

Sağlık Kurumları İşletmeciliğinde Temel Konular ve Uygulamalar

Prof. Dr. Sezer KORKMAZ

Dr. Öğr. Üyesi Fırat SEYHAN

Siyasal Kitabevi

Aralık 2024, Ankara

Bu kitabın yayın hakkı SİYASAL KİTABEVİ'ne aittir. Yayınevinin ve yayıncısının yazılı izni alınmaksızın kısmen veya tamamen alıntı yapılamaz, hiçbir şekilde kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.

Sağlık Kurumları İşletmeciliğinde
Temel Konular ve Uygulamalar

Yazar: Prof. Dr. Sezer Korkmaz, Dr. Öğr. Üyesi Fırat Seyhan

Kapak Tasarımı - Sayfa Düzeni: Şeyma Çetin

©Siyasal Kitabevi Tüm Hakları Saklıdır.

1. Baskı: Aralık 2024, Ankara

ISBN No: 978-625-6586-32-1

Siyasal Kitabevi-Ünal Sevindik

Yayıncı Sertifika No: 14016

Şehit Adem Yavuz Sok. Hitit Apt. 14/1

Kızılay-Ankara

Tel: 0(312) 419 97 81 pbx

Faks: 0(312) 419 16 11

e-posta: info@siyasalkitap.com

http://www.siyasalkitap.com

Baskı:

Sayfa Basım Sanayi Tic. Ltd. Şti.

Tevfik İleri Mah. Emek Cd. Polat Sk.

No:2 Pursaklar/ANKARA

Sertifika No: 77079

Dağıtım:

Siyasal Kitabevi

Şehit Adem Yavuz Sok. Hitit Apt. 14/1

Kızılay-Ankara

Tel: 0(312) 419 97 81 pbx

Faks: 0(312) 419 16 11

e-posta: info@siyasalkitap.com

http://www.siyasalkitap.com

Sağlık Kurumları İşletmeciliğinde Temel Konular ve Uygulamalar

Prof. Dr. Sezer KORKMAZ

Dr. Öğr. Üyesi Fırat SEYHAN

ÖN SÖZ

Yalnızca bireylerin değil, toplumların sağlığını doğrudan etkileyen, karmaşık ve çok boyutlu bir alan olmanın yanı sıra toplumun refah düzeyinin belirlenmesinde temel taşlardan biri olarak sürekli değişim ve gelişim gösteren sağlık sektörü, oldukça dinamik bir yapıya sahiptir. Bahse konu bu değişim, yalnızca sağlık sektöründe uygulanan yenilikçi tedavi yöntemleriyle ve kullanılan yeni tıbbi teknolojiler ile sınırlı kalmayıp, bütüncül bir açıyla bakıldığında sağlık kurumlarının yönetsel unsurları, işleyiş biçimleri ve uyguladıkları politikalar üzerinde de derin etkiler yaratmaktadır. Bu alandaki yönetim pratikleri ise giderek daha sofistike bir hale gelmekte olup bu bağlamda, önemi her geçen gün artan sağlık yönetimi disiplininin kritik bir unsur olduğu, aynı zamanda sağlık işletmelerinin etkili, verimli ve kaliteli hizmet sunabilmesi için stratejik yaklaşımların ve yönetsel becerilerin geliştirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle sağlık kurumlarının yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesi, beraberinde sadece tıbbi başarıyı değil, aynı zamanda toplumsal sorumluluğu, ekonomik verimliliği ve hizmet kalitesinin boyutunu da doğrudan etkilemektedir.

Bugün sağlık yönetimi, sunulan sağlık hizmetlerinin kendine has özelliklerinden ve faaliyetlerinin odak noktasında insan unsuru olmasından dolayı stratejik düşünme ve uygulama gereksinimi duyan ve aynı zamanda multidisipliner bir yaklaşımı gerektiren bir alandır. Sağlık kurumlarının ve dolayısıyla yöneticilerin hızla değişen çevresel koşullara, teknolojik değişimlere ve toplumsal taleplere uyum sağlayabilmesi için güçlü bir stratejik yönetim anlayışına sahip olması gerekmektedir. Yalnızca güçlü insan kaynakları yönetimi ve doğru finansal stratejileri uygulamak sağlık hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulabilmesi için yeterli değildir. Sağlık işletmelerindeki yönetim birimlerinin sağlık yönetimi alanındaki temel yönetim işlevlerini, stratejik yaklaşımlarını ve uygulama tekniklerini detaylı bir şekilde ele alması büyük önem arz etmektedir.

Sağlık hizmetlerinin her geçen gün daha teknolojik hale geldiği günümüzde, etkin yönetim anlayışlarının önemini vurgulayan bu kitap, sağlık yönetimi alanında kapsamlı bir bakış açısı sunarak sağlık sektörüne katkı sağlamak adına önemli bir adım ve yol gösterici olacaktır. Sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak, maliyetleri düşürmek ve toplum sağlığını iyileştirmek için gerekli olan stratejik bakış açısını geliştirebilmek adına bu eserin önemli bir kaynak olacağına inanıyorum. Ayrıca akademik bilgi üretimi ve uygulama yetkinliğini artırmayı hedefleyen bu kitabın sağlık yönetimi alanında çalışan ve bilgi arayışında olan akademisyenlere, öğrencilere, sağlık profesyonellerine, yöneticilere ve sağlık politika üreticilerine faydalı olmasını temenni ediyorum.

Prof. Dr. Kemalettin AYDIN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Rektörü

İÇİNDEKİLER

Doç.Dr. İsmail ŞİMŞİR

SAĞLIK POLİTİKALARI VE PLANLAMASI	13
SAĞLIK POLİTİKASI VE PLANLAMANIN TANIMI VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	15
Politika ve Sağlık Politikası	15
Planlama ve Sağlık Planlaması	19
TARİHSEL SÜREÇTE ALANIN GELİŞİMİNDE KATKISI OLAN ÇALIŞMALAR	24
SAĞLIK POLİTİKASI	26
Sağlık Politikası Süreci	30
Sağlık Politikasının Temel İlkeleri	32
Sağlık Politikası Kategorileri	33
Sağlık Politikalarında Kontrol Mekanizmaları (Kontrol Düğmeleri)	34
Sağlık Politikalarında Paydaşlar	36
Sağlık Politikalarıyla İlgili Ulusal ve Uluslararası Kuruluşlar	39
Sağlık Politikası Araştırması ve Analizi	41
SAĞLIK PLANLAMASI	44
Sağlık Planlamasının Amaçları	44
Sağlık Planlamasının Unsurları	45
Sağlık Politikası Belirleyicileri	48
Sağlık Planlamasının Değişen Çevresi	49
POLİTİKA VE PLANLAMA SÜRECİNE YÖNELİK YAKLAŞIMLAR	51
SAĞLIK POLİTİKASI VE PLANLAMASIYLA İLGİLİ GÜNCEL GELİŞMELER	53
SONUÇ	55
KAYNAKÇA	59

Öğr.Gör.Dr. Fatih ORHAN

SAĞLIK KURUMLARINDA STRATEJİK YÖNETİM	69
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE STRATEJİK YÖNETİM SÜREÇLERİ	70
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE STRATEJİK PLANLAMANIN TEMEL UNSURLARI	76
Miyon ve Vizyon	76
SWOT Analizi	77
Hedefler ve Amaçlar	80
Paydaş Katılımı	81
SAĞLIK KURUMLARINDA STRATEJİK KARAR ALMA	81
SAĞLIK HİZMETLERİNDE İNOVASYON VE STRATEJİK YENİLENME	83
SAĞLIK KURUMLARINDA KÜRESEL EĞİLİMLER VE STRATEJİK YÖNETİM	84
SONUÇ	85
KAYNAKÇA	85

Arş.Gör. Dr. Nazan KARTAL

SAĞLIK KURUMLARINDA YEŞİL YÖNETİM	89
SAĞLIK HİZMETLERİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	90
HASTANELERİN ÇEVRESEL ETKİLERİ	92

YEŞİL HASTANE KAVRAMI	95
YEŞİL HASTANELERİN TARİHÇESİ	97
YEŞİL HASTANELERİN AMAÇLARI	98
HASTANELERDE YEŞİL UYGULAMALAR	100
YEŞİL HASTANELERİN ÇEVRE VE İNSAN İÇİN ÖNEMİ	101
YEŞİL HASTANELERİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER	104
SONUÇ	107
KAYNAKÇA	108

Doç.Dr. İbrahim Halil KAYRAL

SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	115
ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ VE YÖNETİM	116
Tarihsel Perspektifte Örgütsel Davranış	116
Örgütsel Davranışın Temel Konuları	118
Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Davranış	119
Sağlık Yönetimi ve Bilişsel Düşünce.....	120
Düşünmenin Bilişsel Süreçleri, Algı ve Sosyal Algı.....	121
Bireysel Farklılıklar	124
İş Performansını Etkileyen Faktörler	128
Gruplar ve Takım Çalışması	137
ÖRGÜT YÖNETİMİ VE LİDERLİK	139
Liderlik	139
Örgütlerde Etki, Güç ve Siyaset.....	140
Örgütlerde Çatışma ve Müzakere	142
Örgütsel Değişim ve Stres Yönetimi	142
Örgüt Kültürü Yaratıcılık ve Yenilik	144
KAYNAKÇA	145

Doç.Dr. Fatma MANSUR

SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ	149
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA KAVRAMI.....	150
Çatışma Kavramı	150
Çatışmaya Yönelik Yaklaşımlar	151
Çatışma Türleri	152
Çatışma Aşamaları	154
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÇATIŞMAYA NEDEN OLAN FAKTÖRLER	156
Görev Tanımlarında Yetersizlik ve Karşılıklı Görev Bağımlılığı	157
Statü Farklılığı	157
Kaynakların Sınırlılığı	158
Ekip Davranışının Benimsenmemesi	158
Kararlara Katılım Eksikliği	159
İletişim Eksikliği	159
Görevde Yükselme ve Ödüllendirme Sisteminin Etkili Yürütülmemesi	160
Amaç, Çıkar ve Değer Farklılığı.....	160
Bireysel Farklılıklar	161

SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÇATIŞMA BELİRTİLERİ	161
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ	162
Rekabet	163
İş Birliği	164
Uzlaşma	164
Kaçınma	164
Uyum Sağlama	165
Yumuşatma	165
Sorun Çözme	165
Pazarlık	165
Hakeme Başvurma	165
Oylama Yapma	166
Ortak Düşman Belirleme	166
Çekilme ve Kayıtsız Kalma	166
Örgütsel Önlemler Alma	166
Daha Önemli ve Kapsamlı Amaçlar Belirleme.....	166
Güç ve Otorite Kullanma.....	167
Kaynakları Artırma	167
ETKİLİ YÖNETİLEN ÇATIŞMANIN FAYDALARI.....	167
ETKİLİ YÖNETİLMİYEN ÇATIŞMANIN ZARARLARI.....	168
SONUÇ	169

Dr.Öğr. Üyesi Fırat SEYHAN

Dr.Öğr. Üyesi Harika ŞEN

SAĞLIK KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE AKREDİTASYON	175
KALİTE KAVRAMINA GENEL BAKIŞ	176
KALİTENİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	178
KALİTENİN GURULARI	179
HİZMET KALİTESİ VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE	183
HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ.....	187
SAĞLIKTA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	189
SAĞLIK HİZMETLERİNDE DIŞ DEĞERLENDİRME VE AKREDİTASYON.....	191
SONUÇ	194
KAYNAKÇA	195

Prof. Dr. Sezer KORKMAZ

SAĞLIK KURUMLARINDA ÜRETİM/İŞLEMELER YÖNETİMİ	201
İŞLETME VE ÜRETİM/İŞLEMLER	202
STRATEJİLERİNİN OLUŞTURULMASI	202
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÜRETİM/İŞLEMLER	205
YÖNETİMİ KARAR KONULARI	205
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE ÜRETİM/İŞLEMLER	207
SİSTEMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	207
SAĞLIK HİZMETİ SUNUM SÜREÇLERİ	210
SAĞLIK HİZMET PLANI.....	213
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE İŞ SÜREÇLERİNİN	215

İŞLEYİŞİNİ ETKİLEYEN YERLEŞTİRME SORUNU	215
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE KURULUŞ YERİ KARARLARI	216
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE KAPASİTE KARARLARI	219
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE HİZMET TASARIMI KARARLARI	221
SAĞLIK HİZMETLERİNDE OTOMASYON VE TEKNOLOJİ KARARLARI.....	223
SONUÇ	227
KAYNAKÇA	227

Prof. Dr. E. Asuman ATİLLA

SAĞLIK KURUMLARINDA TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ VE MALZEME YÖNETİMİ	231
SAĞLIK KURUMLARINDA TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ	231
Tedarik Zinciri Kavramı	232
Tedarik Zinciri Yönetimi Kavramı	233
Tedarik Zinciri Yönetiminin Süreçleri.....	234
Sağlık Kurumlarında Tedarik Zinciri Yönetimi	238
Sağlık Sektörü Tedarik Zincirinde Yer Alan Katılımcılar	239
SAĞLIK KURUMLARINDA MALZEME YÖNETİMİ	241
Malzeme Yönetimi Kavramı	241
Malzeme Yönetiminin Temelleri.....	241
Sağlık Kurumlarında Malzeme Yönetiminin Kapsamı	242
Sağlık Kurumlarında Malzemelerin Sınıflandırılması.....	243
Sağlık Kurumlarında Malzeme Yönetimi Uygulamaları	244
Sağlık Kurumlarında Malzeme Yönetiminde Dikkat Edilecek Hususlar	248
Sağlık Kurumlarında Malzeme Yönetiminin Önemi.....	251
KAYNAKÇA	252

Arş.Gör.Dr. Gamze ARIKAN

SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA YÖNETİMİ	257
PAZARLAMA TANIMI VE KAPSAMI	258
PAZARLAMA YÖNETİMİ.....	261
HİZMET PAZARLAMASI.....	264
Sağlık Hizmetlerinde Pazarlamanın Ortaya Çıkışı	265
Sağlık Hizmetleri Pazarlama Tanımı	267
Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Karması	270
SONUÇ	284
KAYNAKÇA	285

Dr. Meral ESEN

SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	291
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ.....	292
İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı	293
İnsan Kaynakları Yönetiminin Amaçları ve Önemi.....	294
İnsan Kaynakları Yönetiminin Tarihsel Gelişimi	295
İnsan Kaynakları Yönetiminin Fonksiyonları.....	298
İnsan Kaynakları Yönetimi İlkeleri	307
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNDE GÜNCEL YAKLAŞIMLAR	311

Yetenek Yönetimi	312
Farklılıkların Yönetimi.....	312
İnsan Kaynakları Yönetimi ve Dijital Dönüşüm,	313
Bilgi Sistemleri, Yapay Zekâ	313
Cam Tavan Sendromu	314
SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ.....	315
Sağlık İnsan Gücü Kavramı	316
Türkiye’de Sağlık İnsan Gücünün Yapısı.....	318
SONUÇ.....	321
KAYNAKÇA.....	321

*Doç. Dr. Murat TÜRK
Dr.Öğr.Üyesi İbrahim ÇİDEM*

SAĞLIK İŞLETMELERİNDE DEĞER TEMELLİ FİNANS YÖNETİMİ	331
SAĞLIK İŞLETMELERİNDE FİNANSAL YÖNETİM	333
DEĞER TEMELLİ YÖNETİM VE FİNANSAL YÖNETİM	335
SAĞLIK HİZMETLERİNDE DEĞER TEMELLİ FİNANSAL YÖNETİM	338
SONUÇ.....	343
KAYNAKÇA.....	345

Dr.Öğr.Üyesi Uğur UĞRAK

SAĞLIK YÖNETİMİNDE RADYASYON GÜVENLİĞİ	349
RADYASYON TÜRLERİ VE KULLANIMI	351
RADYASYONUN SAĞLIK ÜZERİNDE ETKİLERİ	352
RADYASYON GÜVENLİK PRENSİPLERİ.....	355
Bireysel Özelliklerle İlgili Prensipler	359
RADYASYONDAN KORUNMA.....	362
SAĞLIK YÖNETİCİLERİNİN RADYASYON	364
GÜVENLİĞİNDE ROLÜ	364
Teknoloji Yönetimi.....	367
Sürekli Öğrenme	368
Hasta ve Çalışan Güvenliği	369
Denetim ve İzleme	369
RADYASYON GÜVENLİĞİNDE BİR KALİTE ARACI;.....	370
TANISAL REFERANS DOZ SEVİYELERİ (TRS).....	370
Tıbbi Radyoloji ve Tanısal Referans Seviyelerinin (TRS) Tanımı	370
Tıbbi Görüntüleme Kullarılan Radyasyon Dozları	371
Tanısal Referans Seviyelerinin (TRS) Belirlenmesi	372
Tanısal Referans Seviyelerinin (TRS) Optimizasyonda Kullanımı	376
SONUÇ.....	379

Dr.Öğr.Üyesi Rasim Serdar KURDOĞLU

SAĞLIK KURUMLARINDA KARAR ALMA YÖNETİMİ.....	389
KARAR VERMEDEKİ ZORLUKLAR	391
Olasılıklarla Karar Verme.....	392

Belirsizlik Altında Karar Verme	394
Net Olmayan Hedefler, Karmaşıklık ve Seçenek Belirsizlikleri	396
RASYONEL MUHAKEME VE KARAR VERME	397
Klasik Rasyonalite Normları	397
Rasyonel Tercih Teorisi	398
Davranışsal Ekonomi	399
Sınırlı Rasyonalite	400
Akıl Yürütme Motivasyonuna Bağlı Rasyonalite	401
Ekolojik Rasyonalite	402
İrrasyonellik	403
KOLLEKTİF KARAR VERME	404
Kollektif Karar Almadaki Eğilimler	404
Gizli Çıkarlar	405
Kollektif Karar Alma Biçimleri	406
Özel Karar Alma Yöntemleri	406
Organizasyonel Karar Alma Modelleri	407
SONUÇ	408
KAYNAKÇA	409