

# SAĞLIK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

YDoç.Dr. Çağdaş Erkan AKYÜREK

# Etkili Sağlık Hizmeti zellikleri

Sağlık hizmetlerinin toplumsal anlamda etkili olabilmesi, yani toplumun sağlık statüsünde arzulanan değişiklikleri yaratabilmesi için bir takım özelliklere sahip olması gerekmektedir.

Bunlar:

- Kolay kullanılabilirlik
- Kalite
- Süreklilik
- Verimlilik

# Kolay Kullanılabilirlik

- ***Hizmetten yararlananlar (toplum) açısından kolay kullanılabilirlik:*** Bireylerin ihtiyaç duyduğu yerde ve zamanda hizmetlere ulaşabilmesi ve ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri yeterli miktarda kullanabilmesidir.
- ***Hizmeti sunanlar açısından kolay kullanılabilirlik:*** Hizmeti sunan kişilerin, ihtiyaç duydukları ilaç, araç – gereç, hizmetler ve diğer sağlık profesyonellerine kolay ulaşabilmesidir.

# Kolay Kullanılabilirlik

Hizmetlerin kolay kullanılabilirliğini sağlamak için Őu koŐulların mevcut olması gerekir:

- 1. Kişisel kolay kullanılabilirlik:** Gereksinim duyan bireylerin, sağlık hizmetlerini nerede, nasıl ve kimden alacaklarıyla ilgili olarak g¼çlükler yaŐamamasıdır (sisteme giriş noktalarının iyi belirlenmesi)
- 2. Sağlık Hizmetlerinin B¼t¼nl¼ė¼:** Hizmetlerin t¼m ihtiyaçları yeterli ölç¼de karŐılayabilecek çeŐitlilikte olmasıdır.

# Kolay Kullanılabilirlik

**3. Miktar olarak uygunluk:** Hizmetlerin miktar yönünden tüm ihtiyaçları karşılayabilmesidir. Tüm sağlık ihtiyacına yanıt verebilecek sağlık hizmetinin üretilebilmesi için araç, gereç, malzeme ve sağlık personelinin yeterli düzeyde olmasıdır.

# Kalite

- ***Sağlık hizmetlerinde kalite***, hizmetlerin hem bilimsel norm ve standartlara, hem de bireylerin beklentilerine uygun olarak sunulması anlamına gelir.
- ***Sağlık hizmetlerinde kalitenin sağlanabilmesi için:*** meslekî yeterlilik, kişisel kabul edilebilirlik ve kalitenin uygunluğu konuları önem taşır.

# Meslekî Yeterlilik

- Hizmet sunan sağlık personelinin kendi alanı ile ilgili güncel, bilimsel bilgi ve becerilere sahip olabilmesi,
- Bu bilgi ve becerileri uygulamaya geçirebilmesidir.
- Nitelikli eğitim,
- Nitelik kazanmış personelin istihdamı
- İstihdam sonrası sürekli eğitim ve geliştirme ile sağlanabilir.

# Kişisel Kabul Edilebilirlik

- Hizmet sunum tarzının, bireylerin beklentilerine, değer ve normlarına uygun olmasıdır.
- Hizmetler, yeterliliği bulunan personel tarafından bilimsel standartlara uygun olarak sunulmuş olsa bile, yeterli bilgilendirilmeme, personelin güven telkin etmemesi, nazik davranmaması gibi nedenlerden dolayı kabul edilebilir nitelik taşımayabilir.



# Kalitenin Uygunluğu

- Verilen hizmetlerin, meslek odaları ve kalite kurumları tarafından belirlenmiş standartlara uygun olmasıdır.

# Süreklilik

- Sağlık hizmeti sadece teşhis ve tedavi adımlarında ibaret değildir.
- Bireyin ve toplumun sağlık statülerinin geliştirilmesi sürekli takip edilmesi ve gerekli önlemlerin alınmasını gerektiren bir süreçtir.
- Bu bağlamda önemli olan başlıklar şunlardır:

# Kişiye Odaklanmış Bakım

- Burada amaç; kişinin sadece hastalığı ile ilgilenmek değil, onun sağlık statüsünü yükseltmek ve korumaktır.
- Bu durum koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin bütünüleştirilmesini gerekli kılar.

# Eşgüdümleyici Birimler

- Bireyin ve toplumun sağlığını korumak ve geliştirmek için hizmet sunan kurumlar arasında eşgüdümü, uyumlu çalışmayı sağlayan birimler oluşturulmalıdır.
- Bu birimler, bireyin ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri doğrudan sağlamasa bile, bireyin alacağı hizmetleri koordine edebilir.
- Örnek: Aile hekimleri...

# Eşgüdümlöyici Hizmetler

- Bir ÷lkede çok sayıda ve türde sağlık kurumu vardır.
- Sağlık hizmetlerinde sürekliliğin sağlanabilmesi için bu kurumlar ve sundukları hizmetler arasında eşgüdümün sağlanması gerekir.
- Sağlık hizmetlerinde eşgüdümlü sağlamak için, bölgesel ve ulusal boyutta sağlık hizmetlerinin planlanmasına ve organizasyonuna gereksinim duyulur.

# Verimlilik

- Daha azla daha fazlayı üretmek...
- Kaynakları akılcı kullanmak...
- Tanım ne olursa olsun ilk adımda sağlayacağı faydalar maliyetleri düşürmek ve bireylerin hizmetten yararlanma olanaklarını artırmaktır.

# Verimlilik

- ***Adil Finansman:*** Hizmet maliyetleri, bireylerin hizmet kullanımını engellememelidir. Bireyler de ekonomik güçleri oranında sağlık hizmeti harcamalarını finanse etmelidir.
- ***Yeterli Ücret Politikası:*** Sağlık personeline, verdikleri hizmetin türüne, eğitim ve deneyim durumuna paralel ücret ödenmesidir.
- ***Etkili Yönetim:*** Yönetim, kaynakların verimli ve ekonomik kullanımını sağlayan en önemli faktördür. Verimlilik amacı doğrultusunda temel sorumluluk sağlık yöneticilerindedir.

# Kaynaklar

- Ağırbaş, İ. (2013) “Sağlık Hizmetleri Yönetimi”, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Ders Notları.
- Kavuncubaşı, Ş.; Yıldırım, S. (2010) “Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi”, Siyasal Kitabevi.
- Tengilimoğlu, D.; Işık, O.; Akbolat, M. (2015) “Sağlık İşletmeleri Yönetimi”, Nobel Yayıncılık