

Örnek olaylarınız bu formatta ve daha kısa olabilir. Kurumda yaşanan bir malpraktis olayı, iş kazası, kavga, tartışma, kurum imajını zedeleyecek bir olayın basına yansımaları, personelin kurumdaki nefret etmesi, çalışan kayırma vb. olaylar tek başına bir örnek olay değildir. Sebebi, sonuçları ve çözüm önerisiyle birlikte bir örnek olaya dönüşecektir. Başarılar.

ÖRNEK OLAY 1

Hastane arşivinin yapısı çok iyi planlanmamıştı ve personelin uyarıları göz ardı ediliyordu. Bu uyarı, yangın söndürme fiskeyelerinin olmaması, yangın söndürme topları ve demir raf ve dolapların kullanılması yönündeydi. Hastane yönetimi ise konuyu yangın tüpümüz var ve yönetmeliğe aykırı değil şeklinde söylemlerle erteliyordu.

Arşiv personeli akşam kapıyı kilitleyip çıkıyordu. Çıkarken arkada bir ışığın açık kaldığını fark etti fakat, servise geç kalacağını düşünerek öylece bırakıp çıktı. Mesai saatinin başlamasına çok yakın bir süre önce raflara çok yakın bir floresandaki kaçak sebebiyle hasta dosyaları tutuşmaya başladı. Tutuşma etkisini artırdı arşiv raflarının ahşap olması sebebiyle raf da tutuşunca yangın seviyesine çıktı. Muhasebe görevlisi mesai saatinden yaklaşık 10 dk önce gelmişti ve yangını fark etti. Arşivin yedek anahtarını istemeyi beklemeden kapısını kırdı ve yangın söndürme tüpünü alıp yangına müdahale etti. 178 hasta dosyası telef olmuştu. Dosyaların içindeki belgelerin bir kısmı hastane otomasyon programından çıktı alındı fakat imzalar ve içerik tam değildi. Olaya yönelik kurum içi soruşturma ve araştırma başlatıldı.

- Olaya sebep olan şey hastane yönetimi ve azda olsa arşiv personelinin ihmalkarlığıdır. Olay otomatik yangın söndürme sistemiyle başlar başlamaz söndürülebilirdi. Olay farklı bir saatte meydana gelse etkisi çok daha büyük olabilirdi. Arşiv personelinin servisi kaçtıracak şekilde geç çıkmaya sürükleyen neydi ve neden olası bir yangına karşı bilgilendirilmemişti.

- Olayda belirtildiği gibi yönetime bir şikayet ve öneride bulunulmuş ancak dikkate alınmamış. Hasta dosyası gibi, yasal saklama süre ve koşulları itibarıyla yüksek önem arz eden bir konuda gereği yapılması adına en azından çalışma başlatılmalıydı diye düşünüyorum. Hastane yönetimi statü kaynaklı bazı nedenlerden dolayı personelin önerilerine kulak asmıyor ama personel güçlendirilmesi; personelin işe bağlılığını artırıp elde edilecek verimde artışa neden olabilecek modern yönetim ve motivasyon tekniklerinden biridir. Çünkü, günümüzde bireyler daha sorgulayıcı ve kararlara katılma eğilimi göstermektedir. En azından bir komite kurulmalı personel önerileri bu komitenin süzgecinden geçtikten sonra ciddi bir şekilde düşünülmelidir. Böyle olunca problemlerin önüne geçilebilecek, personel ve iş güçlendirilmiş olarak hastane faaliyetlerine daha etkili bir şekilde devam edecek. Olaydaki tek iyi yön muhasebe görevlisinin ufak bir hediye ile ödüllendirilmesiydi. Böylesi ödüllendirmeler personelin kurumla özdeşleşmesinde ve motivasyonunun artmasında önemlidir.