

Kalite kavramının gelişim sürecinde Süreç Odaklı Yaklaşım önemli bir basamak oluşturmaktadır. Kurum içerisindeki tüm birimlerin bir bütün olarak değerlendirildiği uygulamalardan kurumdaki çeşitli hizmetlerin veriliş düzenini ifade eden, verilen hizmetlerin süreçler halinde ayrı ayrı ele alınıp birbirini takip eden bağımlı tüm işlemlerin uyumunu sağlamayı hedefleyen bir yapıya geçişi ifade eder. Yalın işletmelerin de temel taşlarından birini teşkil eder. Süreç Odaklı yaklaşım tam olarak verilen hizmet veya ürünün başından sonuna kadar geçirdiği evrelerin tümüne hakim olmayı, oluşabilecek hataları zamanında önleyip süreci güncelleştirerek memnuniyeti arttırmayı hedefler.

Bir hastane için bu süreçler; Ayaktan Hasta Süreci, Yatan Hasta Süreci, Uzun Süreli Tedaviler, Destek Hizmetleri Süreci gibi tanımlanabilir. Örneğin Ayaktan Hasta Süreci, muayene için gelen bir hastanın hastane ile iletişim kurmasıyla başlayıp faturasının kesilerek hastane kapısından yolcu edildiği aşamaya kadar devam eder. Randevu alımıyla başlayan süreç hastanın geldiğinde karşılanması, kaydının açılması, ilgili hekime yönlendirilmesi, varsa tetkiklerinin yapılması ve hesabının kapatılması gibi alt süreçleri içerir. Ayaktan hasta süreci kimi zaman belli bir aşamada yatan hasta sürecine de dönüşebilir.

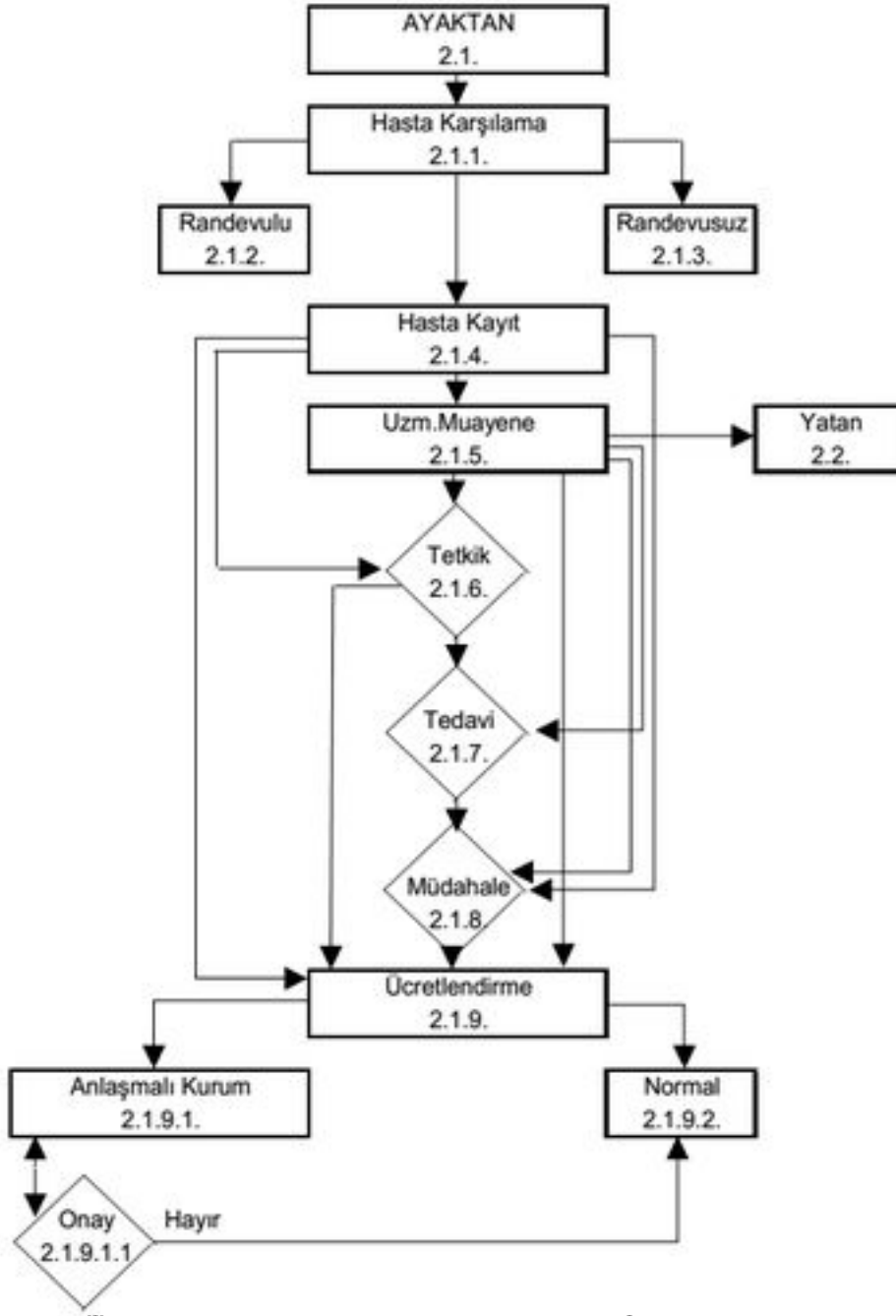
Süreç Odaklı Yaklaşımın uygulanmasında bütün işletme yapısının baştan aşağı verilen hizmet türlerine göre oluşturulması süreç içerisinde yer alan birimlerin birbirlerine karşı sorumluluklarının belirlenmesi, hastane içerisindeki yerleşimlerin dahi bu sürece uygun hale getirilmesi gerekir. Süreç Odaklı Yaklaşımın ortaya konulmasındaki amaç, müşteriye verilen hizmetlerin kalitesini, müşteri memnuniyetini artırma amacı olduğundan aynı zamanda bu sürecin bir bütün olarak ve çeşitli noktalarda ölçümlenebilmesi gerekir.

Süreç odaklı yaklaşımda her bir süreç için süreç içerisinde yer alan ve yetki ve sorumlulukları itibarıyla bu görevi taşıyabilecek bir süreç sorumlusu belirlenmelidir. Bu kişi sürecin bütününden sorumlu olacak, meydana gelebilecek aksaklıkların çözümünde yetki sahibi olacaktır.

Süreç içerisinde herhangi bir şekilde dahil olan birimlerin sorumluları belirli aralıklarla süreç içerisinde meydana gelen sorunları değerlendirek çözüm yollarını arayacak ve sürecin geliştirilmesini sağlayacaklardır. Birimler içerisinde yer alan tüm çalışanların süreç yaklaşımını içselleştirmeleri gereklidir. Herkesin bu süreçteki rolü önemlidir. Herkes bu bilinci kazanmalı, bir noktadaki eksikliğin verilen hizmetin bütününe etkileyeceğini unutmamalıdır. Yönetim tüm süreçleri takip etmeli, hem her bir süreçte ve hem de süreçlerden bağımsız olarak çalışanların memnuniyeti ile ilgili çalışmalar ihmal edilmemelidir.

Sürecin doğru işletilebilmesi için yine belirli aşamalara kontroller konulmalı hasta güvenliği, performans, verimlilik vs. yönlerden getiri sağlayacak düzeltmeler bu ölçüm ve denetimler vasıtasıyla yapılmalıdır.

HBYS Yazılımları; süreçlerin özellikle gerçek veriye dayalı ölçümlerle kontrol altında tutulması ve geliştirilmesinde önemli katkı sağlayabilir.



ÖZET
Sağlık hizmetleri, toplumun en önemli ihtiyaçlarından biridir. Sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak, sağlık kuruluşları için büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada, sağlık hizmetlerinde süreç odaklı uygulamaların müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma, sağlık kuruluşlarındaki mevcut süreçleri inceleyerek, müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik öneriler sunmaktadır. Çalışma, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak için süreç odaklı uygulamaların önemini vurgulamaktadır. Sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının başarısını belirleyen önemli bir faktördür. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinde süreç odaklı uygulamaların müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak uygulanması gerekmektedir. Çalışma, sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak uygulanması gereken süreç odaklı uygulamaları tanımlamaktadır. Sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti, sağlık kuruluşlarının başarısını belirleyen önemli bir faktördür. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinde süreç odaklı uygulamaların müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak uygulanması gerekmektedir. Çalışma, sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak uygulanması gereken süreç odaklı uygulamaları tanımlamaktadır.