

SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Prof. Dr. Kaan ORHAN

GİRİŞ

Sağlık kurumlarının sundukları hizmetin yaşamsal önemi gereği diğer sektörlerdeki kurumlardan daha karmaşık ve dinamik bir yapıları vardır. Eğitim ve deneyimleri birbirlerinden oldukça farklı personel karmasına ve hastaya sahiptirler. Hizmetten yararlananlar endişe, korku ve stres içinde olup beklentileri, fiziksel ve psikolojik yapıları çok farklıdır.

Hasta hizmetin niteliğini bilinçli bir şekilde değerlendirme şansına sahip olmadığından bir yandan sağlık personeline bağımlılık söz konusudur öte yandan kültür ve eğitim düzeyindeki gelişmelere paralel olarak aldığı hizmeti daha çok sorgulayan ve zor tatmin olan bir hasta profili ortaya çıkmaktadır. Her iki durumda da sunulan hizmetin kalitesi ve performansı sağlık personelinin niteliğine bağlıdır.

Çalışanlar sağlık hizmetinin kalite ve maliyetini belirlemede önemli rol oynarlar ve sistemin temel problemlerinin çözümünün bir parçasıdır. Günümüz koşullarında nitelikli sağlık personeli bulunması da gittikçe zorlaşmaktadır. Bu nedenle sağlık kurumları hizmetlerinin kalitesi ve performansını belirlemede ciddi rol oynayan nitelikli sağlık personelinin istihdamı ve kurum içinde tutulmaları için çalışma yaşamı kalitesini iyileştirerek örgütsel bağlılıklarını sağlayacak faktörler üzerinde durmak zorundadırlar. Sağlık kuruluşlarında örgütsel bağlılığı yüksek ve insan kaynaklarını bilinçli, doğru kullanan işgücüne olan ihtiyaç diğer kuruluşlardan daha büyük önem arz etmektedir.

1.İNSAN KAYNAKLARI

1-1.İnsan Kaynakları Nedir

İnsan kaynakları, örgütlerin mamul ve hizmet üretimi olarak tanımlanan hedeflerine varmak amacıyla kullanılmak zorunda olduğu kaynaklardan biri olan insanı ifade eden bir tanımdır.

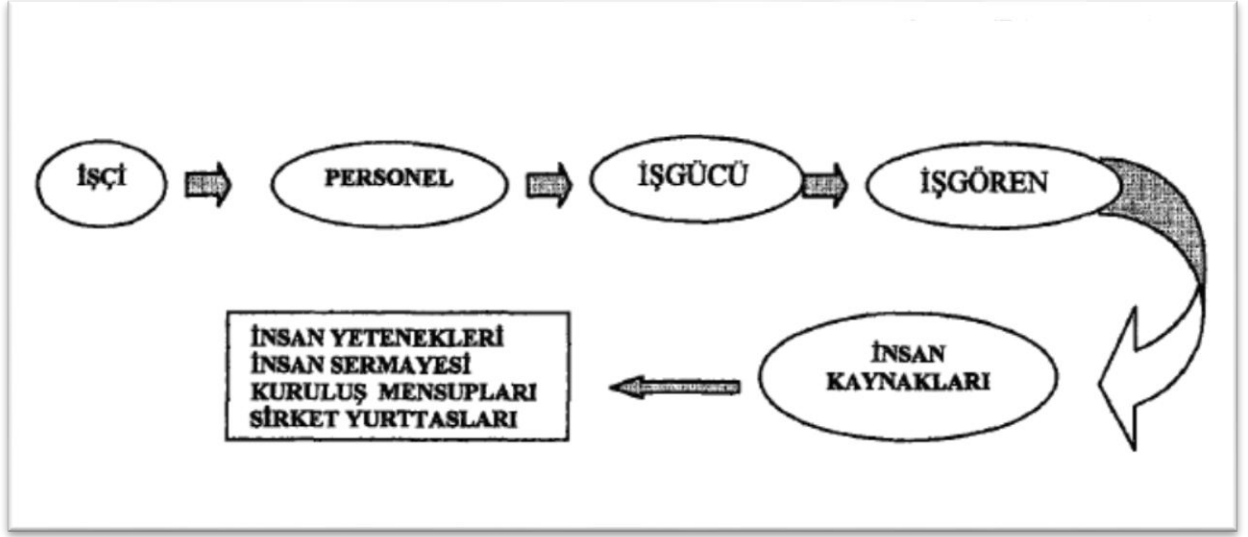
İnsan Kaynakları kavramı; örgütte yönetime bağlı olarak çalışan tüm çalışanları ve örgüt dışında bulunan, potansiyel olarak yararlanılabilecek iş gücünü kapsayan geniş bir anlama sahiptir.

1950'li yıllarda ilk kez Amerika'da ortaya çıkan söz konusu kavram, örgüt içinde 'insana bakış açısının' değişen yönünün bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

Sanayi Devrimi ile gelişen üretim ilişkileri içinde çalışanlar, "bir makinanın parçası" olarak görülmekteydiler. İlerleyen zamanlardaki gelişmelerle birlikte, iş gücünün verimli kullanılmasının gündeme gelmesi ile çalışanların önemi ve değerinin artması; çalışanlarını ifade edebilmesi için yeni isimler ve arayışlar gündeme gelmesine sebep olmuştur. İnsan Kaynakları da bu arayışın sonucunda geliştirilmiş bir kavramdır. İnsan Kaynakları Kavramı genel olarak bir örgütte çalışanların tümünü simgelemektedir. Konu ile ilgili Türkçe Kaynaklarda insan gücü, iş gören, iş gücü, insan kaynağı gibi farklı sözcüklerin insan kaynakları anlamında kullanıldığına rastlamaktayız. Herhangi bir örgütte insan kaynakları denildiğinde; - Yöneticiler - Yönetilenler

Yardımcı işgücü - Teknik iş gücü - Danışmanlar anlaşılabilir(Ataol Alpay, Budak Gönül, 2001:20). İnsan kaynakları, örgütlerin –mamul ve hizmet üretimi olarak tanımlanan hedeflerine varmak amacıyla kullanılmak zorunda olduğu kaynaklardan biri olan insanı ifade eden bir tanımlamadır. İnsan kaynakları kavramı;örgütte yönetime bağlı olarak çalışan tüm çalışanları ve örgüt dışında bulunan, potansiyel olarak yararlanılabilecek işgücünü kapsayan geniş bir anlama sahiptir.Yine; çoğu zaman örgütlerdeki çalışanlarla ilgili organizasyonları ifade etmek için de –insan kaynakları yönetimi kavramı ile aynı anlamda kullanılmaktadır(Eroğlu, 1999:3).

İnsan Kaynaklarına verilen isimlerin tarihi süreç içindeki gelişimini gösteren tablo aşağıdaki gibidir.



2.İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

2.1.İnsan Kaynakları Yönetimi Nedir

Bir yazar; “insandan daha zengin kaynak yoktur. O nedenle insan kaynaklarından değil, insan zenginliğinden söz etmek gerekir” diyor (Viargues, 1999:5). Hakikaten de insan bir işletmenin sadece en kıymetli kaynağı değil; aynı zamanda en önemli zenginliğidir

İnsan kaynakları yönetimi insan odaklı olan ve aynı zamanda yasalarla uyumlu çalışan, örgüte, bireye ve çevreye faydalı olacak şekilde kurgulanmış bir sistemdir. dolayı artık günümüzde insan kaynakları yönetiminin önemi anlaşılmış ve hastane yönetiminde de tartışılmaz bir yer edinmiştir.

İnsan kaynakları yönetiminin temel amacı; insan gücünden en etkin ve en verimli şekilde faydalanmaktır. Üretimden pazarlamaya kadar işletmede yapılan tüm işlerin etkinliği ve verimliliği, işgörenlerin nitelik ve niceliğine bağlıdır. Bu nedenle işlerin yürütülmesinde gereksinim duyulan personelin işe alınmasından çıkarılmasına kadar İKY, işgören sorunlarının çözümünde etkili yol ve yöntemleri içeren, bütün bu eylemleri kapsayan bir işlemdir (Sabuncuoğlu, 2000:5).

2.2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Fonksiyonları

İnsan Kaynakları Yönetiminin Fonksiyonları İnsan kaynakları fonksiyonunun doğası ve rolü geçtiğimiz birkaç on yıl içinde çok değişti. Hem teknolojik hem kavramsal açıdan, bu değişiklik diğer geleneksel personel fonksiyonlarında gözlenenden daha büyük oldu. İnsan kaynakları fonksiyonunun karmaşıklaşması, organizasyon içindeki rolünün artmasına ve alınan kararları geçmişte olduğundan çok daha fazla etkilenmeye başlamasına neden oldu. İnsan kaynakları yönetimi, bir organizasyonun, vizyon ve misyon doğrultusunda, ihtiyaç duyduğu iş gücünü optimal biçimde oluşturmak, motive etmek, geliştirmek, ödüllendirmek ve devamlılığını sağlamak için ortaya konulan plan, program ve stratejilerin uygulanmasıdır. İnsan kaynakları yönetimi, mali ve maddi kaynaklara ek olarak, insan kaynağının da doğru yönlendirilmesi ile uğraşan bir disiplindir. Örgütlerde insan kaynakları yönetiminin temel amacı, insan kaynakları politikasının tespiti, çalışanların temin edilmesi, yerleştirilmeleri, eğitilmeleri ve organizasyonlarını sağlamaktır. İnsan kaynakları yönetiminin bir diğer amacı da, insan kaynakları planlamasını yapmaktır. Performans ve ücret yönetimi bir diğer insan kaynakları yönetimi fonksiyonudur (Yılmaz, Aydın; Eroğlu, Cemal; 2008:35).

İnsan kaynakları yönetiminin başlıca fonksiyonları aşağıdaki şekildedir:

- İnsan kaynakları planlaması
- İş gören bulma ve seçme
- İnsan kaynaklarını geliştirme ve eğitim
- Sağlık ve güvenlik yönetimi
- İş gören performansını değerlendirme
- Ücret yönetimi
- Çalışma ilişkilerinin düzenlenmesi ve endüstriyel ilişkiler

(Keklik, 2007:16)

3.PERFORMANS VE PERFORMANS DEĞERLENDİRME

3.1.Performans Nedir

Performans, örgütlerde yöneticiler açısından önemli bir konudur ve işgörenin çalışma davranışının bir sonucudur. Performans, bir işgörenin veya grubun, ilgili oldukları birimin ve örgütün amaçlarına, niteliksel ve niceliksel katkılarının toplam ölçüsü olarak tanımlanabilir. Bu nedenle, bireysel iş performansı, örgüt açısından önemlidir. Bireysel anlamda işgörenlerin performanslarının güçlü ya da zayıf olmasından örgüt de etkilenecektir. Örgütün performansını yükseltmek yöneticinin görevi olduğuna göre, işgörenlerin performanslarını da yükseltmek yöneticinin sorumluluğundadır (Schermerhorn vd., 1994: 147).

Performans, kişinin kendisi için tanımlanan, özellik ve yeteneklerine uygun olan işi, kabul edilebilir sınırlar içinde gerçekleştirmesi olarak tanımlanabilir (Erdoğan, 1991: 154).

Performans, bir işi yapan bireyin, bir grubun ya da bir teşebbüsün o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiği, başka bir deyişle neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak anlatımıdır (Baş ve Artar, 1990: 13).

Örgütsel davranış açısından performans, işgörenin örgütsel amaçları gerçekleştirmek için görevi ile ilgili eylemlerin ve işlemlerinin sonunda elde ettiği üründür. Bu ürün mal, hizmet, düşünce türünden olabilir (Başaran, 1991: 179).

3.2 Performans Değerlendirme Sisteminin Amaçları

Performans Değerlendirmenin Amaçları Performans değerlendirme iki temel amaca hizmet ettiği söylenebilir. Birincisi, yöneticilere terfiler, ücret artışları ve diğer yönetim kararlarına temel teşkil eden bilgileri sağlar. Bu anlamda, idari kararların böyle bir değerlendirme sonucu verilmesi işletmedeki kaynakların etkin kullanımına ve buna bağlı olarak da işletmenin gelecekteki performansının artmasına neden olacaktır. Performans değerlendirme ikinci amacı, performans analizleri sonucunda çalışanların kendileri için önceden belirlenmiş standartlara ne ölçüde yaklaştıklarına ilişkin bilgi sağlamasıdır. Bu da çalışanların dönem sonunda ulaştıkları performans seviyesine bağlı olarak hedeflere ulaşılmışsa bunun devamı için yapılması gerekenler, ulaşılmamışsa sebepleri ve ne tür bir

eğitim ve geliştirme programı uygulanacağı hakkında yönetime geri besleme imkanı verir (Palmer, 1993: 9-10).

Performans değerlendirmedeki amaç, çalışanların iyiden kötüye doğru sıralanması olmamalıdır. Gerçek amaç, örgütsel amaçların astlar tarafından anlaşılma ve benimsenme derecesinin ortaya çıkarılması, bu amaçların tüm çalışanlar tarafından yerine getirilmesinin temin edilmesi ve herkesin mutlu olduğu dinamik çalışma ortamının devamlı olarak korunmasıdır (şenol, 2003).

Barutçugil (2002: 182)'e göre performans değerlendirmesinin amaçları şunlardır:

- Çalışanlar ve yaptıkları işler hakkında güvenilir bilgi elde etmek,
- İyileştirme için fikirler oluşturmak ve fırsatlar yaratmak,
- Personelin iş motivasyonunu ve verimini artırmak,
- Beklentiler konusundaki belirsizlik durumunu ortadan kaldırmak, endişeleri azaltmak,
- Performansı geliştirmek ve pekiştirmek,
- Ücretlendirme ve ödöl standartları saptayarak başarının ödüllendirilmesini sağlamak,
- Kötü performansı ortaya çıkarmak, bunun nedenlerini ve çözüm yollarını ortaya koymak, yetersiz çalışanın durumunu yeniden gözden geçirmek,
- Çalışanın işe odaklanmasını sağlamak,
- Yetersiz çıkan çalışanın eğitim gereksinimlerini tespit etmek, bunların nasıl karşılanacağını araştırmak,
- Yönetim becerilerini geliştirmek,
- Grup çalışmasını artırmak için, çalışanlar arasındaki ilişkileri düzenlemek,

- Yönetici ve çalışan arasındaki iletişimi geliştirmek ve çalışanları belli bir anlayış düzeyine çıkarmak,
- Çalışanın ilgi duyduğu konuları belirlemek ve örgütün amaçları ile çalışanın ilgisi arasında ahengi sağlamak.

3.3.Performans Değerlendirme Sisteminin Kullanım Alanları

Günümüzde performans değerlendirme faaliyetinden elde edilen sonuçlar çeşitli alanlarda kullanılmaktadır. Bu alanlar aşağıda açıklanacaktır.

1.Personel planlama:

Organizasyonların amaçlarına ulaşabilmeleri için ihtiyaç duyulan nitelik ve sayıdaki personeli istihdam etmeleri gerekir. Performans değerlendirme sonuçları, terfi ve tayinle ilgili kararların belirlenmesinde etkin bir rol oynayarak personel planlama işlevine katkıda bulunur (Kaynak vd., 1998: 207).

2.Ücret-Maaş yönetimi:

İşletmelerin çoğunda, doğrudan ya da terfiler yolu ile dolaylı olarak performans değerlendirme sonuçları ücretlerin oluşmasında etkin bir rol oynamaktadır. Sistemin etkin bir şekilde uygulanabilmesi, performans ile ödül sistemi arasındaki ilişkinin çalışanlar tarafından bilinmesi ve benimsenmesi ile mümkündür. Bunun yolu ise performans değerlendirme sonuçlarının çalışanların ücretlerine yansıtılmasıdır (Uyargil, 1994: 5).

3.Rotasyon, iş genişletme, iş zenginleştirme gibi uygulamalar:

Performans değerlendirme ile ulaşılan sonuçların bireysel düzeydeki değerlendirmeleri ile, çalıştığı işte mutsuz olan işgören başarılı olacağına inanılan başka bir göreve getirilebilir. Bu rotasyon uygulamasıdır. Yine aynı şekilde yaptığı işin kendisine yetmediğini düşünen çalışanlara, yeni görev ve sorumluluklar verilerek işler zenginleştirilir ve genişletilir (Fındıkçı, 2003: 340).

4.Kariyer planlama:

Performans değerlendirmesi sonucunda bazı çalışanlarla ilgili yeterli bir özellik geliştirme planının hazırlanması gerekir. Özellikle genç işgörenler bu konuda yöneticilerinden destek bekleyebilirler. Değerlendirme sonucunda, kimin hangi yönde ve nasıl geliştirilmesi gerektiği saptanarak işgörenlerle yapılan görüşme neticesinde gelişmeye istekli olanların

özellik ve yeteneklerinin geliştirilmesine yardımcı olunarak, işletmeye katkılar artırılabilir (Erdoğan, 1991: 159).

5.Eğitim ihtiyacının belirlenmesi:

Performans değerlendirmesi sonucunda, yetersiz performans gösteren personelin işini yapması için gerekli bilgi ve beceri konularında yetersiz olması durumunda, uygun bir eğitim programıyla bu eksikliklerin giderilmesi gerekir. Değerlendirme sonuçlarına göre astının geleceğe ilişkin ihtiyaç duyacağı gelişmeler konusunda amiri, sistem aracılığı ile çalışanın hangi konularda eğitilmesi ve geliştirilmesi gerektiğine ilişkin önerilerini belirtir. Böylece, eğitime ihtiyacı olan çalışanların gelişimi sağlanarak işletmeye olan katkıları artırılmaya çalışılır (Kaynak vd., 1998: 207).

6.Sözleşme yenileme ve işten çıkarma:

Performans değerlendirme sonuçlarının kullanıldığı alanlardan birisi de sözleşme yenileme ve işten çıkarma kararlarıdır. Burada dikkat edilmesi gereken konu, sadece performans değerlendirme sonuçlarına bakılarak personelin işten çıkarılması ya da sözleşmesinin yenilenmesidir. Bunlar gibi önemli kararları verirken performans değerlendirme sonuçlarının yanı sıra, daha başka pek çok kriter de göz önüne alınmalıdır (Fındıkçı, 2003: 341).

4.HASTANELERDE PERFORMANS DEĞERLENDİRME KAVRAMI

4.1.Hastanelerde Performans Değerlendirme Kavramı

Hastane performansı, klinik ya da idari açıdan belirlenmiş hedefleri başarmak olarak tanımlanabilir. Sağlık hizmetlerinin amacı daha iyi bir sağlıktır. Hedefler geleneksel hastane fonksiyonları ile ilgili olabilir ki bunlar; tanı, tedavi, bakım ve rehabilitasyonun yanı sıra eğitim ve araştırmadır. (SOSYAL GÜVENLİK DERGİSİ • JOURNAL OF SOCIAL SECURITY• 2013 / 1)

“Performans” sağlık politikasının temel hedeflerine göre değerlendirilmektedir. Bu temel hedefler: Sağlık sonuçlarının ve kullanıcılara ulaştırılabilmesinin en üst düzeye çıkarılması, bu sonuçların elde edilmesine bağlı olarak maliyetlerin en aza indirilmesi ve üçüncü olarak da hem beklenmeyen katstrofik tıbbi hizmet maliyetlerine karşı mali koruma hem de sağlık hizmetlerine erişim konusunda hakkaniyet sağlanması olarak sıralanabilir (OECD, 2008:50).

5.HASTA VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

5.1.Hasta Memnuniyeti

Hasta memnuniyeti sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında yararlı bilgiler verir. Hizmetlerden memnun olan hastalar, hekim ve diğer sağlık personelinin önerilerine titizlikle uyar. Sağlık hizmetinden memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık kurumunu tercih eder. Hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, yerleşim yeri, hastalığının tanısı, tedavisi ve yatış süresi hasta memnuniyetini etkilemektedir. Hasta memnuniyeti, kişiler arası iletişim, personel davranışı, hastalığı ile ilgili bilgilendirilme gibi pek çok faktörden etkilenmektedir. Aydınlatma, ısı, temizlik, havalandırma, gürültü, kolay yer bulma, otopark, bekleme odaları, dış görünüm gibi fiziksel ve çevresel koşullar ile bürokrasi; bekleme süresi, ziyaretçi politikası ve beslenme hizmetlerinin, hasta memnuniyetini etkilediği bilinmektedir.

5.2.Çalışan Memnuniyeti

Çalışanın işinden duyduğu mutluluğu ifade eden çalışan memnuniyeti kavramı özellikle son yirmi yılda giderek artan biçimde gerek araştırmacıların gerek uygulamacıların ilgi duyduğu konulardan biri olmuştur. İnsan kaynakları yönetiminden çalışma psikolojisine, örgütsel davranıştan yönetim organizasyona pek çok farklı bilim dalından araştırmacı, çok disiplinli bir konu olan çalışan memnuniyeti üzerine araştırmalar yapmıştır. Söz konusu çalışmalarda çalışan memnuniyeti değişik boyutları ile ele alınırken, bu boyutların farklı değişkenler üzerindeki etkileri incelenmiştir. Saha çalışmaları çalışan memnuniyeti ile çalışan bağlılığı ve motivasyonu, örgütsel vatandaşlık davranışları, birey, takım ve kurum performansı müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi arasında olumlu bir neden sonuç ilişkisi olduğunu ortaya koyarken verimsizlik tükenmişlik, işe devamsızlık ve işten ayrılma eğilimleri ile de olumsuz bir neden sonuç ilişkisi olduğunu göstermektedir. Diğer yandan çalışan memnuniyetini oluşturan faktörlerin neler olduğu ile ilgili de farklı coğrafyalarda değişik sektörleri konu alan vaka ve alan araştırmaları yapılmıştır. Söz konusu araştırmalarda ağırlıklı olarak ücret, kurum kültürü ve örgüt yapısı, yönetim anlayışı, çalışma şartları, iş arkadaşları, adalet, terfi ve yükselme imkanları ve iş güvencesi gibi faktörler üzerinde durulmuştur. Yönetimin üslubu ve kültürü, çalışanların katılımı, yetkilendirme ve otonom grupların varlığı çalışan memnuniyetini etkileyen önemli unsurlar arasında görülmektedir. Özellikle, memnun olmayan çalışanların işlerinden ayrılmak istemeleri ihtimalleri oldukça yüksektir. Bu

anlamda, çalışanların memnuniyetini ya da memnuniyetsizliklerini sağlayan nedenlerin bir organizasyon tarafından bilinmesi istikrarlı başarı elde etmeleri için önemli olmaktadır.

6.İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HASTANE PERFORMANSINA ETKİSİ

6.1.İnsan Kaynakları Yönetiminin Hastane Performansına Etkisi

Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken geniş ve heterojen bir müşteri grubu bulunmaktadır. Eskiden sağlık kurumlarının müşterisi denildiği zaman sadece hastalar akla gelirken, günümüzde "sağlık hizmetleri üretimi sürecine katılan tüm birey ve kurumlar" müşteri olarak kabul edilmektedir.

Sağlık kurumlarının müşterileri iki ana grupta toplanabilir.

1) İç müşteri; sağlık kurumunda çalışan veya sağlık kurumu ile organik ilişkisi bulunan kişi ve grupları ifade etmektedir.

2) Dış müşteri; sağlık kurumunun hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak yararlanan kişi ve kurumları kapsamaktadır.

Hastalara yani dış müşterilere sunduğumuz hizmetin kalitesi iç müşterimize sunduğumuz hizmetle doğru orantılıdır. Bir zincirin halkaları gibi birbirini tamamlar. Zincirin halkalarından birinde kopukluk olduğunda dış müşteriye verdiğimiz hizmetin kalitesinde aksamalar olur. Dolayısıyla sağlık hizmetlerinde memnuniyetin konuşulduğu pek çok platformda yanlış anlaşıldığı gibi sadece hastanın değil, sağlık çalışanın da memnuniyeti çok önemlidir.

İnsana ve teknolojiye yapılan yatırımların temel amacı verimlilik ve etkinliği sağlayarak performansı yükseltmektir. Performansın yükseltilebilmesi ise büyük ölçüde yetenekli ve bilgili insanların birlikte ve uyumlu bir şekilde çalışmasına bağlıdır. Çalışanların performansını artırmak için kullanılan ve son yıllarda gelişen en çekici uygulamalardan birisi de hiç kuşkusuz takım çalışması uygulamalarıdır. Sağlık çalışanlarının performansına birçok etken etmekte ancak motivasyon, iletişim, liderlik, uyum ve heterojenlik bu faktörlerin başında gelmektedir.

İnsan kaynağını bulma, seçme ve işe yerleştirme İnsan Kaynakları'dan yararlanmada yalnızca bir başlangıçtır. Çalışanlardan etkin bir biçimde yararlanmak isteniliyorsa sürekli geliştirme çabalarına gereksinim vardır. Çalışanların geliştirilmesi, iş becerilerini artıracak

eğitim programlarının hazırlanması, iş başarılarının değerlendirilmesi ve gerektiğinde danışmanlık sağlanmasıyla m¼mk¼n olabilecektir.

İnsan Kaynakları Y¼netimini bilinçli kullanan hastanelerin iyi yatırımları ve y¼ksek karları olur. İnsan Kaynakları Y¼netimi, hastanelere s¼rekli bir gelişim olanağı sağlar, çalışan personelin iş g¼venlięi ve iş sağlığı çıkarlarının korunmasına katkıda bulunur, çalışan personelin t¼kenmiřlik sendromuna girmesini engellediği gibi boşa geçen zamanı ve boş iş y¼k¼n¼ ortadan kaldırır. Ayrıca hastalar üzerinde de çeşitli olumlu etkileri sıralanamayacak kadar çoktur.

İnsan kaynakları y¼netimi, hastanelerden her çeşit kaygıyı uzaklaştırarak, çalışanların değişime açık hale gelmesini sağlar ve kendilerini s¼rekli yetiştiren insanlarla çalışarak başarıya daha kolay ulaşmasına yardımcı olur.

Doğru yerde doğru çalışanın bulunması hem kurumun itibarını korur, hem kar elde ettirir ve hastanenin misyon ve vizyonunu destekler.

SONUÇ

Sağlık işletmelerindeki amaç toplumsal sorumluluğu yerine getirmektir. Sağlık işletmeleri insanların sağlık ihtiyaçlarının giderilmesini esas ve asli görev olarak kabul etmektedir. Bu işletmelerin diğer amacı sunulan temel sağlık hizmetlerine talep oluşturmaktadır. Böylece insanların hasta olmamalarına yönelik tedbirlerin alınmasını sağlamaktadırlar. Ancak her işletmenin yönetildiği gibi sağlık işletmelerinin de doğru ve sağlıklı yönetilmeye ihtiyaçları vardır. Bu noktada devreye İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ girer.

Çok bilinen tanımı ile ‘‘yönetim, amaçların başka insanlarla birlikte ve onlar yoluyla gerçekleştirilmesidir’’. Buna göre, İnsan Kaynakları Yöneticisi ‘‘sağlık hizmetlerinin, amaçlara uygun olarak, başka insanlarla ve onlar yoluyla sunulmasını sağlayan kişi’’olarak tanımlanabilir.

Sürekli değişimin yaşandığı dünyada işletmelerin ayakta kalabilmeleri için, değişime uyum sağlayabilen, bilgi üreten ve bilgiyi paylaşan, müşterileri, çalışanları ve hissedarlar için sürekli yeni değerler yaratabilen bir organizasyon kurmak gerekmektedir. Böyle bir organizasyon yaratılmasının yolu bu gün, başarılı ve etkili bir insan kaynakları yönetimi sisteminden geçer.

Sonuçta çalışanlar, temel fizyolojik isteklerin karşılanması, kurum bazında ait olma ihtiyacına cevap verilmesi, değer verilme, saygı görme ve takdir edilme ihtiyacının yerine getirilmesi vb. beklentiler içerisindedirler. Bu beklentilere cevap verecek birim ise insan kaynakları yönetimidir.

İnsan Kaynakları Yöneticileri çalışanların performanslarını doğru kullanacakları ortamları tespit ederek ve insan gücünün doğru kullanılmasını sağlayarak hem kuruma hem çalışana hem hastaya sorunsuz bir yaşam alanı sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

AKIN Elif, ‘‘Bankacılık Sisteminde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Performans Değerlendirme, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, Ankara

AKÇAKANAT Tahsin, *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirme: Isparta İl Emniyet Müdürlüğü’nde Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi ISPARTA 2009*

Can Doğan:’’İnsan Kaynakları Yönetiminde Koçluk: Tutumlar, Beceriler ve Uygulamalar, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012, Antalya

DURUKAN Gülçin, ‘‘Hastane Yönetiminde İnsan Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Kullanılan İstatistiksel Analizler ve Uygulanması’’ Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü 2010, İstanbul

DOĞRU Gonca: ‘‘Kurumsal Sürdürülebilirlikte Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin Rolü’’ Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,2012, İzmir

ERBAŞ Ayşe,’’Hastane Yönetimi, Sorunları ve Çözüm Önerileri’’ Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, İstanbul

EROĞLU Umut, ‘‘İnsan Kaynakları Yönetiminde Yeni Yönelimler ve Çanakkale’de İnsan Kaynakları Yönetimi Üzerine Bir araştırma’’ 1999, Çanakkale

ERÖZ Ayşenur: ‘‘Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimini Etkileyen Faktörler: Manisa Hastaneleri Örneği’’ Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, Ankara

GÜL Ertan Cem: ‘‘Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimindeki Aktörler ve İlişki Biçimleri’’ Trakya üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, Edirne

IRMAK Nuh:“ Türk Kamu Yönetiminde İnsan Kaynakları Yönetimi İç Denetim İlişkisi” Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, Ankara

IŞIK Metin : *İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Performans Değerlendirme Konusunda Ampirik Bir Çalışma Tezi* Kahramanmaraş 2012

KAHVECİ Ayfer, KAHVECİ Ayfer *İnsan Kaynakları Yönetiminin İşletme Verimliliğine Etkileri Tezi SİVAS 2012*

KARIVAI Asyljan, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, “İnsan Kaynakları Uygulamalarını Yenilik Üzerine Etkisinin Araştırılması”, 2014, Kocaeli

TEMGİLİMOĞLU Dilaver: “Hastane Performansının Ölçümünde PATH Yöntemi” Sosyal Güvenlik Dergisi, 2013

SOSYAL GÜVENLİK DERGİSİ • JOURNAL OF SOCIAL SECURITY• 2013 / 1
“Uluslar arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi”, Bildiriler Kitabı Cilt 3, 2009, Ankara

YEŞİLBAŞ Buket, “İlişkisel Pazarlamanın Hastane Yönetimine Etkisi” Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010

YILMAZ Yeliz: “İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamasının Üretim Performansı Algısı Üzerindeki Etkisi: Bir Örnek Olay Çalışması Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012, Ankara