

Sağlık Kurumlarında Süreç Yönetimi Uygulamaları*

Process Management Practices In Healthcare Institutions

Şükrü Kılıç
kilicsukru@hotmail.com

Cumhur Aydınlı
cumhur_a@hotmail.com

Özet

Sağlık kurumları, matriks organizasyonel yapıları ve çıktısında hataya yer vermeyen özellikleriyle diğer hizmet işletmelerinden ayrılmaktadırlar. Süreçler ise farklı boyutlarıyla bütün örgütsel faaliyetlerde mevcut bulunurlar. Modern sonrası yönetim yaklaşımlarından birisi de, örgütsel bazda süreçlere odaklı ve köklü bir yaklaşım değişikliğinin gerekli görüldüğü süreçlerle yönetim yaklaşımıdır. Bu çalışmada öncelikle sağlık kurumlarının özellikleri ile süreç ve süreç yönetiminin kavramsal temel özellikleri verilecektir. Ardından, süreçlerle yönetim yaklaşımının organizasyon üzerindeki etkilerinedeğinilerle, sağlık kurumlarında süreç yönetimi ve kapsamında süreç yaklaşımına yer veren diğer modern sonrası yönetim uygulamalarının örnekleri, sonuçları ile birlikte incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Süreç Yönetimi, Süreçlerle Yönetim, Sağlık Kurumları.

Abstract

Healthcare institutions differ from other service businesses by their “matrix organizational structure” and “error-free output” requirement. However, the processes stay the same for all organizational activities at different levels. One of the post-modern management approach is to focus on basis of necessary processes and fundamental organizational changes. This case study aims to initially explain the characteristics of healthcare institutions and the basic conceptual properties of process and process management. Then the effect of the “management through processes approach” over organization will be discussed. Finally; process management at healthcare institutions, scope of health care and examples of the other post-modern approaches will be examined with their outputs.

Keywords: *Process Management, Management Through Processes, Healthcare Institutions*

* Bu makale; Dr. Şükrü Kılıç ve Dr. Cumhur Aydınlı'nın doktora tezlerinden türetilmiştir.