

HEMŞİRELİK HİZMETLERİ

Hemşireler, üstlendikleri görevler bakımından;

1. Toplumla karşı sorumlulukları vardır.
2. Mesleğine karşı sorumlulukları vardır.
3. Hemşirelerin hemşirelere karşı sorumlulukları vardır.
4. Diğer elemanlara karşı sorumlulukları vardır.
5. Sağlık kurumlarına karşı sorumlulukları vardır.

Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi

- Yönetimin tüm öğelerinin, hastaların hemşirelik bakımına, hastanenin amaç ve politikalarının gerçekleştirilmesine yönelik düzenlenmesidir.
- Hastanelerde hemşirelik hizmetleri yönetimi, yönetimin tüm kaynaklarının hastaların hemşirelik bakımına, kurumun amaç ve hedeflerinin politikalarının gerçekleştirilmesine yönelik planlama, örgütlenme, değerlendirme ve eşgüdümüdür. (Abaan ve ark. 1996)

Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi

- Hemşirelik bakım hizmetlerinde amaç ve hedefleri gerçekleştirilmede, yönetim sürecini uygulayarak hemşirelik kaynaklarının koordine edilmesidir. (Huber, 2000)

HEMŞİRELİK YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ HEMŞİRELER

- Hemşirelik hizmetleri yönetimi süreci, bireyin sağlığının korunması, değerli kılınması, bozulduğunda tedavi edilmesi işlemlerinin, hemşirelik hizmetleri personeli aracılığı ile sürdürülmesinde, insan gücü ve maddi kaynakların sağlanması ve ekonomik biçimde kullanılmasındır.

Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi



Üst yönetim: Başhemşire/ Hem hizmetleri müdürü
Başhemşire / Hem. Hiz. Müdür yrd.
Üst yönetim: Hastanenin bütününden ve genel yönetiminden sorumluların olduğu kademedir.

Orta Yönetim: Bölüm yönetici hemşireleri, Supervizor/Hemşirelik
Orta Yönetim: Tepe yönetimi ile alt kademe arasında köprü görevi gören tepe yönetiminin alınan kararların ve politikaların uygulanmasını sağlayan kişilerdir.

Alt Yönetim: Servis Sorumlu Hemşireleri

Alt Yönetim: Üretimin aksadığı verimli bir şekilde yerine getirilmesinin fiilen sağlandığı kademedir. İşin bizzat yapıldığı kademedir.

Yöneticinin Araştırma İle İlgili İşlevleri

- Yeni tıbbi, hemşirelik ve diğer teknik gelişmeleri izlemek
- Sorunlara çözüm getiren araştırmaları önermek ve başlatmak
- Araştırma sonuçlarına uygun uygulamalar geliştirmek ve başlatmak
- Araştırmalarda hastaların hak ve güvenliğini koruyucu önlemler almaktır.

ÜST DÜZEY YÖNETİCİ HEMŞİRE

- Hastanenin amaçlarını gerçekleştirmek üzere hasta bakımı için gerekli hemşirelik hizmetlerinin en üst düzeyde sağlanmasından ve geliştirilmesinden sorumludur.
- Üst düzey yöneticiler, politikaların planlanmasında ve oluşturulmasında, genel kararların alındığı, etkileşimi çok fazla olan bölümdür. Sağlık hizmetlerinin sunumu ile ilgili etkinliklerin düzenlenmesini sağlayarak etkinliklere de katılır.
- Yönetimin tepe noktasını oluşturur. **Stratejik düzey** de denir. Yönetimsel beceri en üst düzeyde olmalıdır.
- Kurumlara göre değişik isimler almakla birlikte başhemşire ve başhemşire yardımcıları üst düzey yönetici hemşire olarak isimlendirilir.

ALT DÜZEY YÖNETİCİ HEMŞİRELER

- Alt düzey yönetici hemşireler hastaların gereksinimini karşılayacak hemşirelik bakımını yönetmekten sorumludur.
- Üst düzey yönetici hemşirelerden kendisine devredilen görev ne olursa olsun Alt düzey yönetici hemşirenin yerine getirmesi istenir.
- Kurumun amaçlarına katkıda bulunması, kurumun politika ve yöntemlerini desteklemesi istenir.
- Bu düzeydeki yönetici hemşireler orta ve üst düzey yönetici hemşirelerin düşünce ve planlarını yaşama geçirmede önemli bir role sahiptirler
- Alt düzey yönetici hemşireler, çalışan hemşirelerle hemşirelik hizmetleri arasında kilit rol oynamaktadırlar.
- Alt kademe yönetime **operasyonel düzey** denir.

Gerekli Beceriler

- Gruplarla çalışabilme
- Stratejik planlama
- Çalışanları geliştirme
- Değişim yönetimi
- Stres yönetimi
- Güç kaynaklarına sahip olma ve bunları kullanabilme
- Çalışanları güçlendirme
- Politika yapabilme
- Karar verme
- Sistem düşünme
- Sürtüşme yönetimi
- Yetki devri/delegasyon
- Risk alma

ORTA DÜZEY YÖNETİCİ HEMŞİRE

- Üst kademe ile alt kademe arasında kalan, dengeleyici, uyumlaştırıcı görev üstlenen kademelerdir.
- **Koordinatif düzey** de denir.
- Orta düzey yönetici hemşireler, sağlık bakımının verilmesinde mevcut insan ve malzeme kaynaklarını örgütleyip, yol göstererek diğer birimlerle işbirliği yapar ve kurumun bakımla ilgili politikasını belirlemesine yardımcı olur.
- Orta düzey yönetici hemşire doğrudan hasta bakımını yönetenler için destek olur ve yönetmeyi sağlar.
- Kurumun politika ve amaçlarıyla doğrudan, ancak hasta bakımıyla dolaylı ilgilidir.
- Bölüm sorumlu hemşireleri ve supervisor hemşireler orta düzey yönetici hemşire olarak isimlendirilir.

Yönetici Hemşirelerin Sorumlulukları

- Klinik hemşirelik uygulamaları ve hastaya bakım verilmesinin yönetimi
- İnsan, finansal ve diğer kaynakların yönetilmesi
- Çalışanların geliştirilmesi
- Mesleki standartlara ve düzenlemelere uyma
- Stratejik planlamalar yapma
- Disiplinlerarası işbirliğine dayalı ilişkilerin gelişmesini desteklemektir.
- Ekip çalışmasına önem vermek

Amerikan Yönetici Hemşireler Birliği(1992)

- (The American Organization of Nurse Executives – AONE),
- Yönetici Hemşireliği, sağlık bakım kurumunda sorumluluğu 24 saat devam eden bir hemşirelik olarak belirtmiştir.

ANA (Amerikan Hemşireler Birliği)

- **Tanım:**
1911 yılında kurulan birlik, Geçen 100 yıllık bir geçmişi olan ANA'nın bugün 2,9 milyon kayıtlı hemşire üyesi, 150.000' in üzerinde üye dernek vb. kuruluşu bulunmakta, kurucu meclisi oluşturan 54 üye dernekle birlikte çalışmalarını yürütmektedir. ANA, hemşirelik mesleği ve uygulamaları hakkında çok önemli yayınların, materyalin oluşmasını sağlamış, profesyonel hemşirelik için kod ve standartlar belirlemiş, çalışmalar sonucu mezun hemşireler için spesializasyon/ özel dal alanları oluşturulmuş ve geliştirilmiş, profesyonel hemşireliğin rolleri, görevlerinin tanınması ve uygulama alanlarında saygınlığının korunması ve geliştirilmesi konularında önemli adımlar atılmıştır.

- **Amacı:**
ANA hemşirelik uygulamalarındaki yüksek standartların ilerlemesini, işyerlerindeki hemşirelerin hem genel refah hem de ekonomik durumlarının gelişmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Hemşireliğe pozitif ve gerçekçi bir bakış açısı sunmak için kongreler düzenleyerek, sağlık bakımı ile ilgili düzenleyici merkezler kurarak hemşirelik mesleği ve kamu yararına gelişme sağlamaktadır.
- www.nursingworld.org

Hastane hemşirelik hizmetleri müdürlüğünün görevi

- Çağdaş hastane yönetim ilkeleri ve kurumun amaçları doğrultusunda, hemşirelik hizmetlerinin planlanması organizasyonu, yürütülmesi ve denetiminden sorumludur
- Bunun için: Hemşirelik hizmetlerinin organizasyon yapısının oluşturulması
- Her aşamadaki hemşirenin görev tanımlarının yapılması
- Uygulama standartlarının belirlenmesi gerekir

Hemşirelik Hizmetleri Sorumlusu

- **Görev Tanımı :** Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünün belirlediği politika, hedef, kural, yönetmelik ve standartlar doğrultusunda hemşirelik bakımının sağlanması, geliştirilmesi ve hemşirelik hizmetlerinin yönetimi ve denetimini sağlayan kişidir. Hemşirelik Hizmetleri Sorumlusu; Yataklı Anabilim Dalları için bir kişi; gece, gündüz- resmi tatil günlerinde ise Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünü temsilen yeterli sayıda supervizör olarak görevlendirilir.
- **Eğitimi :** Hemşirelikte lisans, tercihen lisansüstü eğitim yapmış olmalıdır.
- **Deneyimi :** En az 4 yıl mesleki deneyimi olmalıdır.
- **Görevlendirme :** Hemşirelik Hizmetleri Müdürü tarafından, usulüne uygun olarak yapılır.

- **Kişisel Nitelikler :**
- Yönetim becerisine sahip olma
- Güvenli davranış biçimine sahip olma
- Kişiler arası olumlu ilişkiler kurabilme
- Etkin dinleme, problem çözme ve doğru yargılama gücüne sahip olma
- Çatışmaları önleyebilme
- Tarafsız ve önyargısız olma
- Mesleki gelişmelere ve yeniliklere açık olma
- Kritik kararları alabilme

Görev Yetki ve Sorumlulukları

Kurumun ve Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünün vizyon, misyon, politika, yöntem ve talimatlarla ilgili kurallarını benimser, hemşireleri bu konularda bilgilendirir, uygulamaları bu açıdan denetler ve önerilerde bulunur. Görev yaptığı bölümdeki hasta sayısı, hasta tipi, hastanede yatış süresi gibi özelliklere ilişkin veri toplar, analiz eder. Hemşirelik uygulamalarının bakım protokolleri ve talimatlara uygun yapılmasını sağlar veya denetler. Hemşirelik kayıt formlarının düzenli tutulmasını sağlar, denetler, eksiklikleri rapor eder. Hemşirelik bakım uygulamalarının etik kuralları ve hasta hakları doğrultusunda verilmesini sağlar ve denetler. Kendisine iletilen veya hasta ziyaretinde tespit edilen uygunsuzluk durumlarında ilgili personeli uyarır ve durumu rapor eder. Hasta bakımının sürekliliğini sağlamak, bakımın kalitesini arttırmak için servis ve hasta ziyeti yapar. Servis ziyaretlerinde, servis genel durumunu, hemşirelik bakımını denetler, gözler, değerlendirir, önerilerde bulunur ve rapor eder.

Hemşirelik hizmetleri yönetiminde hedeflenen

- Topluma daha kaliteli, daha ucuz hemşirelik hizmeti vermek
- Hemşirelik bakımı veren personelin en üst düzeyde doyum sağlaması için gereken düzenlemeleri yapmak ve önlemleri almaktır.

Hemşirelik hizmetlerinde yönetim ilkeleri

- Hemşirelik hizmetlerinin misyonunu belirlemek
- Neden varız? misyon
- Durum tespiti
- değerlendirme

Hemşirelik hizmetlerinin vizyonunu belirlemek

- Nerede olmak istiyoruz?vizyon
- Olmak istediğimiz yere nasıl gideceğiz?
- Strateji oluşturma!
- Hedefe doğru ilerlediğimizi nasıl bileceğiz?
- Performans yönetimi!

Hemşirelik Yönetiminin Yönetimsel İşlevleri= Yönetim Süreci

1. Planlama,
2. Örgütlenme
3. Yürütme
4. Kontrol

Planlama

- Hemşirelik yönetiminin birinci önemli görevidir. Hemşirelik hizmetlerinin verilmesinde şimdi ve gelecekteki gelişim ve değişimin planlanması gereklidir.
- İleriyi görme, gelecek hakkında tahminlerde bulunarak yapılacakları önceden düşünme ve sıraya koymadır.
- Planlama; bir kişi veya grubun belirlenmiş amaçlara ulaşmak için kişilerin hangi işleri, hangi yöntemle yapacaklarına ve ne kadar malolacağına önceden karar vermektir. Plan bir sonuç, planlama bir süreçtir.
- Planlama; neyin, nerede, ne zaman, nasıl ve kim tarafından yapılacağına önceden kararlaştırılmasıdır.

- Kendine bağlı çalışanların işleri ile ilgili planlar yapmasına öncülük etmek: Bunlar
- Hastane ve hemşirelik hizmetleri felsefe ve hedeflerinin kendi ünitesinde bütünleştirilmesini sağlamak
- Her hasta için bakım planı hazırlatarak bakımın standartlara uygun verilmesini sağlamak
- Hastaları bakım gereksinimlerine göre yoğun, orta hafif gibi gruplara ayırmak
- Hemşirelik personeli gereksinimleri ile personel yeteneklerini eşleştirmek
- Ekip liderlerine bakım gereksinimlerinin saptanması, hasta öyküsüne dayalı hemşirelik tanıılarının konulması ve hemşirelikle ilgili sorunların çözümünde yardım etmek

Planlama Görevi (Devam)

- Hasta için öngörülen tıbbi işlemleri okuyarak, hemşirelik ve tıbbi planların koordinasyonunu sağlamak
- Yangın, deprem ve diğer tehlikeler için planlama yapmak ve personelin bu konuda eğitilmesini sağlamak
- Hasta, hasta ailesi ve diğer hemşirelere bakımı açıklamak
- Bakım planının yapılması, uygulanması ve değerlendirilmesine yardım etmek
- Gereksinimlere göre kaynak planı yapmak
- Hastane ve Servis bütçesinin yapılmasına eşlik etmek

Planlamanın Özellikleri

- Planlama, geleceğe yönelik bir karardır.
- Kararların sistematize edilmesidir. Karar bir konuda veya çeşitli seçeneklerden birini seçmektir. Karar geleceğe yönelik değilse plan değildir. Planlamanın her aşamasında karar vardır.
- Planlama, seçilen bir amaçla ilgili yöntemlerdir.
- Nereye gitmek istediğinizi biliyorsanız her yol sizi gitmek istediğiniz yere götürür.

Planlamanın ilkeleri

- Planlar, açıkça ifade edilmiş ve makul amaçlara dayandırılmalıdır
- Planlar kesin, uygulamaya elverişli ve anlaşılması kolay olmalı
- Oluşturulan standartlara göre sonuçları denetlenebilir olmalı
- Değişen iç ve dış koşullara uyum sağlamalı, esnek olmalı
- Kurumun grupları arasında denge sağlamalı
- Planlar uygulama aşamasında en az maliyete neden olmalı
- Planlar karşılaşılan çeşitli direnmelere karşı koruyucu önlemleri içermeli

2. Örgütlenme

- Hemşire yönetiminin ikinci önemli görevi **örgütlemektir**.
- Belli bir işin görülmesi için ayrılmış olan kaynakların karşılıklı ilişkileri belirlenerek, belli bir yönetim yapısı içerisinde sistemli olarak yer almasıdır. Koordine edilmiş insan çabaları sistemidir de denilebilir. Örgütlenme süreci sonunda meydana gelen yapıya Örgüt denir.
- Örgüt şemasını oluşturmak ve buna göre yatay ve dikey ilişkileri kurmak
- Hemşirelik hizmetlerine karşı talebi analiz etmek
- Hasta sayısı, durumu, hastanede yatış süresi, tıbbi bakım planı, hemşirelik etkinlikleri, araştırma ve eğitim programları yapmak
- Günlük personel gereksinimini idari personelle paylaşmak
- Hemşirelik bakımı gereksinimlerine göre personel ve yardımcı eleman sayısına karar vermek
- Personel politikalarını desteklemek
- Süpervizöre yenilikler konusunda önerilerde bulunmak
- Personeli yeniliklerden ve mesleki gelişmelerden haberdar etmektir.

3. YÜRÜTME

- İşin fiilen yapıldığı süreçtir.
- Çalışma saatleri içerisinde yapılan faaliyetlerin tümü yürütmedir. Yönetimin amacı bu faaliyetleri en iyi şekilde sağlamaktır.
- Yürütme fonksiyonu için; Kaliteli bakım için çevreyi oluşturmak ve sürdürmek
- Hasta bakımı ile ilgili bilgilerin paylaşılacağı iletişim sistemlerini oluşturmak ve sürdürmek
- Hemşirelik bakımı ile ilgili çalışmalara katılmak
- Tıbbi ve hemşirelik vizitlerine katılmak
- -Hasta ile ilgili bilgileri aktarmak
- Hasta hakkında bilgi toplamak

- Tıbbi ve hemşirelikle ilgili konferanslara katılmak
- Hasta dosyalarını inceleme sistemi geliştirmek ve bunu uygulamak
- Süpervizöre hasta ve personelle ilgili geçerli bilgileri aktarmak, Rapor, vizit, toplantı ve görev dağılımında hemşirelik planını uygulamak
- Personel ile etkin iletişim kurmak ve sürdürmek
- Yasa, yönetmelik ve politikaları personele açıklamak
- Kritik olayları gözden geçirmek ve ilgili yere duyurmak
- Yıllık değerlendirmeleri yapmak ve bunu diğer yöneticilerle paylaşmak
- Personeli denetlemek ve onlara rehberlik yapmak
- Kaliteli bakıma uygun atmosferi hazırlamak
- Yetenek bilgi ve becerilere saygılı olmak, onları cesaretlendirmek ve bunlardan yararlanmak
- Geliştirici olanaklar yaratmak
- Yenilikleri izlemek ve başlatıcı girişimlerde bulunmak
- Savurganlığı önleyici uygulamaları geliştirmek
- Disiplinle ilgili işlemleri, önceden saptanmış ilkeler doğrultusunda yerine getirmektir.

4.Kontrol

- Hemşirelik bakımının etkinliğini gözlemek için planlı vizitler yapmak,
- Hasta gereksinimlerine göre yeni tıbbi ve teknik gelişmeleri izlemek,
- Yeniliklerle ilgili bilgileri gözetmene aktarmak
- İstatistiki verilerden yararlanarak bakımın etkinliğini saptamak
- Saptadığı standartlarla bakım etkinliklerinin kontrolünü sağlamak,
- Denetim ve değerlendirme için kriterler geliştirme ve uygulamaları bunlarla kıyaslamak
- Klinik hedeflerden sapmaları önleyici önlemler olarak hasta güvenliğini sağlamaktır.

- Yöneltilme, hemşirelik hizmetleri yönetiminin üçüncü önemli görevidir. Çalışanların güçlendirilmesi, kalitenin artırılması ve sonucun mükemmelleştirilmesi çabalarının yer aldığı basamaktır.
- Çalışan memnuniyeti ile sonuçlanan motivasyon sağlayıcı ortamın oluşturulması yöneltilme görevinin önemli bir unsurudur.

İLETİŞİM

- Hemşirelik yönetiminin bir diğer önemli ögesi ise etkin iletişimidir. Latince de Communication kelimesinden dilimize geçmiştir. Bildirme, haberleşme, anlamları ortak kılma anlamında kullanılmaktadır.
- Bilgi alış verişidir.
- Bilgi alış verişi ve mananın iletilmesidir.
- Anlamlı simgelerin değiştirilmesi sürecidir.
- Bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde bireylerin karşılıklı duygu ve düşüncelerini ileterek birbirlerinin algılama yeteneklerini ve davranışlarını etkiledikleri dinamik bir süreçtir.
- İletişim çalışanların vizyon kazanmasında, yanlış anlamların önlenmesinde önemlidir.

- Örgüt çevresi ile yoğun bir iletişim içindedir. Her sağlık örgütü çevresine hizmet şeklinde çıktılar vermektedir. Çıktıların olumlu veya olumsuz etkilerini görebilmek için iletişim zorunludur. Hastane çalışanları hastalarla, sağlık ocağı halkla, çalışanlar birbiri ile etkileşim halindedir. Bireyler ve iletişim olmaksızın örgütün amacına ulaşması düşünülemez.
- Planlanmış bilgi akımının sağlandığı örgüt şemalarında , yönetmelik ve yönergelerle kimin kiminle iletişim kuracağı, yazıacağı, rapor sunacağı vb. İletişim kanallarının belirlendiği iletişim **biçimsel iletişimidir**.

- Önceden belirlenmiş iletişim kanallarından geçmeyen, örgüt içerisindeki bireylerin sosyal ilişkileri çerçevesinde oluşan her türlü haberleşmeye de **doğal iletişim** denir.

Hemşirelik Hizmetlerinde İletişim

- Duygu, bilgi ve düşüncelerin ortak kılınması anlamını taşıyan iletişim insan yaşamında çok önemli bir yer tutar. İnsanlar duygu ve düşüncelerini paylaşarak, yaşamdan daha farklı tatlar almakta, mutlu olma ve mutlu etme şansını yakalamaktadırlar. Bilgilerini paylaşarak insanın tedavisine ve gelişime katkıda bulunabilmekte ve bu yolla günlük gereksinimleri karşılayabilmektedir. İş yaşamında bilinçli olarak ele alınmalıdır. İletişim tekniklerinin geliştirilmesi ve engellerin ortadan kaldırılmasına çalışılmalıdır.

- Hemşirelik hizmetlerinin insana yönelik olması ve bu hizmetlerin sağlık ekibi gibi birçok üyenin katılımı ile veriliyor olması hemşirelik hizmetlerini çok önemli ve çok boyutlu bir konuma getirmektedir.
- Hemşirelikte iletişimin önemi, insana hemşirelik hizmetlerini sunarken onlara yapacağı açıklamalarda, onlardan toplayacağı verilerde ve sağlık ekibinin üyeleri ile karşılıklı bilgi paylaşımında, iletişimden yararlanılmaktadır.
- Ekip çalışmalarının da önemli öğelerinden biri olan iletişimin geliştirilmesi, bireylerin bu konudaki yeteneğinin geliştirilmesine bağlıdır. İletişim yeteneğinin geliştirilmesi ve iletişimin en üst düzeye ulaştırılması, iyi düşünme, düşüncelerin iyi organizasyonu, iyi dinleme, okuma, yazma ve düşüncelerin sözel ve yazılı olarak açık seçik ifadesi gibi alanlarda yetenek kazanılması ile olasıdır.
- Hizmet sunulanlar(hasta) ve hizmet sunanlar arası bilgi paylaşımında bilgiler ne kadar doğru ve ne kadar tamamsa, verilen hizmetin kalitesi de o düzeyde yetkin olacaktır. Ayrıca kişiler arası ilişkiler de o derece iyi olacaktır. Bu nedenle iletişimin sürekli geliştirilmesi üzerinde durulmalı ve hemşirelik hizmetlerinde iletişimin geliştirilmesi, bilgilerin ve emirlerin doğru, kapsamlı ve aktarılması yönünde olmalıdır.

İletişim Engelleri

- İletişimde amaç, mesajı karşı tarafa tam ve doğru aktarmaktır. Bu amacın gerçekleşmesinde en büyük sorumluluk kaynağa düşmektedir. Yöneticiler bu engelleri iyi bilmelidir.
- Mesajın iyi organize edilmeyen sembollerle alıcıya ulaştırılması, bozuk şive alışılmadık cümle kurma, uzun cümleler, yanlış vurgular, yabancı sözcüklerin kullanılması, çok hızlı veya çok yavaş konuşma iletişim engelleridir. Ayrıca bilgilerin aktarılmasında ortaya çıkacak olumsuz tepkilerden korku, sözsüz etkileme olan yüz ifadesi ve görünümün yüz ifadesi ve görünümün söylenilenlerle çelişki halinde olması, önemine inanılmayan mesajların iletilmeye çalışılması, iletilmek istenen mesajın altında yatan duygu ya da gerçek nedenin iletilmesinde güçlük çekilmesi, kişilere veya olaylara önyargı ile yaklaşılması, kaynak ve alıcının farklı değer yargılarına sahip olması, iletişimde kopukluk yaratan engeller arasındadır.

Yöneticinin Eğitimle İlgili İşlevleri

- Personel Eğitimi: Yönetiminden sorumlu olduğu personele eğitim programı yapmak ve uygulamak
- Personel denetim sonuçları, tıp ve hemşirelik alanında yer alan yenilikleri dikkate alarak uzun ve kısa süreli eğitim programları yapmak ve uygulamak(hizmetçi eğitim)
- Personelin hastane içi ve dışı eğitim etkinliklerine katılmasını sağlamak
- Hasta eğitimi alanında, personeli yeterli duruma getirecek önlemleri almak ve uygulamaktır.
- Eğitime gereksinim duyanlar: Hasta, hasta ailesi, öğrenci hemşire, diğer personel ve çalışan hemşireler.