

PAPER DETAILS

TITLE: SAĞLIK KURUMLARINDA TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN
PERSONELİN BİLGİSAYAR KULLANMA BİLGİ DÜZEYİ: BİR DURUM SAPTAMASI

AUTHORS: Tolga ERSÖZLÜ, Elif EREN ÇITAK, Zerrin Deniz AYDOĞDU, Nur BOZTEPE, Filiz
DİLEK, Yücel BULUT

PAGES: 2-14

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/468048>

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA
MERKEZİNDE TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN
PERSONELİN BİLGİSAYAR KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

**Dr. Öğr. Üyesi Tolga
Ersözlu¹**

Namık Kemal Üniversitesi,
Tıp Fakültesi tersozlu@nku.edu.tr

Öğr. Gör. Elif Eren Çitak

Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık
Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu
eerencitak@nku.edu.tr

Zerrin Deniz Aydoğdu

Namık Kemal Üniversitesi,
Sağlık Araştırma ve Uygulama
Merkezi
zdaydodu@nku.edu.tr

Nur Boztepe

Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık
Araştırma ve Uygulama Merkezi
nboztepe@nku.edu.tr

Öğr. Gör. Filiz Dilek

Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık
Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu
fdilek@nku.edu.tr

Öğr. Gör. Yücel Bulut

Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık
Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu
fdilek@nku.edu.tr

ÖZET

Bu çalışma, sağlık kurumlarında tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan personelin bilgisayar kullanma bilgi düzeyi ve etkili faktörleri belirlemek amacıyla planlanmıştır. Tanımlayıcı tıpteki araştırmada örnekleme, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan, araştırmaya katılmaya gönüllü 250 kişi oluşturmıştır. Araştırmada, ölçüm aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilmiş, bireylerin sosyo-demografik özelliklerini ve bilgisayar kullanma bilgi düzeylerini belirleyen anket formu kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçları ortalama±standart sapma ve yüzde olarak belirtilmiştir. Çalışanların yaş ortalaması 32.31±6.91, %87.2'sikadın, %60'ı üniversite, mezunudur. Çalışanların %68'i hizmet içi eğitim almakla birlikte %32.35'i aldıkları eğitimin yetersiz olduğunu belirtmiştir. Çalışanların %58.8'i F klavye, %65.6'sı klavyede 10 parmak tekniği bilmemektedir. %67.7'si bilgisayara program kurup kaldırabilmekte, %57.2'si virüs, %26'sı ICD sınıflama sistemini kullanabilmektedir. Tıbbi dokümantasyon sisteminden sorumlu tıbbi sekreterlerin bilgisayar kullanma bilgi düzeylerinin yeterli olmadığı belirlenmiştir. Hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Kurumları, Tıbbi Sekreterlik, Bilgi Teknolojileri

**COMPUTER USING KNOWLEDGE LEVELSOF MEDICAL SECRETARIES WORKING
IN NAMIK KEMAL UNIVERSITY HEALTH PRACTICE AND RESEARCH CENTER**

ABSTRACT

This study was planned to identifying computer skills of medical secretaries and relevant factors in health institutions. The study has a descriptive design and a sample of 250 volunteered medical secretaries working. The authors developed and used a survey form to identify socio-demographic aspects and computer skills of individuals working as medical secretary. Study results are expressed as mean±standard deviation. Average age of the staff is 32.31±6.91, 60% are graduates of university. According to self-reports of the staff, 68% have receive dinner-service training and 32.35% think that the training was not adequate. 58.8% do not know F keyboard and, 65.6% typing ten fingers. 67.7% can set and remove a program on computer, 57.2% can use virus program, and 26% can handle ICD classification system. It was found that computer skills of medical secretaries is not adequate. In-service training be supported with suggested.

Keywords: Health Institutions, Medical Secretary, Information Technologies

¹ Sorumlu Yazar: 02822507014

1. GİRİŞ

Günümüzde teknoloji hızla değişmekte ve teknolojinin sağlık sektöründeki yeri de buna paralel olarak artış göstermektedir (Köseoğlu vd., 2007:203-209). Teknolojik gelişmelerle birlikte sağlık hizmetlerinde ham verinin bilgiye dönüştürülmesi, bilgi ihtiyacının karşılanması ve bilginin depolanmasının en kolay ve yaygın biçimde bilgisayar teknolojileri ile sağlanabilmektedir (Yalçın Doğan, 2014). Günümüzde sağlık sektöründe bilgisayar temelli sistemler kullanılması gerekli özelliklerden biri haline gelmiş ve klinik bilgi sistemlerinin, iletişim ve internet bağlantılarının geliştirilmesi sağlık sektöründe bu teknolojilerin yaygın bir şekilde kullanılmasını sağlamıştır (Ömürbek & Altın, 2009:211-232). Sağlık hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulabilmesi için ihtiyaç duyulan bilginin kolaylıkla ulaşılabilir olması gerekmektedir. Sağlık kuruluşlarının verimli bir şekilde faaliyet gösterebilmesi, planlama yapabilmesi ve işleyişlerinin kontrolünü sağlayabilmesi ancak bilgi sistemlerinin yardımıyla mümkün olmaktadır (Odacıoğlu, 2013).

Bilgisayar teknolojileri tabanlı elektronik tıbbi kayıtlar sağlık kurumlarında sunulan bakımın kalitesini arttırmakta, maliyetleri düşürmekte ve sağlık sonuçlarını iyileştirerek verilen hizmet kalitesini önemli ölçüde etkileme potansiyeline sahiptir (Protti, 2007:107-116). Elektronik tıbbi kayıtları, bilgiye zamanında ve hızlı erişimi sağlamakta, multidisipliner bir sektör olan sağlıkta disiplinler arası bilgi paylaşımına ve çeşitli sağlık istatistiklerine erişme potansiyeline taban oluşturmaktadır (Shahmoradi vd., 2017:642-649). Yapılan çalışmalarda iş akışında verimlilik, hata payında azalma, hasta güvenliğinde artış ve hasta-sağlık hizmeti sunucusu arasındaki iletişimi olumlu yönde etkilediği, tedavide karar destek etkinliğini arttırdığı vurgulanmıştır (Kern vd., 2012:197-209; Furukawa, 2011:296-303; Linder vd.,2007:1400-1405; Kaymakoğlu & Ersoy, 2005). Ekstrada ve ark. (2017), gut hastalığının tedavisini, bakımını ve sonuçlarını değerlendirme süreçlerinde elektronik tıbbi kayıtların olumlu etkisini saptamışlardır. Shahmoradi ve ark. (2017) ise elektronik tıbbi kayıt sisteminin kullanılmamasının en önemli faktörleri arasında donanım ve alt yapı eksikliği, klinik personelin elektronik sağlık kayıtlarının kullanımı konusundaki direnci ile birlikte stratejik planlama eksikliği olduğunu vurgulamışlardır. Literatürde bilgisayar teknolojileri tabanlı elektronik tıbbi kayıt sisteminin hizmet kalitesine olumsuz etkilerini belirten çalışmalar da olmakla birlikte, bu olumsuz etkinin nedeni olarak teknolojinin personel tarafından kullanılamaması gerekçe gösterilmiştir (Chaudhry vd., 2006:742-752).

Sağlık kurumlarında, hastaların kişisel özlük haklarının korunması, hastaya ait bilgilerin mahremiyeti, hastalığın prognozunun saptanması, bakım ve tedavi sürecinin planlanması, tıbbi dokümanların korunması ve saklanması, düzenli olarak bilgilerin toplanıp zamanında ilgililere iletilebilmesi, personelin istihdamı ve eğitimi, hastaya verilen hizmetin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması konusunda tıbbi dokümanlardan yararlanılmaktadır. Ayrıca tıbbi dokümanlarda birey ve toplum sağlığı ile ilgili her türlü bilgi kaydedilip saklandığı için, daha sonra yapılabilecek tüm tıbbi araştırmalar için kaynak niteliği taşıyacağından bilimi de desteklemektedir. Bu bilgiler, sağlık hizmetleri dışında iş kazaları, trafik kazaları gibi durumlarda sigorta, tazminat işlemleri ve adli tıp ile ilgili işlemlerde de resmi belge olarak kullanılabilmektedir (Baron, 2007:549-552). Wen ve ark.ları (2005) Science Index’de (SCI) yayınlanmış makaleleri incelediklerinde, elektronik sağlık kayıtları ile ilgili araştırmalarında, ülkenin ekonomik durumu ile elektronik kayıt ürünleri, araştırma ve geliştirme makale sayısı arasında doğrudan bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Teknoloji çağındaki ilerlemeler doğrultusunda tüm bunlara olanak sağlayan kayıtlar bilgisayar ortamında gerçekleştirilmektedir.

Sağlık kurumlarında son yıllarda bilgisayar teknolojileri ile birlikte internet kullanımı da yaygın hale getirilmiştir. Günümüzde, tıbbi hataların sayısının azaltılması, klinik hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve süreçlerin daha verimli hale getirilmesi amacıyla internet üzerinden hastaların, doktorların ve diğer sağlık çalışanlarının bir araya getirilmesi, klinik verilerin ve dijital tıbbi kayıtların paylaşılmasının kolaylaştırılması, laboratuvar sonuçlarının, sigorta bilgilerinin hatta reçetelerin hastalara ulaştırılması yaygınlaşmıştır (Duane & Kalamas, 2005:1). Ömürbek ve Altın (2009), hastanelerin bilgi teknolojileri kullanımı konusunda yıllar içerisinde sürekli bir artış olduğu, en çok kullanılan bilgi teknolojilerinin sırasıyla internet kullanımı, kişisel bilgisayar kullanımı ve ofis otomasyon sistemi olduğu belirtilmiştir. Ayrıca en çok kullanılan klinik bilgi sistemlerinin ise sırasıyla elektronik sağlık/hasta kayıtları, hasta takip sistemleri, tıbbi görüntü yönetim ve depolama sistemleri ve klinik iletişim sistemleri olduğu saptanmıştır.

Verilerin doğru kayıtları hem hastaların klinik takibi açısından hem kurumun işleyişi açısından hem de bilimsel bilgi üretimi açısından çok değerlidir. Tüm bu işlemlerin sağlanabilmesi için tıbbi dokümantasyon sisteminden sorumlu tıbbi sekreterlerin temel bilgisayar kullanma bilgi düzeyleri önemli bir yere sahiptir. Tıbbi sekreterlerin temel bilgisayar kullanımı kapsamında, bilgisayar ve çevre birimleri olarak kullanılan programları (donanım) ve bu fiziki aygıtları yönetmek için kullanılan programları (yazılım) kullanabilmeleri gerekmektedir (Dizman, 2017:85-115).

Tüm bu bilgiler doğrultusunda bu araştırma, sağlık kurumlarında tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan personelin bilgisayar kullanma bilgi düzeyi ve etkili faktörlerin belirlenmesi amacıyla planlanmıştır.

2.GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, sağlık kurumlarında tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan personelin bilgisayar kullanma bilgi düzeyi ve etkili faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan tanımlayıcı tip araştırmadır. Araştırmanın örneklemini, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan, araştırmaya katılmaya gönüllü 250 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın yapılabilmesi için Namık Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır.

Araştırmada, ölçüm aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür taraması sonrasında geliştirilmiş, tıbbi sekreterlik hizmetlerinde çalışan bireylerin sosyo-demografik özelliklerini, bilgisayar kullanma bilgi düzeylerini ve bunu etkileyen faktörleri belirleyen anket formu kullanılmıştır. Anket formunda yer alan bilgisayar kullanımına yönelik sorular, araştırmacılar tarafından bilgisayar üzerinde uygulatarak cevaplandırılmıştır. Veriler bilgisayar ortamında SPSS 17.0 istatistik programı kullanılarak tıbbi sekreterlik hizmetinde çalışan bireylerin sosyo-demografik özelliklerine, bilgisayar kullanma bilgi düzeylerine ve etkileyen faktörlere yönelik veriler yüzdelik, frekans, ortalama ve standart sapma analizleri ile, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki veriler ise chi-square analizi ile değerlendirilmiştir. Tüm analizlerde, $p < 0.05$ anlamlı olarak kabul edildi.

3.BULGULAR

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin yaş ortalamaları 32.31 ± 6.91 , çoğu (%87.2) kadın, %60'ı üniversite, %28.8'i lise, %9.2'si lisans üzeri ve %2'si ortaokul mezunu idi. Tıbbi sekreter olarak çalışan bireylerin %4.8'i üniversitelerin tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümlerinden mezun idi. Tıbbi sekreterlerin çoğunluğu evli (%72.8), %59.2'si orta düzey, %34'ü düşük düzey ve %6.8'i yüksek düzey gelir durumuna sahip olduğu saptandı.

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin mesleki hayatına yönelik bazı özelliklerinin yer aldığı Tablo 2'de incelendiğinde, ortalama çalışma süreleri 4.76 ± 3.69 yıl olup, çoğu (%44) 1 ile

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDE
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN BİLGİSAYAR
KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

5 yıl arası süredir tıbbi sekreter olarak çalışmaktadır. Tıbbi sekreterlerin %26.8'i mali birimlerde, %24.8'i polikliniklerde, %22.4'ü idari birimlerde, %16'sı klinik servislerde, %10'u hasta kabul ve iletişim birimlerinde görev yapmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1: Tıbbi Sekreterlerin Sosyo-Demografik Özelliklerinin Dağılımı (n=250)

Özellikler	n	%
Yaş (Ort±SS)	32.31±6.91	
20-25	48	20.8
26-30	55	22.0
31-35	57	22.8
36-40	64	25.6
41-45	10	4.0
46-50	12	4.8
Cinsiyet		
Kadın	218	87.2
Erkek	32	12.8
Eğitim Düzeyi		
Ortaokul	5	2.0
Lise	72	28.8
Üniversite	150	60.0
Yüksek lisans ve üzeri	23	9.2
Mezun Olduğu Bölüm		
Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	12	4.8
Diğer	237	95.2
Medeni Durum		
Evli	182	72.8
Bekar	55	22.0
Boşanmış	12	4.8
Gelir Durumu		
Yüksek	17	6.8
Orta	148	59.2
Düşük	85	34.0
Çalışma Süreleri (Ort±SS) (yıl)	4.76±3.69	
6ay-1 yıl arası	31	12.4
1-5 yıl arası	110	44.0
5-10 yıl arası	99	39.6
10 yıl ve üzeri	10	4.0
Hastanede Çalıştığı Birim		
İdari birimler	56	22.4
Mali birimler	67	26.8
Hasta kabul-iletişim	25	10.0
Klinik servis	40	16.0
Poliklinik	62	24.8

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin bilgisayar kullanımına yönelik bazı özellikleri incelendiğinde, %90.4'nün kendi evlerinde de bilgisayar kullandıkları, bilgisayar kullananların %43.5'i sosyal medya ve iletişim amacıyla bilgisayar kullanmayı tercih ettikleri ve bilgisayar kullanımına günlük ortalama 6.44±3.54 saat zaman ayırdıkları saptanmıştır. Tıbbi sekreterlerin %68'i bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak hizmet içi eğitim almakla birlikte % 32.35'i hizmet

İçerik eğitimi yetersiz olarak değerlendirmiştir. Tıbbi sekreterlerin % 69.6'sının bilgisayar kullanımı ile ilgili kurum dışında bir kurs eğitimi gördükleri belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Tıbbi Sekreterlerin Bilgisayar Kullanımına Yönelik Bazı Özelliklerinin Dağılımları (n=250)

Özellikler	n	%
Evde Bilgisayar Kullanma Durumu		
Evet	226	90.4
Hayır	24	9.6
Bilgisayar Kullanma Amacı (n=223)		
Mesleki çalışma	70	31.4
Sosyal medya-İletişim	97	43.5
Eğlence-oyun	21	9.4
Alış-veriş	35	15.7
Günlük Bilgisayar Kullanma Süresi (Ort±SS) (saat)	6.44±3.54	
Bilgisayar kullanma ile ilgili hizmet içi eğitime katılma durumu		
Evet	170	68.0
Hayır	80	32.0
Bilgisayar kullanma ile ilgili hizmet içi eğitimi yeterli bulma durumu (n=182)		
Yeterli	115	67.65
Yetersiz	67	32.35
Bilgisayar kullanma ile ilgili kursa katılma durumu		
Evet	174	69.6
Hayır	76	30.4

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin temel bilgisayar kullanımı ile ilgili bilgi düzeylerine yönelik özelliklere bakıldığında, tıbbi sekreterlerin %95.2'si bilgisayarı açıp, kapatıp, yeniden başlatabilmekte, %84.8'i Q tipi klavye, %41.2'si F tipi klavye ve %34.4'ü 10 parmak klavye tekniğini kullanabilmektedir. Tıbbi sekreterlerin %93.2'sinin bilgisayarda masaüstü simgeleri tanıma, seçme ve taşıma işlemlerini yapabildiği, %86'sının bir program penceresini boyutlandırabildiği ve kapatabildiği, %86.8'nin dizin (klasör) ve alt dizin (alt klasör) oluşturabildiği, %90'nın isme, oluşturulma tarihine, dosya ya da klasör çeşidine göre arama yapabildiği, %90.4'nün kes, kopyala, yapıştır komutlarını kullanabildikleri saptanmıştır (Tablo 3).

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin bilgisayar çevre birimleri ile ilgili bilgi düzeyleri incelendiğinde, %64'nün bilgisayardaki bir dosyanın yazıcıdan çıktısını alabildikleri, %93.2'sinin bir evrakı tarayıcıdan bilgisayar ortamına aktarabildiği, %84.8'nin Cd veya Dvd'ye dosya ve programları kaydedebildiği saptanmıştır (Tablo 3).

Tıbbi sekreterlerin bilgisayar işletim sistemlerine yönelik bilgi düzeyleri incelendiğinde, %67.6'sı bir programı kurabildiği ya da kaldıracabildiği %53.6'sı Kelime İşlemci Programını (Word), %52'si Hesap Tablosu Programını (Excel), %52.8'i Sunum Programını (Powerpoint) kullanabilmektedir (Tablo 3).

Bilgisayar-internet bağlantısı ile ilgili bilgi düzeylerine bakıldığında, tıbbi sekreterlerin sadece %44.8'inin bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarını yapabildiği ve %29.2'sinin ise birden fazla bilgisayarı kablosuz olarak birbirine bağlayabildiği ve %57.2'sinin bilgisayara virüs bulaştığında temizleyebildiği saptanmıştır. Ayrıca internet kullanımı ile ilgili olarak da

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDE
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN BİLGİSAYAR
KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

çalışmaya katılanların %80.4'ü istediği bir internet adresine ulaşabilmekte, %85.2'si e-posta kullanabilmekle birlikte %72.8'i internetten dosya yükleyebilmektedir (Tablo 3).

Hastalıkların uluslararası sınıflandırılmasında kullanılan "International Classification of Diseases" (ICD) istatistiksel sınıflandırma sisteminin ise tıbbi sekreterlerin sadece %26'sının kullanabildiği saptanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3: Tıbbi Sekreterlerin Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özelliklerinin Dağılımı (n=250)

Özellikler	Bilgi Düzeyleri			
	Yeterli		Yetersiz	
	n	%	n	%
Bilgisayarı açıp, kapatıp, yeniden başlatabilme	238	95.2	12	4.8
Q tipi klavye kullanabilme	212	84.8	38	15.2
F tipi klavye kullanabilme	103	41.2	147	58.8
10 parmak klavye tekniğini kullanabilme	86	34.4	164	65.6
Masaüstü simgelerini tanıma, seçme ve taşıma	233	93.2	17	6.8
Bir program penceresini boyutlandırabilme ve kapatabilme	215	86.0	35	14.0
Dizin (klasör) ve alt dizin (alt klasör) oluşturabilme	217	86.8	33	13.2
İsme, oluşturulma tarihine, dosya ya da klasör çeşidine göre arama yapabilme	225	90.0	25	10.0
Kes, Kopyala, Yapıştır komutlarını kullanabilme	226	90.4	24	9.6
Bilgisayardaki bir dosyanın yazıcıdan çıktısını alabilme	160	64.0	90	36.0
Bir evrakı tarayıcıdan bilgisayar ortamına aktarabilme	208	83.2	42	16.8
Cd veya Dvd' ye dosya ve programları kaydedebilme	212	84.8	38	15.2
Bilgisayara program kurup, kaldırabilme	169	67.6	81	32.4
Kelime İşlemci Programını (Word) kullanabilme	134	53.6	116	46.4
Hesap Tablosu Programını (Excel) kullanabilme	130	52.0	120	48.0
Sunum Programını (Powerpoint) kullanabilme	132	52.8	118	47.2
Bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarını yapabilme	112	44.8	138	55.2
Birden fazla bilgisayarı kablosuz olarak birbirine bağlayabilme	73	29.2	177	70.8
Bilgisayara virüs bulaştığında temizleyebilme	143	57.2	107	42.8
İstediği bir internet adresine ulaşabilme	201	80.4	49	19.6
İnternette dosya yükleyebilme	182	72.8	68	27.2
E-posta kullanabilme	213	85.2	37	14.8
Bilgisayarda ICD sınıflama sistemini kullanabilme	65	26.0	185	74.0

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin eğitim düzeylerine göre temel bilgisayar kullanımı ile ilgili bazı bilgi ve becerileri ile karşılaştırıldığında, üniversite ve üstü eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlerin lise ve altı eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlere göre program penceresi, dizin, alt dizin, dosya ya da klasör arama, kes –kopyala-yapıştır komutlarını yönetebilme,

yazıcıyı, tarayıcıyı, işletim sistemlerini (kelime işlemci, hesap tablosu, sunum programları) kullanabilme, bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarının yapılması, bilgisayara bulaşan virüsün temizlenmesi, internet adreslerine ulaşabilme bilgi ve beceri düzeylerinin anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca üniversite ve üstü eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlerin, hem kurumlarda bilgi ve karar destek etkinliği hem de hasta memnuniyetine olanak sağlayan ICD istatistiksel sınıflama sisteminin kullanımına yönelik bilgi ve beceri düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Eğitim Düzeyi İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Eğitim Düzeyleri								İstatistiksel Analiz*	
	Lise ve Altı				Üniversite ve Üstü					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	p
Bir program penceresini boyutlandırabilme ve kapatabilme	54	70.1	23	29.9	161	93.1	12	6.9	23.277	0.000
Dizin (klasör) ve alt dizin (alt klasör) oluşturabilme	50	64.9	27	35.1	167	96.5	6	3.5	46.429	0.000
İsme, oluşturulma tarihine, dosya ya da klasör çeşidine göre arama yapabilme	58	75.3	19	24.7	167	96.5	6	3.5	26.627	0.000
Kes, Kopyala, Yapıştır komutlarını kullanabilme	65	84.4	12	15.6	161	93.1	12	6.9	4.592	0.032
Bilgisayardaki bir dosyanın yazıcıdan çıktısını alabilme	33	42.9	44	57.1	127	73.4	46	26.6	21.589	0.000
Bir evrakı tarayıcıdan bilgisayar ortamına aktarabilme	57	74.0	20	26.0	151	87.3	22	12.7	6.700	0.010
Kelime İşlemci Programını kullanabilme	31	40.3	46	59.7	103	59.5	70	40.5	7.962	0.005
Hesap Tablosu Programını kullanabilme	31	40.3	46	59.7	99	57.2	74	42.8	6.145	0.013
Sunum Programını kullanabilme	32	41.6	45	58.4	100	57.8	73	42.2	5.642	0.018
Bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarını yapabilme	24	31.2	53	68.8	88	50.9	85	49.1	8.361	0.004
Bilgisayara virüs bulaştığında temizleyebilme	34	44.2	43	55.8	109	63.0	64	37.0	7.734	0.005
İstediği bir internet adresine ulaşabilme	54	70.1	23	29.9	147	85.0	26	15.0	7.448	0.006

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDE
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN BİLGİSAYAR
KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

Tablo 4 Devam: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Eğitim Düzeyi İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Eğitim Düzeyleri								İstatistiksel Analiz*	
	Lise ve Altı				Üniversite ve Üstü					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	p
Bilgisayarda ICD sınıflama sistemini kullanabilme	30	39.0	47	61.0	35	20.2	138	79.8	9.715	0.002

* chi-square test, p<0.05

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin hizmet içi eğitim alma durumlarına göre temel bilgisayar kullanımı ile ilgili bazı bilgi ve becerileri karşılaştırıldığında ise, hizmet içi eğitim alan tıbbi sekreterlerin, temel bilgisayar kullanımına yönelik kes-kopyala-yapıştır komutlarını kullanabilme, çevre birimlerini (yazıcı, tarayıcı, Cd/Dvd kullanımı) ve işletim sistemlerini (kelime işlemci, hesap tablosu, sunum programları) yönetebilme, internet kullanma (bilgisayarların kablosuz bağlantıları, virüs programları, internet adreslerine ulaşma, internette dosya yükleme, e-posta kullanma) bilgi ve beceri düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Tablo 5: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Hizmet İçi Eğitim Alma Durumları								İstatistiksel Analiz*	
	Alan				Almayan					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	p
Kes, Kopyala, Yapıştır komutlarını kullanabilme	163	95.9	7	4.1	63	78.8	17	21.2	18.399	0.000
Bilgisayardaki bir dosyanın yazıcıdan çıktısını alabilme	136	80.0	34	20.0	24	30.0	56	70.0	59.028	0.000
Bir evrakı tarayıcıdan bilgisayar ortamına aktarabilme	151	88.8	19	11.2	57	71.2	23	28.8	12.019	0.001
Cd veya Dvd’ ye dosya ve programları kaydedebilme	150	88.2	20	11.8	62	77.5	18	22.5	4.864	0.027
Bilgisayara program kurup, kaldırabilme	125	73.5	45	26.5	44	55.0	36	45.0	8.528	0.003
Kelime İşlemci Programını kullanabilme	100	58.8	70	41.2	34	42.5	46	57.5	5.828	0.016

Tablo 5 Devam: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Hizmet İçi Eğitim Alma Durumları								İstatistiksel Analiz*	
	Alan				Almayan					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	p
Hesap Tablosu Programını kullanabilme	97	57.1	73	42.9	33	41.2	47	58.8	5.447	0.020
Sunum Programını kullanabilme	97	57.1	73	42.9	35	43.8	45	56.2	3.866	0.049
Birden fazla bilgisayarı kablosuz olarak birbirine bağlayabilme	87	51.2	83	48.8	25	31.2	55	68.9	8.735	0.003
İstediği bir internet adresine ulaşabilme	147	86.5	23	13.5	54	67.5	26	32.5	12.424	0.000
İnternette dosya yükleyebilme	135	79.4	35	20.6	47	58.8	33	41.2	11.728	0.001
E-posta kullanabilme	151	88.8	19	11.2	62	77.5	18	22.5	5.532	0.019

* chi-square test, p<0.05

Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlerin kursa katılma durumlarına göre temel bilgisayar kullanımı ile ilgili bazı bilgi ve becerileri kıyaslandığında kursa katılan tıbbi sekreterlerin, Q tipi klavye, on parmak klavye tekniği, yazıcı kullanımı ve bilgisayarları kablosuz internet bağlantılarını yapabilme bilgi ve beceri düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 6).

Tablo 6: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Kursa Katılma Durumu İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Kursa Katılma Durumları								İstatistiksel Analiz*	
	Katılan				Katılmayan					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ²	p
Q tipi klavye kullanabilme	153	87.9	21	12.1	59	77.6	17	22.4	4.353	0.037
10 parmak klavye tekniğini kullanabilme	74	42.5	100	57.5	12	15.8	64	84.2	16.759	0.000

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDE
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN BİLGİSAYAR
KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

Tablo 6 Devam: Temel Bilgisayar Kullanımında Bazı Özelliklerin Kursa Katılma Durumu İle Karşılaştırılması (n=250)

Temel Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Bazı Özellikler	Kursa Katılma Durumları								İstatistiksel Analiz*	
	Katılan				Katılmayan					
	Yeterli		Yetersiz		Yeterli		Yetersiz			
	n	%	n	%	n	%	n	%	χ^2	p
Bilgisayardaki bir dosyanın yazıcıdan çıktısını alabilme	123	70.7	51	29.3	37	48.7	39	51.3	11.117	0.001
Bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarını yapabilme	81	46.6	93	53.4	31	40.8	45	59.2	13.593	0.000

* chi-square test, $p < 0.05$

4.TARTIŞMA

Ömürlek ve Altın (2009), araştırmaya katılan hastanelerin bilgi teknolojileri kullanımında yetersiz olduğunu, bunun nedeni olarak da en yüksek oranda çalışanların eğitimsizliğini ve yeterli düzeyde kalifiye elemanın olmamasını gerekçe olarak göstermişlerdir. Çalışmamızda da tıbbi sekreterlerin bilgisayar, internet ve bilişim sistemlerini kullanma bilgi düzeylerinin yeterli düzeyde olmadığı ve tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümünden mezun olarak çalışan tıbbi sekreterlerin düşük oranda olduğu (%4.8) saptanmıştır.

Alwan ve ark.larının (2015) Etiyopya’da sağlık çalışanlarının %29.5’inin iyi düzeyde bilgisayar kullanabildiklerini, Gour ve Srivastava (2010)’nın Hindistan’da sağlık profesyonelleri arasında bilgisayar bilgisi üzerine yaptıkları araştırmada, %57.9’unun bilgisayar kullanma bilgisine sahip oldukları, doktor ve hemşirelerin hepsinin bilgisayar kullanma nedenleri arasında ilk sırasında mesleki çalışmalar yer almasına rağmen diğer sağlık çalışanlarının çoğunluğunda (%88.46) eğlence ve (%53.84) iletişimin yer aldığı saptanmıştır. Dumas ve ark.ları (2001), hemşirelerin bilgisayar kullanma amaçlarının %56.7’sinin sağlık kurumlardan hizmet almış bireylerle ilgili kayıtları elde etmek ve %50’sinin iletişim kurmak olduğunu saptamıştır. Çalışmamızda tıbbi sekreterlerin bilgisayar kullanma amaçlarının çoğunlukla (%43.5) sosyal medya, iletişim ve (%31.39) mesleki çalışma olduğu belirlenmiştir.

Işık ve Akbolat (2010) tıbbi sekreterleri de kapsayan sağlık çalışanlarının bilgi teknolojileri hakkında bilgi düzeylerinin değerlendirilmesi ile ilgili yaptıkları araştırmada, çalışmaya katılanların %61,8’inin Office programları, %61,2’sinin işletim sistemleri ve %59,2’sinin bilgisayar donanımı konusunda kendilerini yeterli gördüklerini, buna karşılık ağ sistemleri (%40,3) konusunda bilgi düzeylerini daha yetersiz gördüklerini saptamışlardır. Çalışmamızda tıbbi sekreterlerin Office programlarına yönelik bilgi düzeyleri incelendiğinde, en yüksek (%53.6) oranla kelime işlemci programını, en düşük (%52) oranla hesap tablosu programını kullanabildikleri saptanmıştır. Ayrıca çalışmamızdaki tıbbi sekreterlerin sadece %44.8’inin bilgisayarların kablosuz internet bağlantılarını yapabildiği ve %29.2’sinin ise birden fazla bilgisayarı kablosuz olarak birbirine bağlayabildiği sonucu benzerlik göstermektedir.

Ülkemizde 10 Aralık 2013 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan Başbakanlık genelgesi ile kamu kurum ve kuruluşlarında F klavye kullanma Ocak 2018 tarihi itibarıyla zorunlu hale gelmiştir. Ancak çalışmamıza katılan tıbbi sekreterlerin sadece %41.2’si F tipi klavye

kullanabilmektedir. Bu doğrultuda ülkemizde zorunlu hale getirilen F klavye kullanımına geçiş sağlandığında, sağlık kurumlarında işleyiş konusunda aksaklıklar kaçınılmaz hale gelecektir.

Goldstein (2007), ICD kodlarının kullanımının salgınların tespiti, hasta problem listelerinin geliştirilmesi ve netleştirilmesinde, faturalama hizmetlerinin standardizasyon sağlanmasında sağlık kurumlarına ciddi faydalar sağladığını belirtmiştir. Ceylan ve ark.larının (2012) ise ICD kodlarının sağlık harcamalarını azalttığı, sağlık hizmeti kalitesinin arttırdığı vurgulanmıştır. Çalışmamızda ise tıbbi sekreterlerin sadece %26'sı bu kodları kullanabilmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Doğru veri kayıtları, bilimsel bilgi üretimi, hastaların klinik takibi ve kurumun işleyişi açısından tıbbi sekreterlerin bilgisayar kullanma yeterliliği önemli bir yere sahiptir. Çalışmamızda tıbbi sekreterlerin bilgisayar, internet ve bilişim sistemlerini kullanma bilgi düzeylerinin yeterli düzeyde olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca tıbbi sekreterlerin eğitim düzeyleri, hizmet içi eğitim alma durumları ve kursa katılımları temel bilgisayar kullanımı bilgi ve bezeri düzeylerin olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.

Bu doğrultuda;

-Tıbbi dokümantasyon sisteminden sorumlu tıbbi sekreterlerin, sağlık yöneticilerinin sağlık kurumlarının bilgi işlem bölümünde çalışan personelle iş birliği içinde bilgisayar kullanma bilgi düzeylerinin hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi,

-Üniversitelerin tıbbi sekreter olarak görev yapan personellere bilgisayar kullanımına yönelik sertifika, kurs vb eğitim programlarını düzenlenmesi,

-Sağlık kurumları yöneticilerinin tıbbi sekreter olarak görev yapan personeli bilgisayar kullanımına yönelik sertifika, kurs vb eğitim programlarını özendirme politikasını benimsemesi,

-Sağlık kurumları, sağlık bilişim sistemlerinin kullanılması konusunda yeterli düzeyde olmadıklarından hastanelerin Ar-Ge çalışmalarına daha fazla önem vermesi,

-Tıbbi sekreter olarak görev yapacak personelin iş hayatına başlamadan önce bilgisayar kullanma yeterliliğinin saptanması ve hizmet içi eğitimin iş hayatına başlamadan önce planlanması,

-Tıbbi sekreter personel alımında bilgisayar kullanma yeterliliğinin işe alım kriterleri arasına yer alması,

-Tıbbi sekreterlik ile ilgili bölümlerin üniversite eğitiminde bilgisayar kullanımı ile ilgili derslerin tekrar içerik ve saat bazında düzenlenmesi,

-Tıbbi sekreterlerin bilgisayar kullanma bilgi düzeylerini inceleyen bu çalışmanın daha geniş örneklem grupları ve farklı bölgelerde yapılması,

-Ülke politikası olarak sağlık kurumlarında tıbbi sekreter olarak görev yapacak kişilerin üniversitelerde ilgili bölümlerden mezun olması önerilmektedir.

Sağlık Bakanlığı, hastane yöneticileri, sivil toplum örgütleri ve bilimsel kuruluşların ortak çalışmaları ile bu önerilerin gerçekleşmesine olanak sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Alwan, K., Awoke, T., Tilahun, B. (2015). Knowledge and Utilization of Computers Among Health Professionals in a Developing Country: A Cross-Sectional Study. *JMIR Human Factors*, 2(1).

Baron, R.J. (2007). Quality improvement with an electronic health record: achievable, but not automatic. *Ann Intern Med*, 147(8), 549-552.

**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNDE
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN BİLGİSAYAR
KULLANMA BİLGİ DÜZEYLERİ**

- Ceyhan, M.N., Alpkoçak, A., Esatoğlu, A.E. (2012). Tıbbi Kayıtlara ICD-10 Hastalık Kodlarının Atanmasına Yardımcı Akıllı Bir Sistem. Erişim Tarihi: 07.02.2018, <https://turkmia.org/kongre2012/cd/pdf-format/93-104.pdf>
- Chaudhry, B., Wang, J., Wu, S., et al. (2006). Systematic review: impact of health information technology on quality, efficiency, and costs of medical care. *Ann Intern Med*, 144(10), 742-752.
- Dizman, H . (2017). Hastane Yönetim Bilgi Sistemlerini Kullanan Sağlık Kurumlarında Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 85-115.
- Dumas, J.A., Dietz, E.O., Connolly, P. (2001). Nurse practitioner use of computer Technologies in practice. *Computer in Nursing*, 19(1), 34-40.
- Estrada, A., Tsao Kuzey, W., Howren, A., Esdaile, J.M., Shojania, K., De Vera M.A. (2017). Utility of Electronic Medical Records in Community Rheumatology Practice for Assessing Quality of Care Indicators for Gout: A Feasibility Study. *J Clin Rheumatol*, Epub ahead of print. Erişim Tarihi: 14.12.2017, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29232325>.
- Furukawa, M.F. (2011). Electronic medical records and efficiency and productivity during office visits. *Am J Manag Care*, 17(4), 296-303.
- Goldstein, A., Arzumtsyan and Ö. Uzuner. (2007). Three Approaches to Automatic Assignment of ICD-9- CM Codes to Radiology Reports. *AMIA Annu Symp Proc*, 279–283.
- Gour, N., Srivastava, N. (2010). Knowledge of Computer Among Healthcare Professionals of India: A Key Toward e-Health. *Telemedicine and e-Health*, 16(9), 957-962.
- Işık, O., Akbolat, M. (2010). Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 365-389.
- Duane, J.R., Kalamas, J. (2005). The Case For Medical Data Online. *McKinsey Quarterly*, 1, 1.
- Kaymakoglu, B., Ersoy, K. (2005, Kasım). Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Elektronik Hasta Kayıtlarının Kullanılması. 2. *Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi, Antalya*.
- Kern, L.M., Barrón, Y., Dhopeswarkar, R.V., Kaushal, R. (2012). Health information exchange and ambulatory quality of care. *Appl Clin Inform*, 3(2), 197-209.
- Köseoğlu, P., Yılmaz, M., Gerçek, C., Soran H. (2007). Bilgisayar Kursunun Bilgisayara Yönelik Başarı, Tutum ve Öz-Yeterlik İnançları Üzerine Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H.U. Journal of Education)*, 33, 203-209.
- Linder, J.A., Ma, J., Bates, D.W., Middleton, B., Stafford, R.S. (2007). Electronic health record use and the quality of ambulatory care in the United States. *Arch Intern Med*, 167(13), 1400-1405.
- Odacıoğlu, Y. (2013). Sağlık Kurumlarında Bilgi Sistemleri, *Hastane Bilgi Sistemleri Kurulum Süreci* (1.Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Ömürbek, N., Altın, F. (2009). Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 211–232.

- Protti, D. (2007). Comparison of Information Technology in General Practice in 10 Countries. *Healthc Q*, 10(2), 107-116.
- Shahmoradi, L., Darrudi, A., Arji, G., Farzaneh Nejad A. (2017). Elektronik Health Record Implementation: A Swot Analysis. *Acta Med Iran*, 55 (10), 642-649.
- Resmi Gazete. (2013). Erişim tarihi: 24.01.2018, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/12/20131210-9.htm>
- Wen, H.C., Ho, Y.S., Jian, W.S., Li, H.C. ve Hsu, Y.H.E. (2005). Scientific production of electronic health record research, 1991-2005. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 86, 191-196.
- Yalçın Doğan, N. (2014). Sağlık Kuruluşlarında Kalite ve Akreditasyon Açısından Tıbbi Kayıt Sistemine Yaklaşımlar. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.