

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

SAĞLIK HİZMETLERİ SEKRETELİĞİ

**TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNE
GİRİŞ
346SBI025**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. TIBBİ SEKRETERİN ÖZELLİKLERİ	3
1.1. Tıbbi Sekreterin Tanımı ve Önemi	3
1.2. Tıbbi Sekreterliğin Tarihsel Gelişimi	4
1.3. Tıbbi Sekreterin Çalışma Alanları ve Görevleri	4
1.4. Tıbbi Sekreterin Özellikleri	6
1.4.1. Dış Görünüşü	7
1.4.2. Tutum ve Davranış Özellikleri	7
1.4.3. Bilgi ve Beceri Düzeyi ile İlgili Özellikleri	7
1.5. Tıbbi Sekreteri Diğer Sekreterlerden Ayıran Özellikler	8
UYGULAMA FAALİYETİ	9
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	10
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	11
2. TIBBİ SEKRETERİN SAĞLIKTAKİ YERİ VE ÖNEMİ	11
2.1. Tıbbi Sekreterin Sağlık Ekibi İçindeki Yeri ve Önemi	11
2.2. Tıbbi Sekreterin Hasta ve Hasta Yakınları ile Olan İlişkileri	12
2.3. Türkiye’de Tıbbi Sekreterlik Eğitimi ve İstihdam Alanları	12
2.4. Tıbbi Sekreterin Hak ve Sorumlulukları	13
UYGULAMA FAALİYETİ	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	16
3. PROTOKOL KURALLARI	16
3.1. Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar	16
3.2. İş Yaşamını Düzenleyen Kurallar	18
3.2.1. İş Yaşamında Örgüt Hiyerarşisi ve Protokol Kuralları	18
3.2.2. İş Yaşamını Düzenleyen Kuralların, İş Tatminine ve Çalışma Barışına Etkisi ...	19
3.3. Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokolün Yeri ve Önemi	20
3.4. Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Çeşitleri ve Özellikleri	21
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	27
MODÜL DEĞERLENDİRME	28
CEVAP ANAHTARLARI	30
KAYNAKÇA	31

AÇIKLAMALAR

KOD	346SBI025
ALAN	Sağlık Hizmetleri Sekreterliği
DAL/MESLEK	Tıbbi Sekreterlik
MODÜLÜN ADI	Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş
MODÜLÜN TANIMI	Tıbbi sekreterin; özellikleri ve önemi, hak ve sorumlulukları, hasta ve yakınları ile ilişkileri, genel anlamda uyulması gereken, sosyal ve kamusal kurallar hakkında bilgilerin verildiği öğretim materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖNKOŞUL	Yok
YETERLİK	Tıbbi sekreterin görev ve sorumluluklarını ayırt etmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modülle; tıbbi sekreterin görev ve sorumluluklarını kavrayarak iş ortamında buna uygun davranabileceksiniz. Amaçlar 1. Tıbbi sekreterin özelliklerini doğru olarak ayırt edebileceksiniz. 2. Tıbbi sekreterin yeri ve önemini kavrayabileceksiniz. 3. Protokol kurallarını doğru olarak ayırt edebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Donanım: Bilgisayar, internet, DVD player, projeksiyon, phlip chart, kaynak kitap v.s Ortam: Sınıf, ofis ortamı
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan, her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modülün sonunda, ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış, v.b) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Toplumlar var olduğu günden bu yana, yapılan uygulamalar kayıt altına alınmıştır, Bu nedenle gün geçtikçe bu konuda yetişmiş kişilere ihtiyaç artmıştır. Her alanda olduğu gibi sağlık alanında da, dokümantasyon bilgilerinin istenilen düzeyde ve verimli şekilde yürütülmesi için eğitilmiş kişiler yetiştirilmiştir.

Konusunda iyi yetişmiş, hak ve sorumluluklarının bilincinde olup, doğru bir tutum ve davranış sergileyenler için başarı kaçınılmazdır. Özellikle sağlık alanında çalışan kişiler, empati kurabilme yeteneğine sahip, anlayışlı, mesleğin gereklerinin tam uygulayıcısı olmak zorundadırlar. Hastane çalışmalarının bir parçası olan sekreterlik hizmetleri, hastaya ve hasta yakınlarına ilk izlenim oluşturmak bakımından önemlidir. Her kurumda ilk karşılaşma; sevecenlik, güler yüz vb. kişinin o kuruma güvenini sağlar.

Yaşanılan toplumdaki ilişkilerimizde, çalışma alanlarımızda kişiler arası kurallar, motivasyon ve çalışma başarısında etkin rol oynar.

Bu modülle tıbbi sekreterin önemini, giyim- kuşam ve davranış özelliklerini, görevlerini, haklarını ve birçok alanda uygulanan protokol kurallarını öğreneceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Tıbbi sekreterin özelliklerini doğru olarak ayırt edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Tıbbi sekreter çalıştıran kurumlara giderek yaptıkları işler hakkında bilgi edininiz. Edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Tıbbi sekreterin diğer mesleklere göre farklı yanlarını çeşitli kaynaklardan araştırarak, çalışma defterinize yazınız.

1. TIBBİ SEKRETERİN ÖZELLİKLERİ



Resim 1.1: Tıbbi sekreterin çalışma ortamı

Tıbbi sekreterler, sağlık kurum ve kuruluşlarda hizmet verdikleri için bu alanın kendine ait bir meslek dili vardır. Tıbbi sekreterleri diğer sekreterlerden ayıran en önemli özelliklerden biri de tıbbi terimler konusunda geniş bilgiye sahip olmalarıdır.

1.1. Tıbbi Sekreterin Tanımı ve Önemi

Tıbbi sekreter; sağlıkla ilgili istatistik verileri derleyen, bilimsel metotlarla analiz ederek ilgili birimlere rapor eden, tıbbi ünitelerdeki haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürüten, bilgileri toplayıp belgeye dönüştüren, diploması Sağlık Bakanlığınca tescil edilen bir okuldan mezun olan sağlık meslek mensubudur.

Sağlık hizmetlerinin verildiği tüm ortamlarda, insan ilişkilerinde belli düzeyde bir yoğunluk gözlenmektedir. Sağlık kuruluşlarında, hasta veya hasta yakınları doktordan önce sekreterle karşılaşmaktadırlar. Sekreterlik hizmetinin iyi sunulması hem hasta ve yakınlarını rahatlatır hem de doktorun işini kolaylaştırabilir.

Sağlık sektöründe yeni uygulamaların başlamasıyla özellikle hastalıkların uluslararası kodlama programının yaygın olarak uygulanmaya başlamasından itibaren, tıbbi sekreterlik mesleğine ilgi daha çok arttı. İşlerin daha etkin ve verimli olabilmesi için niteliksiz eleman yerine, yapılan işlerin eğitimini almış kişilerin görevlendirilmeleri, çalışmaların daha düzenli, eksiksiz ve hızlı yürütülmesi sağlanmıştır. Tıbbi sekreterlik bilinçli bir istihdam yapıldığında, sağlık sektörü için önemli ve gelecekte aranan bir meslek olacaktır.

1.2. Tıbbi Sekreterliğin Tarihsel Gelişimi

Geçmişte bazı sağlık kuruluşlarında tıbbi sekreterin istihdamı görülmekle birlikte sayı ve nitelik bakımından istihdamı az olduğundan dolayı bunların bu görevleri büyük ölçüde hemşire ve sağlık memurları tarafından yerine getirilmekteydi. Hastalık türlerinde ve hastaların sayısında meydana gelen artışlar sağlıkla ilgili hizmetlerin daha rasyonel bir şekilde verilmesi ihtiyacını doğurmuştur. Zaman içerisinde toplumsal ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, tıbbi sekreterlik mesleğinde de olumlu gelişmeler kaydedilmiştir.

Türkiye’de tıbbi sekreterlik mesleği, 1980’ li yılların öncesine dayanmaktadır. O yıllarda, bu kadroya, eğitim almadan seçilen memurlar atanmaktaydı. Eğitim veren okullar 1994 yılında eğitime başlamasına rağmen 1982’ de yayınlanan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin 160. maddesinde tıbbi sekreterin görevleri belirtilmiştir.

Sağlık enformasyon ve dokümantasyon hizmetlerinin istenilen düzeyde yürütülmesi ve sağlık hizmetlerinde verimliliğin olumlu şekilde etkilenmesi amacıyla sağlık meslek liselerinin mevcut bölümlerine ilave olarak makamın 25.02.1994 tarih ve 1412 sayılı onayı ile ‘Tıbbi Sekreterlik’ bölümü açılmış ve 1994-1995 öğretim yılında 22 okulda eğitim-öğretime başlanmıştır.

1997-1998 öğretim yılında, tıbbi sekreterlik bölümünden 529 öğrenci mezun olmuştur. Bu sayı 1998-1999 yılında 1058, 1999-2000 yılında 5406, 2000-2001 yılında 3825, 2001-2002 yılında 5346, 2002-2003 yılında 3341, 2003-2004 yılında 1737, 2004-2005 yılında 1203, 2005-2006 yılında 1136, 2006-2007 yılında 809 olarak belirlenmiştir.

2009 yılı itibariyle sadece Sağlık Bakanlığı bünyesinde 4000 civarında tıbbi sekreter çalışmaktadır.

1.3. Tıbbi Sekreterin Çalışma Alanları ve Görevleri

Sağlık Bakanlığına bağlı özel ve resmi yataklı, yataksız sağlık kurumları ile diğer resmi ve özel kurumlarda çalışabilirler. Çalışma alanlarından bazıları; hastane, sağlık ocağı, özel laboratuvar, özel muayenehane, eczane, özel radyoloji merkezleri, sağlık grup başkanlığı, dispanser, dal hastaneleri, üniversite hastaneleri, ecza depoları, yazılım firmalarıdır.

Tıbbi sekreterlik diplomasına sahip kişiler, devlet kurumlarına, devlet memurluğu sınavı (KPSS) ile yerleştirilirler.

Tıbbi sekreterin tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında farklı birimlerde farklı görevleri vardır. Bu görevleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Tıbbi dokümantasyon ve hasta dosyaları arşivindeki haberleşme ve diğer yazışma türlerini yürütmek.
- Tıbbi dokümantasyon ve hasta dosyaları arşivinde kullanılacak olan genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Tıbbi dokümantasyon ve hasta dosyaları arşivinde kullanılacak olan genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemlerini takip etmek.
- Hastaları, tıbbi hizmetlerin işleyişi ve hastanenin genel işleyişi konularında bilgilendirme ile ilgili halkla ilişkiler görevlerini yürütmek.
- Tıbbi protokol kayıtlarını tutmak.
- Tıbbi tetkiklere ilişkin sonuç raporlarını deşifre veya diğer metotlarla okuyarak mekanik veya elektronik yazım araçları yardımıyla yazmak.
- Hasta ıkış zetleri, ameliyat raporları ve benzeri tıbbi bilgileri deşifre veya diğer metotlarla okuyarak mekanik veya elektronik yazım araçları yardımıyla yazmak. Hastalık ve ameliyatları uluslararası kodlama usullerine göre kodlayarak tasnifleri yapmak.
- Tıbbi istatistikle ilgili verileri derlemek ve bilimsel metotlarla analiz ederek sonuçları periyodik olarak ilgililere rapor etmek.
- Hastalara ilişkin hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları bilimsel metotlarla arşivlemek.
- Tıbbi hizmet sunulan birimlerde, randevu hizmetlerini düzenlemek.
- Tıbbi nitelerdeki haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürütmek.
- İlaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemlerini takip etmek.
- Poliklinik randevu hizmetleri ve iş akışını düzenlemek.
- Randevu dışı gelen hastalarla görüşüp gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmelerini sağlamak.
- Randevulu olarak gelen hastaların eski dosyaları olup olmadığını araştırarak hastanın eski dosyası varsa arşivden çıkartılmasını sağlamak; yoksa yeni hasta dosyasını düzenleyerek ilgili bölümleri doldurmak.
- Hasta dosyalarının muayene odalarına gönderilmesini sağlamak.
- Muayene esnasında istenen tetkikler ile ilgili olarak hastaları bilgilendirmek ve ilgili laboratuarlara göndermek.
- Tetkik raporlarının topluca polikliniğe gelmesi halinde muayene odalarına göre tasnif edilerek tetkik sonuçlarının hasta dosyalarına girmesini sağlamak.

- Muayenelerin tamamlanmasından sonra hasta dosyalarının arşive gönderilmesini sağlamak.
- Muayene sonucu yatmasına gerek görülen hastaları, hasta kabule göndermek.
- Poliklinikte muayene olan hastalara ilişkin protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazmak.
- Poliklinik muayenesi esnasında belirlenen, bildirilmesi zorunlu hastalıklar ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak.
- Poliklinikteki haberleşme ve diğer yazışma hizmetlerini yürütmek.
- Poliklinikte kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Poliklinikte kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların teminini, bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak. Formları doldurup ilgili birime göndermek.
- Hastaların yatış ve çıkışları ile ilgili protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazmak.
- Sosyo ekonomik problemi bulunan hastaların sosyal hizmetler bölümü ile görüştürülmesini sağlamak.
- Hasta yatış dosyalarını düzenlemek, dosya içinde konulan gerekli belgeleri doldurmak.
- Hasta ve yakınlarını hastane kuralları hakkında bilgilendirmek.
- Servislerde yatan günlük hasta mevcutlarını toplayıp, kontrol ederek listeler halinde halkla ilişkiler birimine göndermek.
- Hasta çıkışı esnasında hasta dosyaları üzerinde gerekli işlemleri yapmak.
- Doğum ve ölüm tutanaklarını düzenlemek ve ilgili birimlere gönderilmesini sağlamak.
- Hasta kabuldeki haberleşme ve diğer yazışma türlerini yürütmek.
- Hasta kabul biriminde kullanılacak olan sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Hasta kabul biriminde kullanılacak olan demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemleri takip etmek.
- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak, formları doldurmak ve ilgili birime göndermektir.

1.4. Tıbbi Sekreterin Özellikleri

Tıbbi sekreter, görev bilinci içerisinde, davranışlarına ve dış görünüşüne dikkat etmelidir.

1.4.1. Dış Görünüşü

- Makyaj yapıyorsa ölçülü olmalı, çok parlak renkler yerine pastel renkler tercih etmeli
- Saç şekli çalışmaya engel olmayacak şekilde olmalı
- Seçilen kıyafet renkleri göz alıcı veya dikkat çekici olmamalı
- Aşırı takılardan kaçınılmalı, kullanılan takılar sade ve kıyafete uygun olmalı
- Erkek sekreterler saç ve sakal tıraşına dikkat etmeli
- El ve tırnak bakımına özen gösterilmeli, özellikle temiz olmasına dikkat edilmeli

1.4.2. Tutum ve Davranış Özellikleri

- Çalışkan olmalı,
- Güler yüzlü olmalı,
- Empati kurabilmeli,
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmalı,
- Detaylara özen göstermeli,
- Dikkatli olmalı,
- Dürüst olmalı,
- Enerjik olmalı,
- Hoşgörülü olmalı,
- İnsan ilişkilerine özen göstermeli,
- İş disiplinine sahip olmalı,
- İş güvenliğine dikkat etmeli,
- İşyeri çalışma prensiplerine uymalı,
- İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermeli,
- Kaliteye dikkat etmeli,
- Kararlı olmalı,
- Meslek ahlakına sahip olmalı,
- Planlı ve organize olmalı,
- Sabırlı olmalı,
- Saygılı olmalı,
- Sır saklamalı,
- Soğukkanlı olmalı,
- Sorumluluk sahibi olmalı,
- Temiz ve bakımlı olmalı,
- Titiz olmalı,
- Yeniliklere açık olmalı,
- Zamanı iyi kullanmalı.

1.4.3. Bilgi ve Beceri Düzeyi ile İlgili Özellikleri

- Araç, gereç ve ekipmanları kullanabilmeli,
- Arşiv bilgisine sahip olmalı,

- Bilgisayar programları kullanabilmeli,
- Büro yönetimi bilgisine sahip olmalı,
- Çevresini düzenleyebilmeli,
- Etkin daktilo/klavye kullanabilmeli,
- Etkin dinleme yeteneğine sahip olmalı,
- Ekip içinde çalışma yeteneğine sahip olmalı,
- Genel istatistik, sağlık,ilk yardım, hijyen bilgisine sahip olmalı,
- İkna yeteneğine sahip olmalı,
- Etkili iletişim kurabilmeli,
- İlk yardım bilgisine sahip olmalı,
- İnsan psikolojisini anlayabilmeli,
- İş yeri güvenlik önlemlerini alabilmeli,
- Karar verme yeteneğine sahip olmalı,
- Hızlı ve doğru kayıt tutabilmeli,
- Mesleği ile ilgili yasal düzenlemeleri bilmeli,
- Mesleki teknolojik gelişmeleri takip etmeli,
- Tıbbi terminoloji bilgisine sahip olmalı,
- Öğrenme ve öğretme yeteneğine sahip olmalı,
- Organizasyon yapabilmeli,
- Karşılaştığı problemleri çözebilmeli,
- Türkçeyi etkili ve güzel kullanabilmeli.

1.5. Tıbbi Sekreteri Diğer Sekreterlerden Ayıran Özellikler

Tıbbi sekreterlik, diğer sekreterlik türlerinden uzmanlık yönü bakımından ayrılmaktadır. Tıbbi sekreter sağlık alanında hizmet verdikleri için bu alanın kendine ait bir meslek dili vardır. Tıbbi sekreterler, bu dili doğru bir şekilde kullanabilmelidirler. Hastalarla ilgili yazışmaların yapılması, raporların hazırlanması, tıbbi terimlerle olur. Bu yazışmaların doğru bir dille yapılması hayati önem taşır.

Sağlık kurumlarında kullanılan Sağlık Kurumu Bilgi Yönetim Sistemi programı kullanır. Bu programı kullanırken almış olduğu anatomi ve fizyoloji, hastalıklar bilgisi, farmakoloji, tıbbi terminoloji bilgilerinden yararlanır.

Sağlık alanındaki bilgisinden dolayı danışan hastaları uygun polikliniğe yönlendirir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Tıbbi sekreterin çalışma alanlarını sıralayınız.	➤ Modülünüzden, tıbbi sekreterin çalışma alanlarına bakarak hatırlayınız.
➤ Tıbbi sekreterin görevlerini sıralayınız.	➤ Tıbbi sekreterin görevlerini modülünüzden tekrar okuyunuz.
➤ Tıbbi sekreterin özelliklerini ayırt ediniz.	➤ Modülünüzden tıbbi sekreterin özelliklerini tekrar ediniz.
➤ Tıbbi sekreteri diğer sekreterlerden ayıran özellikleri ayırt ediniz.	➤ Tıbbi sekreteri diğer sekreterlerden ayıran özellikleri sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin çalışma alanlarındandır?
A) Hastane
B) Sağlık ocağı
C) Laboratuvar
D) Dispanser
E) Hepsi
2. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin görevlerinden değildir?
A) Hasta dosyası işlemleri yapmak
B) Raporlama işlemleri yapmak
C) ICD kodlamaları yapmak
D) Hasta tedavileri ile ilgilenmek
E) Resmi yazışmaları yapmak
3. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin dış görünüşüyle alakalıdır?
A) El ve tırnak bakımına özen göstermek
B) İyimser olmak
C) Sıcakkanlı olmak
D) Empati kurmak
E) Güler yüzlü olmak
4. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin tutum ve davranış özelliklerinden değildir?
A) Çalışkan olmak
B) Aşırı takılardan kaçınmak
C) Dikkatli olmak
D) Hoşgörülü olmak
E) Enerjik olmak
5. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterde olması gereken özelliklerden değildir?
A) Dikkatli olması
B) Çalışkan olması
C) Katı kuralları olması
D) Güler yüzlü olması
E) Hoşgörülü olması

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Tıbbi sekreterin yeri ve önemini kavrayabileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Tıbbi sekreterlik mesleğinin (sağlık kuruluşların işleyişi açısından) önemini araştırınız ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Herhangi bir sağlık kuruluşuna giderek tıbbi sekreterlerin hasta ve hasta yakınları ile ilişkilerini gözlemleyerek sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. TIBBİ SEKRETERİN SAĞLIKTAKİ YERİ VE ÖNEMİ

2.1. Tıbbi Sekreterin Sağlık Ekibi İçindeki Yeri ve Önemi

Günümüzde tıbbi kayıtları tutacak, arşivleyecek ve gerekli durumlarda kullanıcının hizmetine sunacak kişilerde, özel beceri ve yetenekleri geliştiren eğitim almış olma şartı aranmaktadır.

Tıbbi sekreterler, sağlık kuruluşlarının birçok bölümlerinde görev almaktadırlar. Poliklinikler, yataklı sağlık kuruluşlarının servis sekreterlikleri, arşiv, istatistik, hasta kabul, taburcu, acil servis, sağlık ocakları, acil sağlık hizmetleri, laboratuvar, ameliyathane, diş üniteleri gibi birimlerde çalışabilmektedirler. Sağlık Hizmetine duyulan ihtiyacın artması, kayıt işlemleri ve doküman yükünü de beraberinde getirmektedir. Bu sebeplerden dolayı da tıbbi sekreterlik mesleği giderek önem kazanmaktadır.

Tıbbi sekreterlerin, yataklı sağlık kuruluşlarında olduğu gibi sağlık ocaklarında da önemli görevleri vardır. Hekimin, sağlık memurunun, halk sağlığı hemşiresinin, köy ebelerinin ve şoförlerin verdikleri istatistik bilgileri inceleyip gerekli çizelgeleri düzenlerler. Ayrıca araç- gereç, ilaç ve para hesapları da tıbbi sekreterler tarafından yapılır.

Yeterli personelin bulunmadığı hallerde, tıbbi sekreter tarafından yürütülmesi gereken tıbbi dokümanlar, yazılım ve istatistik çalışmaları ne yazık ki halen pek çok sağlık kuruluşunda hemşireler tarafından yürütülmektedir. Oysaki hemşireler hastalarına daha iyi bakmak ve sağlık ekibi içindeki asli görevlerini yerine getirmek amacıyla eğitim almaktadırlar. Ülkemizde giderek artan yüksekokul mezunu hemşireler, tıbbi sekreterlerin bu görevleri üstlenmesi ile gerçek görevlerine odaklanıp daha verimli hizmet verebilecektir. Görev alanının genişliğine rağmen tıbbi sekreterler yerine ebe/hemşire veya bu konuda herhangi bir eğitim almamış lise mezunu kişilerin çalıştırılması birçok sorunu da beraberinde getirir.

2.2. Tıbbi Sekreterin Hasta ve Hasta Yakınları ile Olan İlişkileri



Resim 2.1: Tıbbi sekreterin hasta karşılması

İnsanlar; ekonomik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için birbirlerine bağımlıdırlar. Toplum içinde hiçbir fert tek başına var olamaz. Amaçlarına tek başına ulaşamaz. İşçinin işverene, memurun kuruma, kurumun memura, esnafın köylüye ihtiyacı vardır. Kısaca toplumsal yaşamda kişiler birbirlerine bağlıdır.

İnsan ilişkilerini iyi bilmek, hayatta birçok konuda başarının anahtarıdır. Çevresiyle iyi ilişkiler kurabilen insanlar, mutluluğu, huzuru, çözümlenmesi gereken konuları kolaylaştırır. Kişiler, görevini tam anlamıyla yaptığında saygınlık kazanır. Özellikle de sağlık çalışanları daha samimi, güler yüzlü ve anlayışlı olmalıdırlar; çünkü sağlık her şeyin üzerindedir ve hasta insan sevgiye, saygıya ve ilgiye muhtaçtır. Her insan sağlığını kaybettiğinde mutsuz ve üzgün olabilir. Bizler de bir gün o kişilerin yerinde olabileceğimizi düşünüp davranışlarımızı saygı ve sevgi çerçevesinde yürütmeliyiz.

Hastalar ve sağlık çalışanları bir bütünün parçalarıdır ve birbirlerini tamamlarlar. Hasta olmasa hastanelerde olmaz; hastane olmayınca çalışan da olmaz. Hastalar ve sağlık çalışanları karşıt taraflar değil, aksine aynı amaç çabasıdadırlar. Hasta, tedavi olmak; sağlık çalışanları da tedavi etmek için orada bulunurlar.

Tıbbi sekreterler, çok acil müdahale olmadığı sürece hasta ve hasta yakınlarıyla ilk temas kuran kişilerdir. Onların güler yüzü ve samimi davranışı, hasta ve yakınlarına güven verir. Adeta hastanenin dışı açılan penceresi gibidirler. Çünkü ilk izlenim her yerde, her zaman çok önemlidir.

Tıbbi sekreterler, kişileri ikna etme adına yalan söylememeli, gerçekleri gizlememelidirler. Açık sözlü olmak karşı tarafa güven verir. Objektif olmak en doğrusudur.

Tıbbi sekreterler ne kadar sağlık çalışanı olsa da, aynı zamanda hasta ya da hasta yakını olabilir. Hasta olarak bize veya yakınlarımıza gösterilmesini istediğimiz davranışın, hasta veya yakınlarından esirgenmemesi gerekir.

2.3. Türkiye’de Tıbbi Sekreterlik Eğitimi ve İstihdam Alanları

Bu mesleğin eğitimi; üniversitelerin sağlık hizmetleri meslek yüksekokullarının “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” bölümü ve sağlık meslek liselerinin “Tıbbi Sekreterlik” bölümlerinde verilmektedir.

Öğrenciler, ortaöğretim başarı puanlarına ve tercihlerine göre sağlık meslek liselerinin tıbbi sekreterlik bölümüne yerleşirler.

Eğitim süresi sağlık meslek liselerinde 4 yıl, sağlık hizmetleri meslek yüksek Okullarında 2 yıldır.

Mesleğe giriş, sağlık meslek lisesi veya sağlık hizmetleri meslek yüksek okulu, tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümü mezunları Sağlık Bakanlığı bünyesinde veya özel sağlık kuruluşlarında Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS) sonucuna göre mesleğe başlar.

Sağlık meslek lisesinden mezun olan öğrenciler, ÖSYM'nin belirlediği sınav sistemi ile aldığı puana ve türüne göre herhangi bir lisans ya da ön lisans programına girebilir.

“Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” programını bitirenler, ÖSYM tarafından yapılan Dikey Geçiş Sınavında (DGS) başarılı oldukları takdirde; YÖK'nun belirlediği lisans programlarına geçiş yapabilirler.

Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunun “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” bölümünden mezun olanlar hastane ve benzer kuruluşlarda tıbbi sekreter olarak göreve başlanmaktadır. Mesleki başarı ve deneyimlerine göre de büro şefliğine yükselebilirler.

2.4. Tıbbi Sekreterin Hak ve Sorumlulukları

Tıbbi sekreterler tüm memurlarda olduğu gibi ilk olarak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabidirler. Göreve kabul edilme durumlarına göre yasal düzenlemelerinde farklılık vardır. Aşağıda, buldukları pozisyonlara (işe alınma) göre kanun maddeleri bulunmaktadır.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 4/B maddesine göre
4924 Sayılı Kanun(Çakılı Sözleşme)
506 Sayılı Sigorta kanunu

Tıbbi sekreterin çalışma alanları ve görevleri kısmında, sorumluluklarına yer verilmiştir. Tıbbi sekreterin yerine getirdiği görevler aynı zamanda sorumluluklarıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Tıbbi sekreterin sağlık ekibi içindeki önemini ayırt ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sağlık kurumuna giderek, tıbbi sekreterin çalışmalarını kontrol ediniz.➤ Tıbbi sekreterin, diğer sağlık personeliyle çalışma ilişkisini kontrol ediniz.➤ Tıbbi sekreterin, dokümantasyon konusundaki bilgisine dikkat çekiniz.➤ Tıbbi dokümanların, bu konuda eğitilmiş kişiler tarafından düzenlenmesine dikkat çekiniz.➤ Hasta dosyaları, yatış, çıkış işlemlerindeki kolaylığa ve düzene dikkat ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta ve hasta yakınları ile ilişkinin sınırlarını belirleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Tıbbi sekreterin, hasta veya yakınlarıyla ilişkileri nasıl olmalıdır hatırlayınız.➤ Sağlık kurumuna giderek izlenimlerde bulununuz.➤ Tıbbi sekreterin, hasta veya yakınlarıyla ilişkilerindeki uygunluğa dikkat çekiniz.➤ Sizce uygun olan veya olmayan eleştirilerinizi defterinize yazınız➤ Bilgilerinizle karşılaştırınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Tıbbi sekreterin hak ve sorumluluklarını ayırt ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Değişik kaynaklardan tıbbi sekreterin hak ve sorumluluklarını araştırınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin önemini ortaya koyar?
A) Hasta tedavilerinde görülen eksiklikler
B) Hasta kayıtlarının düzenli tutulması
C) Hastane yaşanan temizlik sorunları
D) Hastanın fazla olması
E) Sağlık personeli arasındaki geçimsizlik
2. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekretere olan ihtiyacı artırmıştır?
A) Kayıt işlemleri ve doküman yükünün artması
B) Hasta tedavisindeki aksaklıklar
C) Hastanın az olması
D) Laboratuvar hizmetlerinin yeterince verilememesi
E) Hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterlik bölümünün, 2 yıllık meslek yüksekokulunda verilen eğitimin adıdır?
A) Hemşirelik M.Y.O.
B) Büro sekreterliği M.Y.O.
C) Tıbbi Dokümantasyon ve sekreterlik
D) Radyoloji teknisyenliği
E) Hiçbiri
4. Aşağıdakilerden hangisi, tıbbi sekreterin hasta ya da hasta yakınıyla iletişim şekli değildir?
A) Uygun dil kullanmak
B) Objektif olmak
C) Kibar konuşmak
D) Yalan söylememek
E) Hasta veya yakınlarını ilaç kullanımları hakkında bilgilendirmek
5. Aşağıdakilerden hangisi, devlet memurları kanunudur?
A) 558 sayılı kanun
B) 631 sayılı kanun
C) 657 sayılı kanun
D) 500 sayılı kanun
E) 550 sayılı kanun

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Protokol kurallarını doğru olarak ayırt edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Protokol kuralları nerelerde uygulanır, nasıl uygulanır araştırınız ve defterinize yazınız.

3. PROTOKOL KURALLARI

3.1. Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar

İlk çağlardan itibaren gelişmekte olan toplumlarda kurallar ortaya çıkmış ve bu kurallar toplum yaşamını düzenlemiştir. Beslenme, barınma gibi insanın zorunlu ihtiyaçlarının yanında, onun yaşamını kolaylaştıran, ona bir anlam ve değer kazandıran faktörler de vardır. Bunlar, nezaket kurallarıdır.

İnsanların birbirlerine zarıflık, incelik ve ölçülülük çerçevesinde davranmaları **nezaket** olarak adlandırılır. Toplumsal kurallar zaman içinde oluşur ve toplumlar bu kuralları; dünya görüşüne göre, zevklerine ve estetik anlayışlarına göre değiştirir.

Nezaket kuralları, toplum içinde yaşamayı kolaylaştıran akla yakın bir sebebe dayanan kurallardır. Hayatın daha rahat ve çekici olabilmesi için nezaket ve görgü kuralları önemlidir. Nezaket ve görgü kurallarına uyanlar, protokol kurallarına da uymakta zorluk çekmezler; ancak şunu da bilmek gerekir ki, protokol kurallarına uyan kişinin mutlaka görgülü olduğu düşünülemez. İş ortamlarında nezaket kurallarına uymak, iş tatmini ve çalışma barışını olumlu yönde etkiler.

Toplumların tarih içerisinde geliştirdikleri saygı ve incelikler görgü kurallarıdır. İnsanlar toplu halde yaşamaya başladıktan sonra **görgü kuralları** önem kazanmıştır. Görgü, sosyal ilişkilerde önemli bir rol oynar; toplumda uyum içinde yaşamayı kolaylaştırır.

İncelik, güzellik ve estetik anlayışa uygunluk zarafet olarak tanımlanır. **Zarafet**, insanlar arasındaki ilişkiye bir anlam katar. Toplumsal yaşamı düzenleyen davranış kurallarında olduğu gibi, insan ilişkilerine bir düzen ve düzey kazandırır.

Eğitim, görgü, iyi ahlak, nezaket ve görgü kurallarına bağlılığa **terbiye** denir.

Toplumsal kuralların amacı; toplumun düzenini sağlamaktır. Yani toplumdaki bireylerin birbirlerine ve topluma aynı zamanda toplumun da bireylere karşı tutum ve davranışlarını düzenlemek ve çıkar çatışmaları arasında denge kurmaktır. Toplum düzenini sağlayan kurallar arasında din, görgü, ahlak ve hukuk kuralları da vardır. Kural, kişiyi bir davranışa zorlamak anlamına gelir. Zorlamanın kural niteliğinde olması için bir buyruk içermesi, buyruğunda genel nitelikte ve sürekli olması bir yaptırıma dayanması gerekir.

Her ülkede toplumsal yaşam; davranışsal olarak, gelenekler, örf ve adetler gibi sosyal normlar ve kurumsal, kamusal alanda da protokol kuralları denilen resmi nezaket ve görgü kuralları ile şekillenir.

Toplumsal kuralların önemi; toplumsal düzen kurallarına aykırı hareket, bazı sosyal tepkilere neden olur. Bu tepki, hukuki düzenlemelerden kaynaklanıyorsa “hukuki yaptırım”, görgü ve nezaket kurallarından kaynaklanıyorsa “sosyal yaptırım” olarak ortaya çıkar.

Görgü kuralları devletlerarası ilişkilerde ve bu ilişkilerin düzenlenmesi açısından önemlidir.

Görgü kuralları, belli olaylar karşısında aynı kurallara uyan insanlar arasında daha yakın, daha sıcak ve sağlıklı ilişkilerin kurulmasına yardım eder. Görgü kurallarına uymayan kişiler toplum tarafından tepki alırlar.

Halka açık, kapalı ortamlarda uygulanan protokol: Oscar Wilde'nin sözü: Bulunulan ortamlardaki davranışın önemini şu şekilde özetlemiştir. ‘Kimi gittiği yeri mutlu eder, kimi terk ettiği yeri’

Herkesin iş için, alışveriş, yemek yemek, eğlenmek veya dinlenmek için gittiği bir yer vardır. Bu yerlerden bazıları: Resmi veya özel kuruluşlar, sağlık kuruluşları, restoran, sinema, tiyatro gibi yerlerdir. Bu alanlarda kişiler belli bir süre bir arada bulunurlar. Bu yerler insanların birbirlerini daha kolay gözlemledikleri yerlerdir. Dolayısıyla, uygunsuzluklar göze batar ve etrafı rahatsız eder. Her davranış her yerde doğru değil veya her yerde yanlış değildir. Bir davranışın doğru veya yanlış olması bulunulan yere göre değişir.

Özel yada resmi amaçlarla gidilen kapalı yerlerde uyulması gereken görgü kuralları vardır. Kapalı yerlerde uyulan ortak nezaket, görgü ve protokol kuralları bu yerleri yaşanılır kılar.

Kapalı yerlerde uyulması gereken görgü kuralları şu şekilde sıralanabilir.

- Giyim-kuşam, saç-sakal yönünden temiz ve tertipli olmak. (Başkalarını ürkütmeyecek ve tiksindirmeyecek görünümde olmak)
- Başkalarına saygılı olmak, onların haklarına ve sıralarına uymak
- Kaba hareketlerden, şiddet gösterisinden kaçınmak, insanları fiziksel açıdan rahatsız etmemek
- Konuşmalarda ses tonunu yükseltmemek, konuları bulunulan yere göre seçmek, yüksek sesle tartışmamak

3.2. İş Yaşamını Düzenleyen Kurallar

Toplumda geçerli olan kurallar; işletmelerde de geçerli olmaktadır. Özellikle kanunlar, iş hayatıyla ilgili yönetmelikler, toplumun örf ve adetleri doğrultusunda oluşan kalıplaşmış davranışlara göre şekil alır. Çalışanlar ve yöneticiler, bu kurallara uyarak zaman içerisinde o kuruma ait kalıplaşmış değer yargıları geliştirirler. Çalışanlar bu kurallara uymadıkları takdirde, genel davranış kalıplarının cezalandırma sistemi doğrultusunda tepki davranışlarıyla karşılaşır. Kurumların kendilerine özgü bu yapısına, ‘**Kurum Kimliği**’ denir.

Kurum ve kuruluşlarda verimlilik için esas olan, sadece bilgi ve beceri değildir. Aynı zamanda ekip halinde çalışabilme yeteneği de önemlidir. Ekip halinde çalışabilmenin en önemli kuralı, protokol kurallarına uymaktır. Başarılı olmak için yazılı kuralların yanında yazılı olmayan bazı protokol kurallarına da uymak ve bilmek gerekir. İş yaşamında hiç kimse tek başına bir güç oluşturamaz. Başarılı olmak, birlikte çalışmaktan doğar. Uyum içinde ve iş tatminiyle, çalışmanın koşulu; nezaket, görgü ve protokol kurallarına uymaktır. İş yaşamında yazılı olmayan kurallar sayesinde, iş ortamında çalışma barışı ve iş tatmini sağlanır.

İş yerinde uygun ya da gerekli görülen bir davranış, başka bir ortamda hatalı sayılabilir. Örneğin özel alanda bir odaya girdiğinizde, davet edilmişseniz tekrar oturmak için izin istemeye gerek yoktur. Yöneticinizin odasına girdiğinizde, içeri davet edilseniz bile oturmak için izin istemek, yöneticiye karşı saygı ve nezaketin göstergesidir.

İş yaşamında ve özel yaşamda bazı değer yargılarına uygun davranmanın koşulları şunlardır:

- Dengeli olmak
- Dürüst olmak
- Gerçekçi olmak
- Görgülü, nazik, zarif ve ölçülü olmak

3.2.1. İş Yaşamında Örgüt Hiyerarşisi ve Protokol Kuralları

Kamu veya özel sektörde insanlar zamanlarının çoğunu iş yerinde geçirirler. İş yaşamında gösterilen uygun davranışlar, gelişmenin gerekliliğidir. İş yaşamındaki görgü ve nezaket kuralları özel ilişkilerde olandan farklı değildir. Buna rağmen hiyerarşiden doğan protokol kurallarının bazı ayrıntılarından bahsetmekte yarar vardır.

Kamu kurumlarında bir üstün, asttan isteyeceği tutum ve davranışlar şunlardır:

- **Örgütsel kurallara ve örgütsel amaçlara bağlılık:** Örgütsel hedeflere bağlanan kişi, iş yerinde yapacağı çalışmalarını ücretiyle kıyaslayarak yapmaz. İş neyi gerektiriyorsa onu yapar. Örgütsel kurallara uymak ve örgütsel kurallara bağlanmak farklıdır. Örgütsel bağlanma tutumunda isteksiz uyma davranışı olmaz. Örgütün hedefine ulaşması için, fikir ve kas gücünün yanında gönül gücünün de işe katılmasına çalışılır.

- **İşe bağlılık:** Çalışanın yalnız kendisine verilen işleri yapmasından ibaret değildir. Çalışanlar, kurumlarının menfaatlerini insiyatif kullanarak korumalıdır.
- **Saygı:** Çalışanın kusurları varsa bunu türlü bahanelerle gizlememeli, açıkça itiraf etmelidir. Böyle bir davranış kişiyi görgülü ve kişilikli yapar. Geçerli mazereti olduğu durumlarda bunu nazikçe belirtmeli, gerektiğinde özür dilemesini bilmelidir.

Çalışan, üstlerine karşı nazik ve terbiyeli olmalıdır. Üstleri ile bir konuda görüşen kişi sakin olmalı, sinirlilik, gerilim ve stresten uzak durmalıdır.

Kurum içinde üstlerle bir yakınlık hiçbir zaman istismar edilmemelidir. Uzun yıllar birlikte çalışan insanlar arasında dostluk ve samimiyet oluşsa da, nezaket ve saygı elden bırakılmamalıdır.

Üstlerin uymaları gereken protokol davranışları:

- **Örnek olma:** Üstler, kurumlardaki yerlerini düşünerek davranış ve örnek nitelik taşıyacak davranışta bulunmalıdırlar.
- **Sorumluluk verme:** Üstler, gerektiğinde yetki ve sorumluluklarını devretmekten kaçınmamalı, kendisi sürekli yetkiyi kullanan, astları ise sorumluluk taşıyan durumda olmamalıdır.
- **Adaletli olma:** Üstler, astlarına karşı daima adaletli davranmalıdırlar. Astlarına karşı büyüklük taslamamalıdırlar.
- **İş akışını sağlama:** Bir iş yerinde kontrol, olmazsa olmazlardan biridir; ancak kontrol kişiye değil işe yapılmalıdır. Kişiler kontrol adına sıkı bir disipline sokulmamalıdır.
- **Motivasyon:** Üstlerin astlarına karşı göstermeleri gereken davranışlardan biri de onları motive etmektir. Üstler, astların kusurlarını görmekte ne kadar duyarlıysa bu duyarlılığı, onların başarılarında da göstermelidirler.

3.2.2. İş Yaşamını Düzenleyen Kuralların, İş Tatminine ve Çalışma Barışına Etkisi

Yöneticiler bazen ‘ insanlar her şeyden önemlidir’ gibi sözler kullanır. Belli bir sosyal yapı içinde çalışmalarını sürdüren insan faktörü, üretim faktörlerinden daha özel bir yapıdadır. Çünkü insan üreten, tüketen, işletmenin örgütsel yapısına şekil veren ve değiştiren durumundadır.

Bir kurumun sosyal yapısı ne kadar düzenli olursa işletme o ölçüde dengeli ve sürekli olur.

Bir iş yerinde çalışanlar birbirlerine karşı içten olmalıdırlar. Çalışanlar arasındaki saygı ve terbiye her zaman etkinliğini korumalıdır. İmkanlardan yararlanma konusunda duyarlı, sorumluluk yüklenme konusunda isteksiz davranmak bir nezaketsizlik örneğidir. Hasta veya çok yoğun olan bir arkadaşın işine yardım etmek, dayanışma halinde işleri yapmak çalışma barışına ve iş tatminine, dolayısıyla verimlilik ve etkinliğe neden olur.

Aynı büroda çalışanlar, birbirlerinin haklarına riayet etmelidirler. Çalışanlar birbirlerinin işlerini zorlaştırıcı değil kolaylaştırıcı olmalıdırlar. Birbirlerinin hatasını arayıp bu hatalar üzerinden kendisine bir gelecek arayan insanlar, zayıf kişiliğe sahip insanlardır.

Ortak büroyu paylaşanlar yüksek sesle müzik dinleme, yüksek sesle konuşma gibi çevreyi rahatsız edici davranışlarda bulunmamalıdırlar. İş yerlerinde psikolojik ve fizyolojik nedenlerinden dolayı kadınlara nezaket göstermek büyük önem taşır. Fiziksel güç gerektiren işler, kadının sorumluluğunda da olsa erkek arkadaşları tarafından yapılması görgü ve nezaket kuralıdır.

3.3. Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Protokolün Yeri ve Önemi

Çalışanların ve özellikle yöneticilerin protokol kurallarına uymaları, ‘yönetimde temsil’ niteliklerinin doğal ve yasal gereğidir. Yönetici, birimini ya da kurumunu her yerde ve her zaman üçüncü şahıslara karşı temsil eden kişidir. Temsil niteliği, yöneticilerde aranan en önemli özelliktir. Bu temsil niteliği, en çok protokol kurallarıyla yani kişinin resmi (biçimsel) nezaket ve görgü kurallarına uyumuyla (fiziki görünümü, kılık kıyafeti, konuşması ve davranışlarıyla) ortaya çıkar. Bu sebeplerden dolayı yönetimde protokol kuralları, yöneticilerin temsil nitelikleri yönünden oldukça önemlidir. Örgütünü başarılı ve olumlu temsil edemeyen bir yönetici, çok çalışkan ve başarılı olsa da dış çevresinde daima olumsuz değerlendirilir.

Örgütsel yaşamda, özellikle de kamu kuruluşlarında çalışan amir ve memurların protokol kurallarını bilmeleri gerekmektedir. Yöneticilerin resmi (bürokratik) protokol kurallarını iyi bilmeleri, kurumsal ve kurumlar arası ilişkilerde bu kurallara uymaları gerekmektedir. Aksi durumda, kurumsal düzeyde ast-üst ilişkileri bozulur, kişi aleyhinde disiplin sorunu dahi olabilir. Kurumlar arası düzeyde, resmi protokol kurallarının uygulanmaması durumunda, kurumlar arası ilişkiler bozulur, kurumun önemi, önceliği ve itibarı sarsılır. Bu yüzden sosyal yaşamda olduğu gibi, çalışma ve yönetim yaşamında da protokol kuralları önemli ve etkilidir.

Çalışma ve yönetim yaşamı, resmi ilişkiler olarak daima ‘protokol kuralları’ içinde geçer. Bilhassa yöneticilerin, günlük yaşantıları çoğunlukla protokol çerçevesin içindedir. Bu yüzden, yöneticiler genellikle protokolcü olurlar ve astlarının çalışmalarını protokol açısından sergiledikleriyle değerlendirirler.

Yönetimde protokol kurallarına, “ Resmi Nezaket ve Görgü Kuralları” denilmektedir. Aynı zamanda ‘Bürokratik Protokol’ da denmektedir. Bunlardan başka; diplomatik, siyasi ve askeri protokollerde vardır. Ast ve üstler, özel hayatlarında çok samimi olsalar dahi resmi ilişkilerde protokol kurallarına uymalıdırlar.

Protokol kuralları resmi yaşamın doğal gereklerindedir. Çünkü protokol kuralları, resmi ve özel yaşamda, bilhassa ilk karşılaşma ve tanışmada, resmi başvurularda, makamda, resmi konuşma ve görüşmelerde, toplantılarda, törenlerde, resmi davetlerde ve yemeklerde çok önemlidir.

Her ülkede kamusal alanda ve yaşamdaki kurallar, mevzuat ile belirtilmiş, toplumsal yaşamdaki kurallarda örf ve adet (gelenek, görenek) denilen sosyo-kültürel normlarla düzenlenmiştir. Bu kurallar ve normlar kamusal yaşamda mevzuat ve/veya protokol kuralları, toplumsal yaşamda da nezaket ve görgü kuralları olarak adlandırılır. Örnek olarak; kamusal alanda çalışan kamu görevlilerinin davranışları mevzuat ile toplumda da bireylerin davranış biçimleri örf ve adet denilen sosyal normlarla düzenlenmiştir. Bu normlar ve kurallar, toplumun her yöresinde geçerlidir. Özellikle kırsal alanlarda sosyal protokol kurallarından oluşan örf ve adetler, gelenek ve görenekler daha önemli ve etkilidir. Türkiye’de kırsal toplum, sosyal yaşamda kentsel bölgelere göre daha protoköldür. Kentsel alanlara oranla daha kibar, daha konuksever ve saygılıdır.

Protokol kurallarına uymak ve uygulamak kişinin doğal olmaması ya da kendisi olmaması anlamına gelmez. Protokol kurallarına uymak, toplumsal ve kamusal alana uymak ve uygun olmak anlamındadır. Bunun için protokol kurallarını öğrenmek ve bilmek, kamusal ve toplumsal alanda titizlikle uygulanması gereken, resmi olduğu kadar, sosyo-kültürel değerlerdir. Toplumsal yaşamda birlikte yaşamamız, başkalarını rahatsız etmeyecek şekilde uyum sağlamamızı, bu davranışlarımızda doğal ve samimi olmamızı gerektirir.

Sonuç olarak; resmi protokol kuralları, devlet ve hükümet adamları, bürokratlar, diplomatlar, subaylar, valiler, kaymakamlarla olan iş ve ilişkilerde; sosyal protokol (saygı ve nezaket) kuralları da konuklar, hanımlar, yaşlılar ve büyükler başta olmak üzere her insan ile olan iş ve ilişkilerde önemli ve gereklidir.

3.4. Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Çeşitleri ve Özellikleri

Protokol ilk defa saray ve kilisede kullanılmıştır. Bunun için protokol kurallarının en şatafatlı uygulandığı yerler buralardır. Günümüzde Protokol kurallarının uygulandığı alanlar şunlardır;

- Devlet yaşamında özellikle resmi ve diplomatik ilişkilerde,
- Kamusal alanda; askeri, siyasi, mülki, idari, adli ve akademik kurum ve kuruluşlarda düzenlenen resmi toplantı, tören ve etkinliklerde, davet ve ziyafetlerde, kabul ve ziyaretlerde, resmi görüşmeler ve ilişkilerde,
- Toplumsal yaşamda da görgü kuralları veya saygı, nezaket olarak uygulanır.

Uygulama alanı olarak protokol çeşitleri şunlardır:

- Uluslararası protokol
- Diplomatik protokol
- Saray protokolü

- Devlet protokolü
- Siyasi protokol
- Askeri protokol
- Mülki protokol
- Kamusal protokol (sivil protokol)
- Adli protokol
- Akademik protokol
- Dini protokol
- Spor protokolü
- Sosyal protokol

- **Uluslararası Protokol**

Birleşmiş Milletler, **UNESCO, UNICEF, NATO, IMF, AGİK**. Dünya Bankası, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi vb. uluslararası kuruluşlarda, uluslar arası toplantı ve törenlerde, tüm iş ve ilişkilerde uygulanan diplomatik kurallar bütününe uluslar arası protokol denir.

➤ **Diplomatik Protokol**

Devletler ve uluslararası ilişkilerde, devlet kuruluşlarının, devlet ve hükümet adamlarının, bilhassa da diplomatların uymak zorunda oldukları biçimsel kurallar bütününe denir. Diplomatik protokol kuralları uluslar arası sözleşmelerle kabul edilmiştir. Bu yüzden uluslararası niteliktedir.

Türkiye’ de devlet personel rejimi açısından diplomatik bir memuriyet sınıfı olmamasına rağmen;

- Dışişleri Bakanlığı’nda kariyer sistemine dayalı diplomasi meslek memurluğu
- Yurt dışında T.C. Büyükelçilik ve Başkonsoloslukları nezdinde ihtisas birimleri bulunan bakanlıkların ve kamu kuruluşlarının da büyükelçilikler nezdinde müşavirlik ve ataşelik,
- Başkonsolosluklar nezdinde de ataşelik kadroları bulunmaktadır.

Her bakanlık ve kuruluştaki kariyer sistemiyle yurtdışı personeli olarak seçilen ve yetiştirilen müşavir ve ataşeler bu kadrolara atanmaktadır.

Türkiye’de devlet protokolü ile uluslararası protokol ve diplomatik temsilciliklerle ilişkiler, Dışişleri Bakanlığı protokol genel müdürlüğü tarafından yürütülür. Bunun nedeni devlet protokolü ile uluslararası protokol diplomatik nitelikte olmasıdır.

Dışişleri Akademisinde diplomatik meslek memurlarına protokol kuralları, ayrıntılı ve uygulamalı bir ders olarak okutulmaktadır. Türk diplomatları protokol konusunda çok iyi yetiştirilmektedir.

Türk diplomatları Osmanlı dan gelen köklü ve güçlü bir protokol geleneğine sahip oldukları için bu işi çok iyi yapmakta ve öğretmektedir.

➤ **Saray Protokolü**

Tarihte ilk kez protokol sarayda doğmuş ve gelişmiştir. Bunun için saray protokolü geleneksel protokol düzenidir.

Bu gün dahi krallıkla yönetilen ülkelerde, saray mensuplarının kamusal ve sosyal yaşamı ile devlet ve hükümet adamlarının ve kamu yöneticilerinin saraydaki kabulleri, giyimleri ve davranış biçimleri klasik protokol kuralları içinde geçmektedir.

Devlet törenlerinde ve yabancı konukların kabulünde, devlet davet ve ziyafetlerinde saray protokol kuralları uygulanmaktadır.

➤ **Devlet Protokolü**

Devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili olarak uygulanan, uluslararası nitelikte diplomatik ve siyasi protokol devlet protokolüdür.

Türkiye'deki devlet protokolleri şu şekildedir.

- Türkiye'de devlet törenleri,
- Başkentte yapılan ulusal ve resmi bayram törenleri,
- Cumhurbaşkanı'nın göreve başlama ve tebrik törenleri,
- Cumhurbaşkanı'na sunulan güven mektubu törenleri,
- Cumhurbaşkanı'nın resmi kabul ve resmi ziyaret törenleri,
- Cumhurbaşkanı tarafından verilen resepsiyon,
- Kokteyl ve resmi yemekler,
- Vefat eden cumhurbaşkanlarının cenaze törenleri,
- Cumhurbaşkanı'nın yabancı ülkelere resmi ziyaretleri,
- Yabancı devlet başkanlarını karşılama ve uğurlama törenleri,
- Devletin yabancı konukları ağırlama işleri,
- Uluslararası anlaşmalar ve imza törenleri,
- Uluslararası resmi toplantı ve konferans organizasyonları,
- Cumhurbaşkanı'nın yabancı devlet adamlarına tebrik, teşekkür ve taziye mesajları,
- Cumhurbaşkanı'nın yabancı devlet başkanlarına yazdığı mektuplar ile onaylar ve yetki belgeleridir.

➤ **Siyasi Protokol (TBMM PROTOKOLÜ)**

TBMM'nde, TBMM siyasi parti gruplarında, siyasi partilerin örgütlerinde, seçimlerde, parti içi ve dışı ilişkilerde uygulanan, TBMM İçtüzüğü'ne, seçim ve siyasal partiler yasalarına, parti tüzüklerine ve siyasal geleneklere dayalı kurallar bütünüdür.

TBMM protokolü, TBMM protokol ve dış ilişkiler müdürlüğüne yürütülmektedir.

➤ **Askeri Protokol**



Resim 3.1: Askeri geçiş töreni

Askeri törenlerle davranışsal ilişkiler (ast-üst ilişkileri) konusunda uygulanan kurallar bütünüdür. 30.05.1956 tarihli ve 4/ 7346 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile ‘Askeri Merasim ve Protokol Talimnamesi’ yürürlüğe girmiştir.

Bu talimnamede, askeri olmayan törenler içinde kurallar konmuş ve kamusal alanda kapsayıcı bir protokol yönergesi olmuştur.

Askeri protokol ve sosyal davranış kuralları harp okullarında ders olarak okutulmaktadır. Bu nedenle bütün subaylar protokol konusunda çok iyi yetiştirilmektedirler. Subayların eşleri de protokol ve sosyal davranış kuralları konusunda eğitilmektedir.

➤ **Mülki Protokol**



Resim 3.2: Mülki protokol

İl ve ilçe yönetimlerinde ulusal ve resmi bayramlar ile törenlerde, devlet ve hükümet, kaymakamlar tarafından uygulanan davranışsal kurallar bütünüdür.

Mülki protokol alanında mevzuat olarak ulusal ve resmi bayramlarda yapılacak törenler yönetmeliği, mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve tarihi günlerde yapılacak törenler yönetmeliği, resmi bayramlar ve anma günlerinde anıtlara konacak çelenklerin hazırlanma, taşıma ve konulması hakkında yönetmelik bakanlar kurulu kararı ile yürürlüğe konmuştur.

Mülki protokol, il ve ilçelerde vali ve kaymakamlıklar tarafından bu yönetmelikler doğrultusunda uygulanmaktadır.

➤ **Kamusal Protokol (sivil protokol)**

Sivil kamu kurum ve kuruluşlarda uygulanan törensel, yönetsel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.

Askeri, mülki ve diplomatik kuruluşlar dışındaki sivil kamu kurumlarında protokol kuralları, kurumsal kültür ve geleneklere, yöneticilerin bilgi, görgü, deneyimlerine göre düzenlenmektedir. Bu nedenle protokol uygulamaları her kurumda farklı olmaktadır.

Sivil kamusal protokol konusunda, yazılı ve yayımlanmış bir kitap ve makale ya da yönetmelik ve yönerge bulunmamaktadır. Protokol konusunda her hangi bir kurs ya da seminer düzenlenmemektedir.

➤ **Adli Protokol**

Yayın organlarında, yayın kuruluşlarında ve adli kuruluşlarda düzenlenen törenlerde, toplantılarda ve duruşmalarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar, resmi yazışmalarda uygulanan kurallar bütünüdür. Adli mevzuatta, protokol kuralları yer almaktadır.

➤ **Akademik Protokol**

Üniversite ve bilim çevrelerinde düzenlenen akademik törenlerde ve etkinliklerde yapılan bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum (Bilimsel ve akademik toplantı) ve seminerlerde, akademik hiyerarşide, akademik kıyafette, akademik iş ve ilişkilerde uygulanan, mevzuata ve akademik gelenek ve kültüre dayalı kurallar bütünüdür.

➤ **Dini Protokol**

Uygulanan dini protokol konuları; cenaze törenleri, mevlit, toplu ibadet olan Cuma ve bayram namazları, teravih namazları, cenaze namazları, bayram ve kandil kutlamaları, kurban kesimi, sünnet, nikah ve hatim törenleri, cami, türbe ve kabir ziyaretleri, hac yolculuğunda uğurlama ve karşılama törenleridir. Fakat her yörede farklı uygulanmaktadır. Türkiyede Müslümanları ilgilendiren dini törenler konusunda yönerge bulunmamaktadır. Müftülüklerde düzenlenen “İhtida (İslam Dinine Giriş) Töreni” ile ilgili olarak Diyanet İşleri Başkanlığınca yayımlanmış bir genelge vardır.

➤ **Spor Protokolü**

Ulusal ve uluslararası spor kuruluşları tarafından belirlenmiş olan, ulusal ve uluslararası spor törenlerinde, spor alanlarında, spor yarış ve karşılaşmalarında, ilke olarak hakemler, sporcular, spor yöneticileri ve spor adamları tarafından uygulanan biçimsel ve davranışsal kurallar bütünüdür.

➤ **Sosyal Protokol**

Kamusal ve toplumsal alanda bireysel ve sosyal yaşamda uygulanan, toplumun büyük kesimince kabul görmüş, görgü, saygı ve nezaket kurallarının bütünüdür.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Terbiye, nezaket, görgü ve zarafet kavramlarını ayırt ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Terbiye, nezaket, görgü ve zarafet tanımlarını hatırlayınız.➤ Aralarındaki benzer noktalara dikkat ediniz.➤ Aralarındaki farklılığa dikkat ediniz.➤ Bu kavramları defterinize yazınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Toplumsal yaşamı düzenleyen kuralları sıralayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Toplumsal kurallar hakkındaki bilgilerinizi gözden geçiriniz.➤ Toplumsal kuralların uygulanmasının toplum üzerindeki etkilerini çalışma defterine yazınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ İş yaşamını düzenleyen kuralları sıralayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kitabınızdan, iş yaşamını düzenleyen kurallar hakkındaki bilgilerinizi gözden geçiriniz.➤ İş ortamında uygulanan kuralların iş yaşamına olumlu etkilerini çalışma defterine yazınız.➤ İş ortamında uygulanan kuralların çalışanlara olumlu etkilerini çalışma defterinize yazınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Sosyal hayatta protokol bilgisinin önemini anlatınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sosyal hayatı düzenleyen kurallar hakkındaki bilgilerinizi hatırlayınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ İş ortamında protokol kurallarını uygulayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İş ortamında protokol kurallarını modülünüzden bakarak hatırlayınız.➤ Herhangi bir özel yada resmi kuruluştaki uyulması gereken kuralları hatırlayınız.➤ Amirin odasına girildiğinde oturmak için izin istenmesi gerektiğini unutmayınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Protokol çeşitlerini sıralayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Protokol kuralları hakkındaki bilgilerinizi modülünüzden tekrar ediniz.➤ Protokol çeşitlerini defterinize yazınız
<ul style="list-style-type: none">➤ Protokol özelliklerini ayırt ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Protokol özellikleri hakkındaki bilgilerinizi modülünüzden tekrar ediniz.➤ Protokol çeşitlerini defterinize yazınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Eğitim, görgü, iyi ahlak, nezaket ve görgü kurallarına bağlılık anlamında kullanılan tanım, aşağıdakilerden hangisidir?
A) Nezaket
B) Görgü.
C) Terbiye
D) Zarafet
E) Saygı
2. Aşağıdakilerden hangisi, toplumu düzenleyen kurallardır?
A) Dini kurallar
B) Görgü kuralları
C) Ahlak kuralları
D) Hukuk kuralları
E) Hepsi
3. Toplumsal kuralların amacı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Protokol kurallarına uymak
B) Toplumsal düzeni sağlamak
C) Ast üst ilişkilerini düzenlemek
D) Hukuki yaptırım sağlamak
E) Toplumsal baskı sağlamak
4. Aşağıdakilerden hangisi devlet ve kamusal alanda uygulanan protokol kurallarından değildir?
A) Kabul ve ziyaretler.
B) Tören ve etkinlikler
C) Davet ve ziyafetler.
D) Akraba ziyaretleri
E) Resmi ve diplomatik ilişkiler.
5. Devletin yabancı konukları ağırlama işleri, hangi protokol içinde yer alır?
A) Devlet protokolü
B) Din protokolü
C) Kamusal protokol
D) Spor protokolü
E) Askeri protokol

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül sonunda kazandığınız yeterliği aşağıdaki soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

1. Türkiye’ de tıbbi sekreterliğe ait eğitim hizmetleri ne zaman vermeye başlanmıştır? Yazınız.
2. Nezaket nedir? Tanımlayınız.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

3. () Biriyle konuşurken kişinin yüzüne bakılmalıdır.
4. () Kapalı yerlerde görgü kurallarına göre değil protokol kurallarına göre davranılır.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

5.,astlarına karşı daima adaletli davranmalıdırlar.
6. Örgütsel yaşamda,özellikle de kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanve.....protokol kurallarını bilmelidirler.

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

7. Aşağıdakilerden hangisi, uygulanan protokol çeşitlerinden değildir?
A) Askeri protokol
B) Kişilerarası protokol
C) Mülki protokol
D) Akademik protokol
E) Saray protokolü
8. Tarihte protokol ilk kez nerede uygulanmıştır?
A) Sarayda
B) Sporda
C) Evlerde
D) Camilerde
E) Askeriyede

9. TBMM protokolü, hangi müdürlük tarafından yürütülür?
- A) Emniyet genel müdürlüğü
 - B) TBMM protokol ve dış ilişkiler müdürlüğü
 - C) TBMM protokol ve İç İşleri
 - D) Tarım genel müdürlüğü
 - E) Din işleri genel müdürlüğü

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	D
3	A
4	B
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	A
3	C
4	E
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	E
3	B
4	D
5	A

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	1994
2	İnsanların birbirlerine zariflik, incelik ve ölçülülük çerçevesinde davranmalarıdır.
3	Doğru
4	Doğru
5	Yanlış
6	Üstler
7	Amir memurlar
8	B
9	A
10	B

KAYNAKÇA

- ALTINÖZ Mehmet, Hasan TUTAR, **İş Ortamında Protokol**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2007.
- İçişleri Bakanlığınca Mülki Protokol Yönetmeliği.
- www.saglik.gov.tr