

## DİŞ HEKİMLİĞİNDE İŞLETMECİLİK Ve KLİNİK YÖNETİMİ

### Klinik Yönetimi

Klinikte yönetim anlayışını doğru kurabilmek için ağız ve diş sağlığı hizmeti veren kuruluşları formatına göre tanımak gerekmektedir. Bu kurumlar:

1. Muayenehane; En az bir diş hekimi ile hizmet veren sağlık kuruluşu
2. Müşterek Muayenehane; En az iki diş hekimi ile hizmet veren sağlık kuruluşu
3. Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği; En az iki diş hekimi ile hizmet veren sağlık kuruluşudur
4. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi; Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniğinden fazlalığı genel anestezi uzmanı çalışıyor olması ve genel anestezi ile ameliyathane yapılacağı bir ameliyathane olmasıdır
5. Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi; Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinden fazlalığı bir morg ve yataklı servisin bulunmasıdır

Klinik düzeni hangi formatta olursa olsun profesyonel hizmet vermenin ilk koşulu; başarı için anlatılacak olan evrensel yönetim ilkelerine uyulması gerekliliğidir

### Toplam Kalite Yönetimi

Toplam kalite yönetimi kavramı işletmede bir ürünün ya da hizmetin ilk aşaması olan tasarımdan satışına veya sunuluşuna ve ardından satış sonrası hizmetleri de içine alan süreçlerin toplamını ve kalitesinin yönetimini ifade eden bir kavramdır.

Diş hekimliği hizmeti sunulan işletmelerde;

- Hastanın gelişi ve karşılanması

- İlk muayenenin yapılması
- Tedavilerin yapılması
- Laboratuvara gönderilecek işlerin planlanması ve laboratuvarla iletişim
- Depodan alınana malzemelerin planlanması ve depoda stoklanıp muhafazası
- Hastaya tedavinin mali tablosu hakkında bilgi verilmesi

Doğrudan ya da dolaylı olarak toplam kalite yönetiminin parçalarıdır ve bu süreçlerin mükemmel ve sıfır hata ile yönetilmeleri gerekir.

Her sürecin kendi içinde yönetilmesi, varsa hataların gözlenmesi, kontrol edilmesi ve daha iyinin oluşturulması için geri bildirimlerle sistemin beslenmesidir. Bu sayede üretim aşamasında kimin, hangi olayın ya da hangi malzemenin kaliteye katkıları gözlemlenebilir. Süreç anında gelen geri bildirimlerle ile yeniden düzenlenir.

Toplam kalite yönetiminde en önemli unsur insan faktörüdür. Sağlık kuruluşunda hizmet sunumunun temel belirleyicisi çalışan insanlardır. Hizmet kalitesi de sağlık çalışanlarına bağlıdır.

İş yerindeki çalışanların etkili ve verimli bir şekilde çalışmasıyla ilgili faaliyet sistemi insan kaynakları yönetimi olarak tanımlanabilir. İşletmenin devamlılığı ve diğer işletmelerden daha iyi konumda olabilmesi için önemli unsurlardan bir tanesidir.

Doğru iş, doğru insan, doğru ücret politikası sayesinde işletmelerde hizmet kalitesi artacaktır. İşyerinde her personel için mutlaka bir özlük dosyası oluşturulmalıdır (Kimlik fotokopisi, ikamet, sağlık raporu vs). Kişi işe başladığında SGK kaydı yaptırılması hukuki zorunluluktur. Çalışanın işveren tarafından iş akdinin feshedilmesinde, evlilik, doğum veya sağlık problemleri nedeniyle çalışanın işinden ayrılmasında veya emeklilik hakkını elde eden çalışanın işten ayrılması durumunda işverenin ayrılan personele kıdem tazminatı ödemesi gerekir. Çalışanın ölümü

durumunda tazminat yasal mirasçılara ödenir. Çalışanın bu sebepler dışında işten ayrılması söz konusu olduğunda veya yüz kızartıcı nedenlerle işten çıkartılması durumunda çalışana kıdem tazminatı ödenmez. Kıdem tazminatı; çalışanın son aldığı maaşın çalıştığı yıl sayısı ile çarpılması ile elde edilir. Gerek işten ayrılma gerekse çıkartmalarda tarafların çalıştığı süreye bağlı olarak 14 gün ila 56 gün arasında karşı tarafa ayrılacağını bildirmesi de zorunludur.

### Lojistik ve Depo Yönetimi

Bir işletmenin en kritik işlerinden biri de kullanılması zorunlu olan malzemelerin eksiksiz olarak bulundurulması ve lojistiğinin sağlanmasıdır. Kliniklerde bu işleyişin doğru sağlanabilmesinde yardımcı personelin önemi büyüktür. Klinik yardımcılarının esas görevlerinden birisi de klinikte kullanılan tüm malzemelerin stok kontrolünün yapılması ve eksilen malzemelerin tedariklerinin sağlanmasıdır. Bu kontroller sırasında malzemelerin bozulup bozulmadığının kontrolünün yapılmış olması ve son kullanım tarihi yaklaşmış veya miadı geçmiş malzemelerin ayrılmasının sağlanması gereklidir. Malzemelerin kontrolsüz stoklanıp ziyanının önlenmesi için de tüm ihtiyaçlar alım periyodlarına göre belirlenip, stok miktarı; minimum, kritik ve maksimum stok miktarı olarak ayarlanabilir. Bu periyotlara göre alınan malzemeler son kullanım tarihine göre istiflenir

Malzeme takipleri kullanılacak implantlar ve özellikle firmalar tarafından servis hizmeti verilen ara parçalar ile laboratuvar parçaları için de geçerlidir. Ayrıca bu iletişim çalışılan protez laboratuvarı ile de doğru bir şekilde sağlanmalıdır.

### Muhasebe ve Finans Yönetimi

Diş hekimliği yönetimindeki bütün kavramları besleyen ve kurumsallaşma sürecinin temelini oluşturan finansal yönetimdir. Finans yönetimi; işletmenin ihtiyaç duyduğu

parayı sağlamak, işletmede daha 6nceden mevcut olan ile sağlanan yeni paranın en etkin şekilde kullanılması ve işletmenin piyasa değerini arttırmaya y6nelik her t6rl6 plan ve kararın alınması i7in 7alışmayı i7erir. Bu ama7la; işletmenin yıllık b6t7esini oluşturmak, aylık ve yıllık finans raporları oluşturmak, işletmenin gelir ve gider planlarını oluşturmak, işletmedeki gereksiz harcamaları anında tespit etmek, g6nl6k ve aylık mizan tutmak, kar ve zararı belirlemek, işletmenin bor7larının ve 6deme planının kontrol6n6 yapmak, aylık ve yıllık 6deme listesini 7ıkarmak 6nemli ve zorunlu finansal etkinliklerdir.

Bu s6re7te yardımcı personel; hastanın tedavi i7in yapacağı 6cretleri almak, fatura kesmek, fatura ve re7etelerle uyumlu protokol defterlerini tutmak, pos cihazını kullanmak veya nakit 6cret tahsilatı yapmak, hastaların 6deme planlarının takibini yapmak ve yeri geldiğinde de banka hesaplarını kontrol etmek veya diğer 7alışmaların 6cretlerini 6demek gibi y6k6ml6l6kleri vardır.