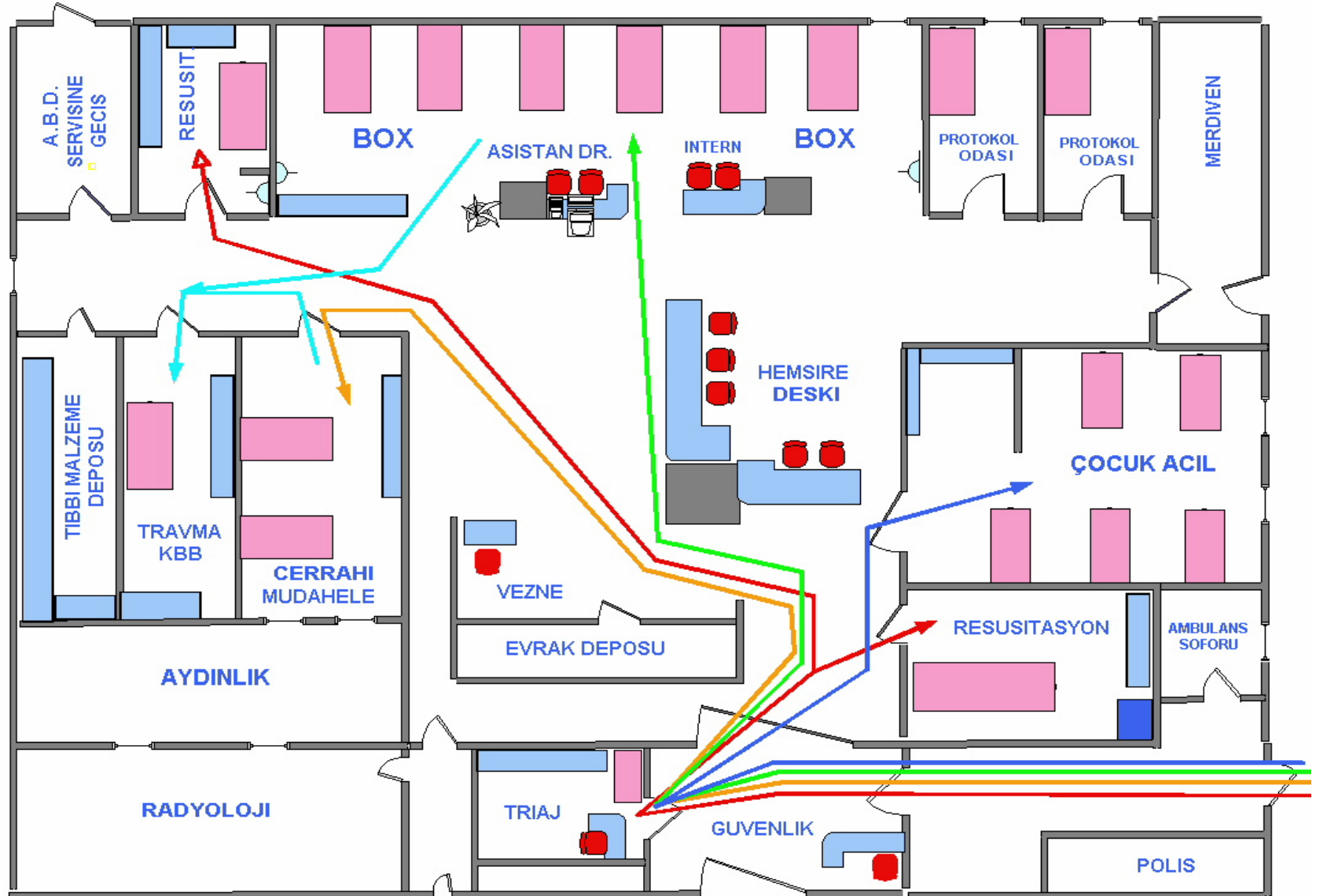
- İş ölçümü,
- Simülasyon,
- Tip proje yerine ihtiyaca göre planlama

HSBC

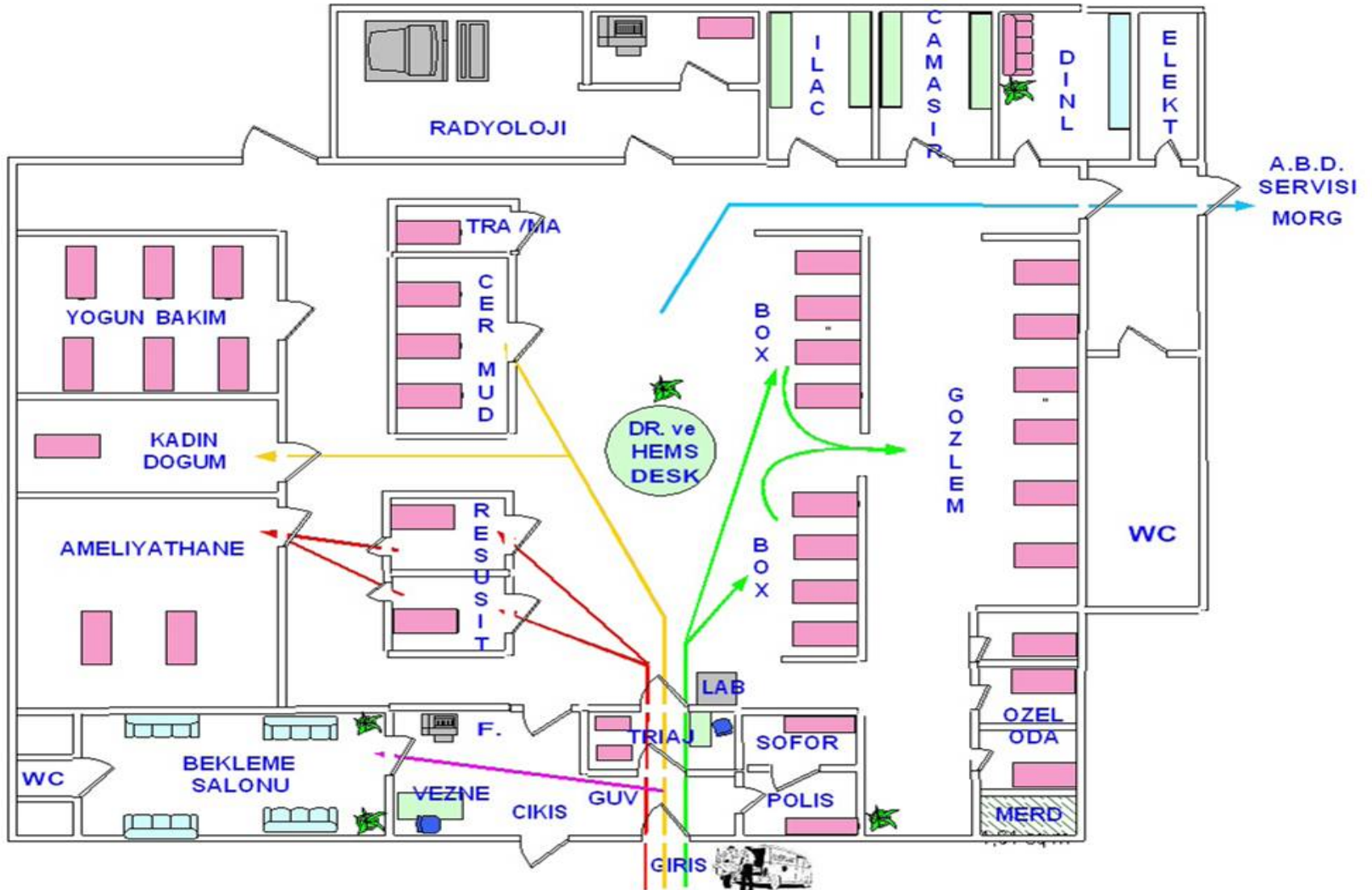


Dünyanın yerel bankası

Acil servis planı (Mevcut olan)



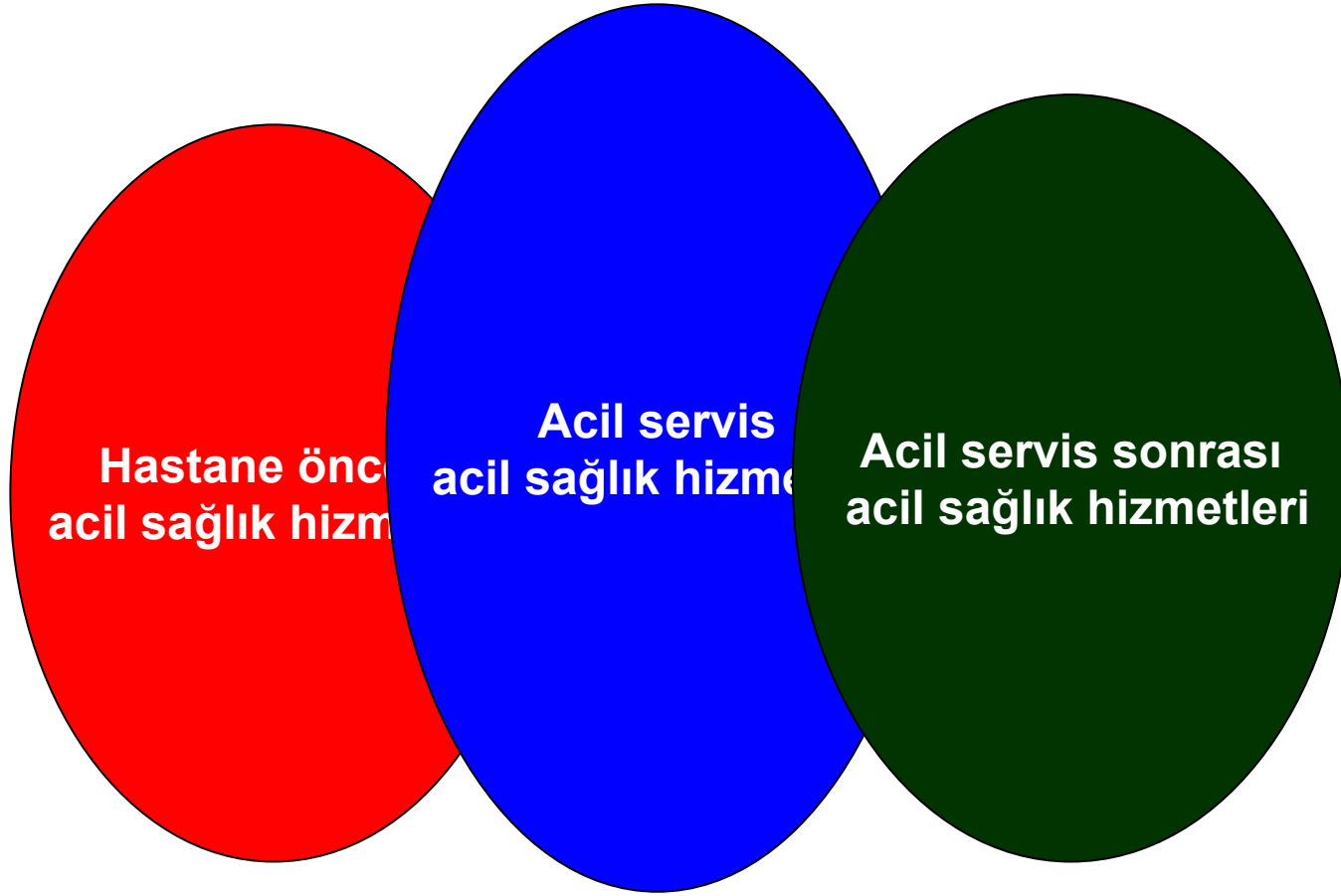
Acil servis planlaması (Alternatif)



Planlama sonrası

verimlilikte % 38 artış

- Tarihçe
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yönetme),
- Denetim,
- Çatışma ve kriz yönetimi,



Sağlık Bakanlığı'nın görüşleri

GÜVENLİK GÖREVLİLERİ

Hemşireler,

Doktorlar,

Hasta ve yakınları

Sekreterler

Ambulans şoförleri,

SOSYAL HİZMET UZMANLARI

Paramedikler,

Hasta bakıcılar,

Bu meslek grupları arasında iyi
bir iletişim ve diyalog
kurulmalıdır.

Bu amaçla görev tanımlarının iyi
yapılması gerekir.

İDARE ETMEK VE LİDERLİK YAPMAK ARASINDAKİ FARKLAR

YÖNETMEK-İDARECİ (MANAGEMENT-MANAGER)	LİDERLİK (LEADERSHIP)
Yönetmek-idare etmek	Yenilik, icat
Muhafaza etmek	Geliştirmek
Sistem/Planlama	İnsan
Kontrol	Yetki devri
Kısa sürede sonuç alma	Uzun süreç
Nasıl?, Ne zaman?	Ne?, Niçin?
Gözetimci, göz altında tutucu	Ufukların üzerinde
Taklit	Orjinalite
Statüko	Değişiklik
İyi asker	Bireysellik
İşleri doğru yapmak	Doğru olan işleri yapmak

Yönetmek;

İşlerin doğru yapılmasını
sağlamaktır.

Lider,

Doğru şeyleri yapan kişidir.

Warren Bennis

İyi bir acil servis yöneticisi

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

- Tarihçe,
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yöneltme),
- Denetim,
- Çatışma ve kriz yönetimi,

ÇALIŞTIRMAK MI?

İDARE ETMEK Mİ?

YÖNETMEK Mİ?

İŞLETMEK Mİ?

Yönetimin vazgeçilmez öğeleri:

EĞİTİM

DIYALOG/ İLETİŞİM

MOTİVASYON

FATURALANDIRMA

EĞİTİM

PERSONEL EĞİTİMİ

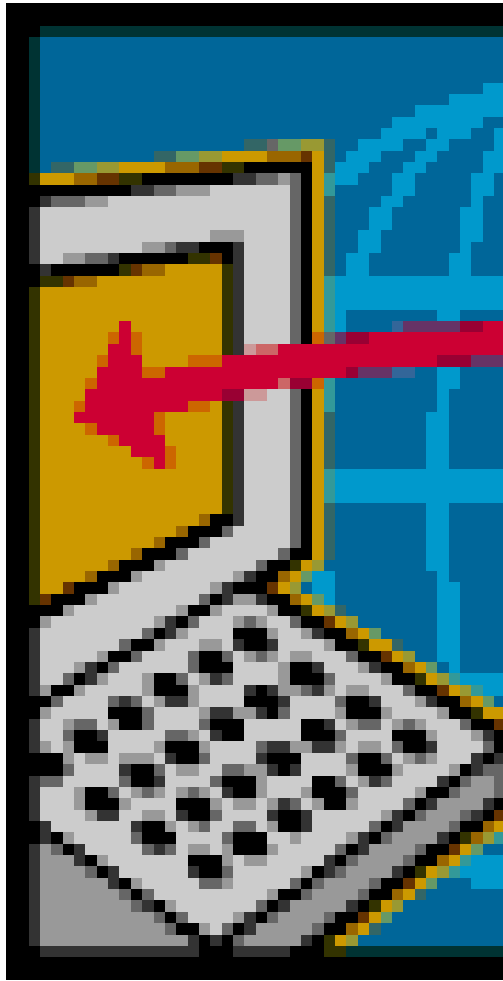
HASTA VE HASTA YAKINLARININ
EĞİTİMİ

Diyalog/İletişim

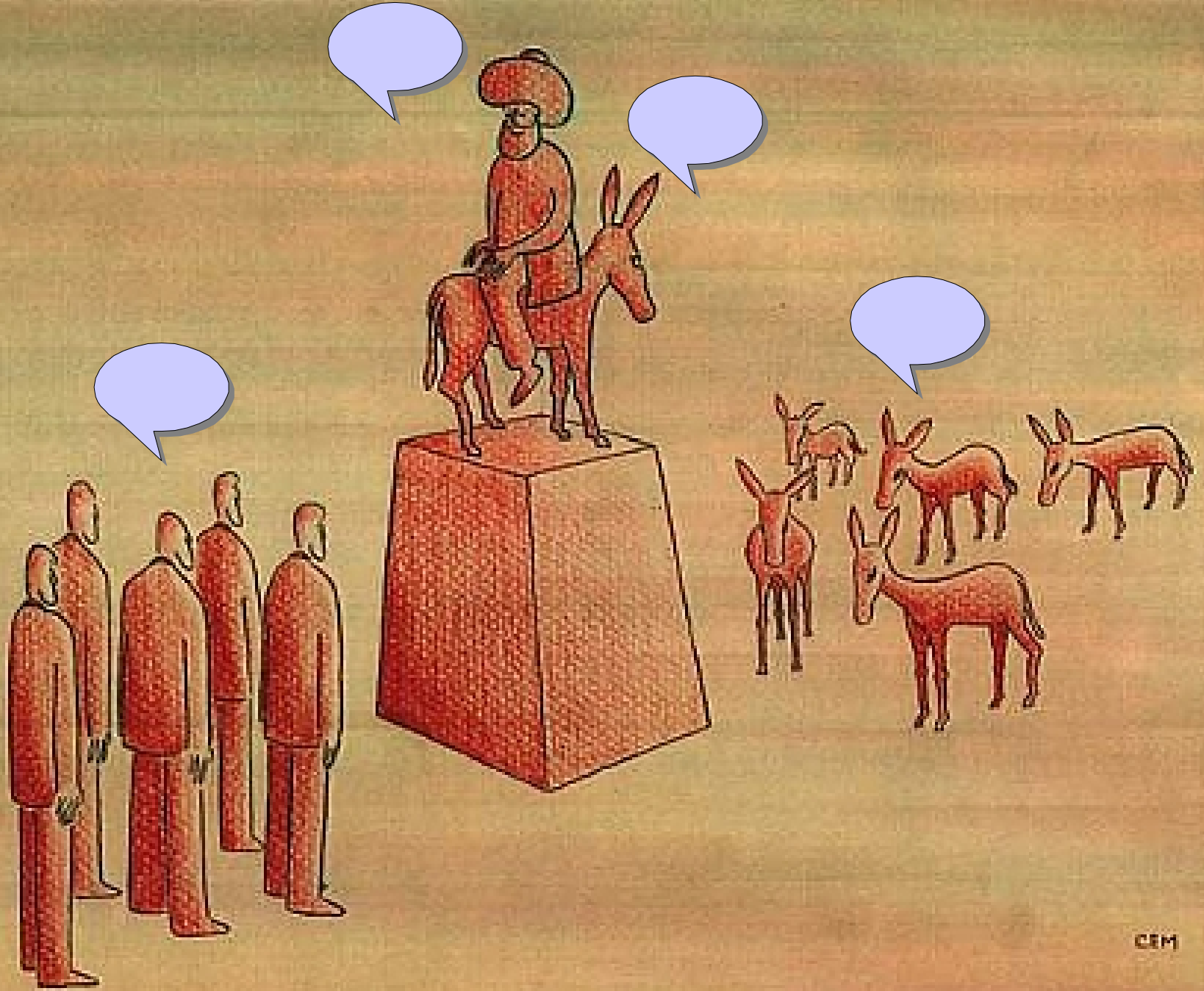
- İyi bir yönetim için bir ekip ve takım ruhu içinde çalışılmalıdır.
- **Takım içinde herkes önemlidir.**
- Herkesin görev yeri farklıdır.
- Acil servisteki herkes bir vücudun parçaları gibidirler.
- Her organın kendine göre bir görevi ve önemi vardır.

İletişim/Diyalog

- Acil servis içi iletişim,
 - Meslek grupları arasında iletişim
- Hasta ve hasta yakınları ile iletişim,
- Hastane öncesi acil sağlık sistemi ile iletişim,
- Acil servis sonrası birimlerle iletişim,
- İdarecilerle olan iletişim,



- Ayrıca insanlar arasında duygusal etkileşimler olabilir.
- Bu etkileşimler iş performansını etkileyebilir.
- Bu gibi sosyal olaylar mümkün olduğu kadar iş yerinin dışına taşınmalıdır.





MOTIVASYON

NEGATİF MOTİVASYON

(fırçalama, tehdit, ceza

VE TUTANAK)

Çoğu kez bir selam, hal hatır sorma, onunla bir çay içme ya da bir konuda fikrini sorma daha fazla motivasyon sağlar.

- Tüm çalışanlar yakından takip edilmelidir.
- Burn-out gelişen ya da gelişme riski olanları izne çıkarmalıdır.
- Periyodik aralarla problem saati yapılabilir.
- Alınacak kararlarda çalışanların da görüş ve önerileri alınmalıdır.

Mühim olan büyük olan
işi değil, gerekli olan
iş yapmaktır.

FATURALANDIRMA

Soru:

**Bir hastanın tedavisi
ne zaman biter?**

SORU

ACİL SERVİSTE

**KOŞULSUZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
OLUR MU?**

Hayır

Hasta Müşteri midir?

EVET

- Tarihçe,
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yönetme),
- Denetim,
- Çatışma ve kriz yönetimi,

Teknik kalite

Fonksiyonel kalite

Toplam kalite

**Acil serviste kalite,
başlangıcı olup sonu olmayan
bir yoldur.**

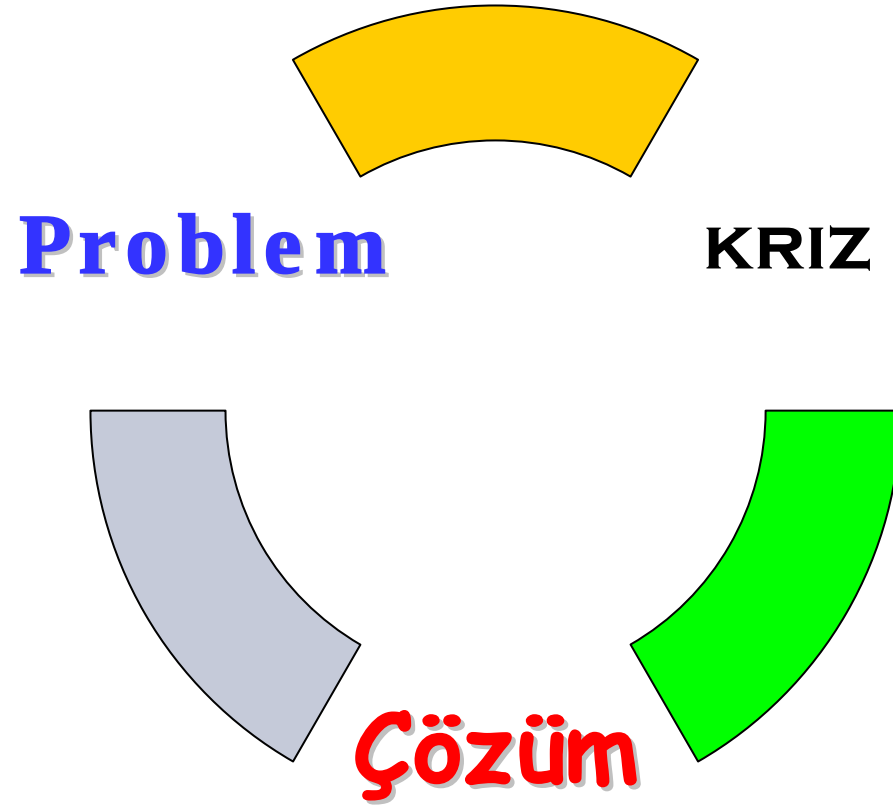
Çünkü çıktılar soyuttur ve ölçümü ve
dengelemesi çok zordur.

**Çözölemeyen konularda makul
ölçülerde problem çıkmasına
izin verilmelidir.**

İnsanların özverisi ile her işin yolunda gitmesi
problemin daha da büyümesine neden olabilir.

- Tarihçe,
- Planlama,
- Örgütleme (Organizasyon),
- Yürütme (Yönetme),
- Denetim,
- Çatışma ve Kriz yönetimi,

Acil serviste çalışan bu meslek
gruplarının olumsuz çatışması
önlenmelidir.



Problem

KRİZ

Çözüm



Teşekkürler