ABSTRACT BOOK



Committee

Advisory Committee

Prof. Dr. Levent Kandiller	Yasar University, Turkey
Prof. Dr. Andreas Kuckertz	University of Hohenheim, Germany
Prof. Dr. Erhan Ada	Yasar University, Turkey
Prof. Dr. İge Pırnar	Yasar University, Turkey
Prof. Dr. Roberto Biloslavo	University of Primorska, Slovenia
Assoc. Prof. Dr. Çağrı Bulut	Yasar University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Will Baber	Kyoto University, Japan
Assist. Prof. Dr. Andrea Appolloni	University of Rome "Tor Vergata", Italy
Assist. Prof. Dr. Angelo Tomaselli	UVA University, Netherlands
Assist. Prof. Dr. Erhan Aydın	Usak University, Turkey
Dr. Mehmet Gökerik	Karabuk University, Turkey
Dr. Fred Yamoah	Brunel University London, UK
Dr. Adnan ul Haque	University of Sunderland, UK

Scientific Committee

Prof. Dr. Ahmet Diken	Necmettin Erbakan University, Turkey
Prof. Dr. Akhtar Baloch	University of Karachi, Pakistan
Prof. Dr. Beata Ślusarczyk	Poland and North West University, South Africa
Prof. Dr. Burcu İlter	Dokuz Eylul University, Turkey
Prof. Dr. Cafer Topaloglu	Mugla Sitki Kocman University, Turkey
Prof. Dr. Cem Saatioğlu	Istanbul University, Turkey
Prof. Dr. Cihan Çobanoğlu	University of South Florida Sarasota-Manatee, USA
Prof. Dr. Erhan Ada	Yasar University, Turkey
Prof. Dr. Fatma Öztürk	Gazi University, Turkey
Prof. Dr. Fatma Zehra Tan	Karabuk University, Turkey
Prof. Dr. Ferhan Çebi	Istanbul Technical University, Turkey
Prof. Dr. Hakan Kahyaoğlu	Dokuz Eylul, Turkey
Prof. Dr. Halil Savaş	Pamukkale University, Turkey
Prof. Dr. Ilan Alon	University of Agder, Norway
Prof. Dr. İge Pırnar	Yasar University, Turkey
Prof. Dr. İpek Kazançoğlu	Ege University, Turkey
Prof. Dr. Kenan Çelik	Karadeniz Teknik University, Turkey

Prof. Dr. Mahmut Tekin	Selcuk University, Turkey
Prof. Dr. Mehmet Başar	Anadolu University, Turkey
Prof. Dr. Mohammed Rawwas	University of Northern Iowa, USA
Prof. Dr. Muammer Zerenler	Selcuk University, Turkey
Prof. Dr. Mustafa Özbilgin	Brunel University London, UK
Prof. Dr. Mustafa Zihni Tunca	Süleyman Demirel University, Turkey
Prof. Dr. M. Farooq Haq	International Canadian University of Dubai, UAE
Prof. Dr. Nick Rumens	Middlesex University, UK
Prof. Dr. Nuri Ömürbek	Süleyman Demirel University, Turkey
Prof. Dr. Olcay Bige Aşkun	Marmara University, Turkey
Prof. Dr. Ömür Yaşar Saatçioğlu	Dokuz Eylul University, Turkey
Prof. Dr. Pinar Karacan	Dokuz Eylul University, Turkey
Prof. Dr. Refika Bakoğlu	Marmara University, Turkey
Prof. Dr. Sevgi Kalkan	Yeni Yuzyil University, Turkey
Prof. Dr. Tunç Bozbura	Bahcesehir University, Turkey
Prof. Dr. Yahya Fidan	İstanbul Ticaret University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Adnane Maalaoui	IPAG Business School, France
Assoc. Prof. Dr. Ali Caglar Cakmak	Bursa Teknik University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Ali Talip Akpınar	Kocaeli University, Turkey
Assoc. Prof.Dr. Aykan Candemir	Ege University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Burcu Senturk	Ege University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Fatih Kırışık	Dumlupınar University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Fu-Sheng Tsai	Cheng Shiu University, Taiwan
Assoc. Prof. Dr. Gozde Inal Cavlan	European University of Lefke, Kıbrıs
Assoc. Prof. Dr. Hakan Cengiz	Karabuk University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Hatice Necla Keleş	Bahcesehir University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Hilmi Ozkaya	Usak University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Isaiah Oino	Coventry University, United Kingdom
Assoc. Prof. Dr. İlyas Haşimoğlu	Karabuk University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. John Aston	Brunel Business School, Brunel University, United Kingdom
Assoc. Prof. Dr. Matthew W. Green Jr.	Cleveland- Marshall College of Law, USA
Assoc. Prof. Dr. Mehmet İslamoğlu	Karabuk University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Mustafa Soba	Usak University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Mustafa Yücel	Inonu University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Nezih Tayyar	Usak University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Olca Sürgevil Dalkılıç	Dokuz Eylul University
Assoc. Prof. Dr. Ozan Büyükyılmaz	Karabuk University, Turkey

Assoc. Prof. Dr. Saim Kayadibi	International Islamic University, Malaysia
Assoc. Prof. Dr. Sahidi Bilan	University of Sunderland, United kingdom
Assoc. Prof. Dr. Sari Wahyuni	University of Indonesia, Indonesia
Assoc. Prof. Dr. Sebastian Kot	Czestochowa University of Technology, Poland
Assoc. Prof. Dr. Selim Şanlısoy	Dokuz Eylul University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Serhan Gürkan	Karabuk University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Sezer Bozkuş Kahyaoğlu	Bakircay University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Sumesh Dadwal	Northhumbria University, United Kingdom
Assoc. Prof. Dr. Ulaş Çakar	Dokuz Eylul University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Vural Cagliyan	Selcuk University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Yiğit Kazançoğlu	Yasar University, Turkey
Assoc. Prof. Dr. Will Baber	Kyoto University, Japan
Assoc. Prof. Dr. Zümrüt Satı	Istanbul University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Abdülaziz Elwalda	Misurata University, Libya
Assist. Prof. Dr. Andrea Appolloni	University of Rome "Tor Vergata", Italy
Assist. Prof. Dr. Emir Ozeren	Dokuz Eylul University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Emre Vadi Balci	Usak University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Emel Celep	Selcuk University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Erhan Aydın	Usak University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Esen Şahin	Selcuk University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Fatma Akyüz	Usak University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Fred Yamoah	Brunel University London, UK
Assist. Prof. Dr. Hakan Vargün	Karabuk University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Mehmet Hatipoğlu	Afyon Kocatepe University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Mushfiqur Rahman	Brunel University London, UK
Assist. Prof. Dr. Mustafa Erhan Bilman	Izmir Katip Celebi University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Rostiana Rostiana	Universitas Tarumanagara, Indonesia
Assist. Prof. Dr Ruoqi Geng	Cardiff University, UK
Assist. Prof. Dr. Salih Tiryaki	Selcuk University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Serpil Kahraman	Yasar University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Sevtap Sarıoğlu Uğur	Usak University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Vipin Nadda	University of Sunderland in London, UK
Assist. Prof. Dr. Berk Kucukaltan	Trakya University; University, University of Bradford, UK
Dr. K.C. Chen	California State University, Fresno, USA
Dr. Manoj PushpaKumara Jinadasa	University of Kelaniya, Sri Lanka
Dr. Riffat Faizan	ABMS University, Switzerland
Dr. Samar Khan	York University, Canada

Organizing Committee

Assoc. Prof. Dr. Çağrı Bulut	Yasar University, Turkey
Assist. Prof. Dr. Erhan Aydın	Usak University, Turkey
Dr. Fatih Güçlü	Karabuk University, Turkey
Dr. Mehmet Gökerik	Karabuk University, Turkey
Dr. Osman Tüzün	Usak University, Turkey
Ahmet Boyacı	Karabuk University, Turkey
Feyzullah Esad Sekkeli	Karabuk University, Turkey

Editor:
Prof. Dr. Mahmut Tekin
Selcuk University, Konya, 2019

Assistant Editor:
Yusuf Alparslan Dibek, Usak, 2019

All rights reserved.
All papers are printed as received, on authors' responsibility.
The proceedings have not been amended or proofread and editors are not responsible for the language used in the paper.

ISBN: 978-605-68816-3-3

Hizmet-İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi: Hastane Personeli Üzerine Bir Vaka Analizi

Ulvi Cenap Topçu[153] Umut Eroğlu[154]

Özet

Bu çalışma bir dönüşüm sürecinde olan Çanakkale Onsekiz Mart Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde gerçekleştirilen hizmet-içi eğitim ihtiyaçlarını belirleme ve başlatma sürecini içermektedir. Çalışma gerçekleştirildiği esnada personel ve süreçler yeni inşa edilen binaya taşınmaya hazırlanmakta ve hastane yönetimi böylece süreçlerin geliştirilmesi ve yenilenmesi için bir fırsat doğduğunu düşünmüştür. İnsan kaynağının doğru yönetimi bu yenileme ve büyüme süreci içinde önemini daha da artırmıştır. Nitekim gelişmekte olan hastanede hem gelişimden kaynaklanan hem de olağan sıkıntılar tespit edilmiştir. En acil sorunları tespit etmek amacıyla hastane paydaşlarıyla iki odak görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerde örgüt içi ilişkiler, problem çözme teknikleri ile ilgili sorunlar, tıbbi sekreterlerle ilgili eğitim eksikleri ve süreçlerin netleştirilmesine ihtiyaç olduğu belirlenmiştir. Daha doğrudan gözlemleyebilmek amacıyla çeşitli bölümler "gizli müşteriler" tarafından ziyaret edilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları yönlendirme, işaret ve bilgi notlarının hasta ve hasta yakınları için karmaşayı artırdığı; böylelikle iş yükünün artmasına ve süreçlerin çalışanlar için bile daha karmaşık hale gelmesine neden olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada, gözlemlenen tuhaf sahnelere ilişkin fotoğraflar çekilerek notlar tutulmuş, bunlar sonrasında toplamda bütün tıbbi sekreterler ve diğer yardımcı personelin katılım gösterdiği dört oturumda tartışılmıştır. Bu tartışmalar randevu sisteminin işleyişi ile ilgili daha uygun yönlendirmeler yapılmasına, çalışanların hasta hakları konusunda eğitilmesine görev ve dinlenme sürelerine ilişkin süreçlerin berraklaştırılmasına ihtiyaç olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca özellikle problem çözme teknikleri açısından hasta ve hasta yakınları ile iletişim konusu üzerinde durulması gereken bir sorun olarak açığa çıkarılmıştır. En sonunda bulgular yönetimle paylaşılarak bir hizmet-içi eğitim planı önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Hizmet-içi eğitim, Hastane personeli, Tıbbi sekreter***.**

[153] Research Assistant, Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Political Sciences, Department of Business Administration, Çanakkale-Türkiye, ulvicenap@gmail.com
[154] Assistant Professor, Çanakkale Onsekiz Mart University, Biga Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Çanakkale-Türkiye, erogluumut@hotmail.com

Determining in-Service Training Needs: A Case Study Analysis on Hospital Staff

Abstract

This study represents the effort on determining and beginning of in-service training needs at a transforming university hospital, Çanakkale Onsekiz Mart University Medicine, Research and Practice Hospital. The study was performed when the staff and operations were getting ready to move to a new building, while the management had the chance to improve and renew its processes. During this renovation and fast expansion of the hospital, importance of management of human resources became even more important. The developing hospital was subject to both ordinary problems and problems of development. To identify most immediate problems at the hospital, two focus group discussions were conducted with different stakeholders. Organization of relationships, absence of problem-solving practices, absence of enough training for medical secretariats and requirements of process clarifying were noted during meetings. For a direct observation, several departments were visited by "mysterious shoppers" in same day. This revealed the fact that guidance, signs and informative notes were practically puzzling for patients, which automatically expand workload, and processes seemed confusing even for the staff. Pictures of peculiar scenes were taken and these pictures and noted issues were then discussed in four bigger sessions in which all medical secretaries and clerks in the hospital attended. These discussions revealed the need of better guidance for patients concerning appointments, training of the staff on patient rights and better clarification of duties and resting times. Also effective communication with patients, especially in respect of problem solving, was found to be a common problem to be handled. The findings were shared with the management and an in-service training plan was offered at the end.

Keywords: *In-service training, Hospital staff, medical secretaries.*