



## Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi

2019, 2(4):245-255.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.124](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.124)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası:

<https://www.sobibder.org>



### ARAŞTIRMA MAKALESİ

#### Kurumsal Öneri Yönetimi Üzerine Bir Çalışma

Öğr. Gör. Op. Dr. R. Nurullah SOYHAN, Karabük Üniversitesi Tıp Fakültesi, Karabük, e-posta: [nurullahsoyhan@karabuk.edu.tr](mailto:nurullahsoyhan@karabuk.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1577-1804>

Hatice TETİK, Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Karabük, e-posta: [sinasitetik18@gmail.com](mailto:sinasitetik18@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0533-8513>

Dr. Hatice Kübra SOYHAN, pratisyen hekim, e-posta: [dr.hkubrasoyhan@hotmail.com](mailto:dr.hkubrasoyhan@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5948-1887>

#### Öz

Bu çalışma ile; Karabük Devlet Hastanesinde, öneri yönetim sistemi ile tüm paydaşlarımızın (çalışan, hasta ve hasta yakınları, tedarikçilerimiz) yenilikçi fikirleri, beklenti ve önerileri ile kurumun yönelim stratejilerinin oluşturulmasına katkıda bulunmak, karşılıklı iletişimi sürekli hale getirerek onların görüş ve düşüncelerinden faydalanmak, hizmet kalitesi ve verimliliği arttırmak, çalışan ve müşteri memnuniyetini yükseltmek ve aitlik duygusunun benimsetilmesi amaçlanmıştır. Öneri yönetim sisteminin kuruma kazandırılmasıyla tüm paydaşlar dolaylı olarak yönetime dâhil edilmiş, hizmet kalitesi boyutunda olumlu katkılar elde edilmiş, uygulamaya alınan önerilere yapılan geribildirimler öneri kalitesini ve sayısını artırmış, "her öneri bir fırsattır" bilinci oluşturulmuş, kurumun ana amaç ve hedefleri desteklenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Öneri Yönetim Sistemi, Müşteri Memnuniyeti, Yenilikçi Fikirler.

**Makale Gönderme Tarihi:** 15.03.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 14.05.2019

#### Önerilen Atıf:

Soyhan, R. N.; Tetik, H. ve Soyhan, H. K. (2019). Kurumsal Öneri Yönetimi Üzerine Bir Çalışma, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(4):245-255.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.



## RESEARCH PAPER

### **A Study of the Proposed Management in Corporate Governance**

Op. Dr. R. Nurullah SOYHAN, Karabük University Medical School, Karabük, e-mail: [nurullahsoyhan@karabuk.edu.tr](mailto:nurullahsoyhan@karabuk.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1577-1804>

Hatice TETİK, Karabük University, Training and Research Hospital, Karabük, e-mail: [sinasitetik18@gmail.com](mailto:sinasitetik18@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0533-8513>

Dr. Hatice Kübra SOYHAN, General Practitioner, e-mail: [dr.hkubrasoyhan@hotmail.com](mailto:dr.hkubrasoyhan@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5948-1887>

#### **Abstract**

The purpose of this study is, to maintain and sustain the mutual communication between all the corporate stakeholders such as employees, patients, patients' relatives and suppliers and thus take advantage of their opinions and aim at increasing the quality of service, customer satisfaction and productivity, to infuse the sense of belonging into them. Eventually, that would contribute to the establishment of organizational orientated strategies with innovative ideas, expectations and suggestions through the use of proposed management system practices at Karabük State Hospital. By implementing the Proposed system to the Karabük State Hospital, the stakeholders were included in the management system indirectly and thus positive contributions were added to the dimension of service quality. Feedback on the suggestions which were put into the practice led to an increase in the quality and quantity of the proposed system. Awareness of " each proposal is an opportunity." was created and the main goals and objectives of the institution were met efficiently.

**Keywords:** Proposed Management System, Customer satisfaction, Innovative ideas, Suggestions.

**Received:** 15.03.2019

**Accepted:** 14.05.2019

#### **Suggested Citation:**

Soyhan, R. N.; Tetik, H. ve Soyhan, H. K. (2019). A study of The Proposed Management in Corporate Governance, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 2(4): 245-255.

© 2019 Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi

## GİRİŞ

Son yıllarda tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hizmet sektörü hızlı bir şekilde büyümüştür. Bu büyüme sağlık sektörüne de yansımış ve sağlık sektörünün hizmet sektörü içindeki payını artırmıştır (Aslan, 2003: 6). Sağlık hizmeti veren hastaneler bir işletme olması bakımından gerek iş gücü ve insan kaynağı maliyetleri, gerekse ilk kuruluş aşamasındaki bina ve tıbbi donanım maliyetleri ve faaliyetlerini devam ettirme esnasında kullanılan; özellikle ilaç, tıbbi malzemelerin maliyetleri açısından sermaye yoğun işletmeler kategorisinde tanımlanabilir (Cooper, 1994: 20).

Sağlık kurumlarının hizmet sunduğu toplumun sağlık ihtiyaçlarını sağlamaya yönelik plan ve düzenlemelerde, hizmet kullanıcılarının memnun edilmesi ya da hizmetten tatmin sağlamalarını ön planda tutmalarının kurumsal başarı ve rekabet edebilme gücü açısından zorunlu olduğu açıktır. Sağlık kurumları yönetiminin temel görevlerinden en önemlisi, topluma verimli ve kaliteli sağlık hizmetleri sunabilmektir (Akgün ve Öztürk, 2002; Aslantekin vd., 2007)

Başarılı olmak isteyen hizmet işletmelerinin müşteri odaklı bir yaklaşım sergilemesi gerekmektedir. Müşteri odaklı yönetimin uygulanabilmesi için öncelikle tatmin edilmesi gereken müşterinin tanımlanması ve müşterinin ne istediğinin bilinmesi gerekmektedir (Kovancı, 2003). Müşteri odaklılık; müşteri ihtiyaç ve isteklerine öncelik vererek, bunlara en uygun çözümleri sunmayı ve böylece müşterilerle uzun dönemli sürdürülebilir ilişkiler geliştirmeyi amaç edinen bir anlayıştır. Bu anlayış, müşteri ihtiyaçlarının daha iyi kavranarak müşteri tatmininin ve bağlılığının artırılmasında, bir işletmenin uzun dönemli ve kârlı bir şekilde varlığını sürdürebilmesinde önemli bir etken olabilmektedir (Liao, 2009: 6; Narver ve Slater, 1990: 21).

Günümüz dünyasında hantallaşmış, esnek ve verimli olmayan işletmeler teker teker yok olurken, bunun yerine ürün-hizmet çeşitliliği, kalite verimlilik ve müşteri memnuniyeti odaklı işletmeler ayakta kalmakta ve başarılı olmaktadır. (IMAI, 1994). Rekabetin bu denli yüksek olduğu ve şartların çok hızlı değiştiği günümüz dünyasında işletmeler tüm çalışanların fikirlerini en etkin şekilde kullanarak iyileştirme ve yenileşim faaliyetleri kapsamında bilgiyi ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştürme çalışmalarını başlatabilecek öneriler geliştirmeleri için ortam oluşturmalıdır. (Elçi, 2007:2)

Öneri sistemi; işyerinde verimliliğin –üretimin arttırılması, maliyetlerin düşürülmesi ürün ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi, geliştirilmesi vb. her türlü pratik, uygulanabilir çözümün sistematik bir yöntemle toplanmasıdır (Çuhacı, 2012). Öneri sistemi yoluyla gerek çalışanlar gerekse müşteriler iyileştirme ve geliştirmeye yönelik görüş ve önerilerini sunma avantajını kullanırken organizasyonlarda bu önerilerden kurumun hedeflerine uygun ve hedeflere ulaşma konusunda katma değer sağlayacak olanları hayata geçirme fırsatı bulacaktır. Öte yandan sosyal açıdan da kendisini sürekli yenileme ve geliştirme çabası içinde olacaktır.

Karabük Devlet Hastanesi olarak öncelikle yasa ve mevzuatlara uyumlu tüm insanların fikir ve düşüncelerine saygı duyan, çalışan ve müşterilerimizle sürekli iletişim halinde olan bir yönetim anlayışı içerisindeyiz. Çalışan, hasta, hasta yakını ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamak, her öneri ve fikirleri fırsat bilip gerekli değerlendirmeler yapıp bunu sistematik hale getirmek amacıyla Öneri Yönetim Sistemi’ni oluşturuldu.

Çağdaş yönetim sistemleri ile yönetilen kurumlarda Öneri Yönetim Sistemi yönetimin temel unsurlarından biridir. Yatay örgüt yapısı tüm paydaşlar ile birlikte yönetmek, günümüz ağır rekabet koşulları, sürekli gelişme ve iyileştirme, güçlü kurumsal kültür oluşturmak ve sürdürmek, sadık müşteri sayısını sürekli arttırmak ve bu kitleyi koruyabilmek için Öneri Yönetim Sistemi kurumlar için bir zorunluluktur. Öneri sisteminin gerekliliği dünyada hızla artan rekabet sonucu işletmeleri daha verimli ve daha etkin çalışmaya yöneltmektedir. Bu

durumdan hareketle çalışanların atıl kalan zihinsel fonksiyonlarından en iyi şekilde yararlanılması gerekmektedir. Literatürde geçen en başarılı “Öneri sistemi uygulamaları” Japonya ‘da gerçekleşmiştir. Örneğin Japonya’ da ki 452 işletmede yapılan bir araştırmada 23.532.000 fikir önerildiği ve bu fikirlerin yaklaşık yarısının kullanıldığı ve 225,3 milyon yen kar sağlandığı belirlenmiştir. Toyota Öneri Sistemi uygulamalarına 1951 yılında başladı 1986 ‘dan itibaren 200 bin çalışanından toplam 16,2 milyon öneri aldı. Çalışanların öneri programlarına katılım oranı ise %98 e ulaştı. Son yıllarda sadece yurtdışında değil, Türkiye ‘de de öneri sistemleri daha çok kullanılarak işlevsel bir hale dönüştü. İş Bankası, Arçelik Borusan Lojistik ve Ülker Grubu Türkiye’nin en yenilikçi olma misyonunu taşıyan şirketlerinden bazılarıdır. Bunlardan Ülker Grubu,1990 yılından bu yana çalışanlarını öneri sistemine dahil ettiği “Akıl Küpü” uygulamasını gerçekleştiriyor. Örneğin “Biskrem Dolgu Çubuk “bir çalışan önerisidir (www.kobitrend.com.tr).

Karabük Devlet Hastanesi olarak öncelikle yasa ve mevzuatlara uyumlu tüm insanların fikir ve düşüncelerine saygı duyan, çalışan ve müşterilerimizle sürekli iletişim halinde olan bir yönetim anlayışı içerisindeyiz. Bu doğrultuda hastanemizde çalışan, hasta, hasta yakını ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamak, her öneri ve fikirleri fırsat bilip gerekli değerlendirmeler yapıp bunu sistematik hale getirmek amacıyla Öneri Yönetim Sistemi’ni oluşturuldu. Sistemimizin uygulanmasında en temel husus çalışan ve müşterilerin fikirlerini iletebileceği ve fikirlerin değerlendirilerek uygun olanların hayata geçirilebileceği bir yapının oluşturulmasıdır.

## **YÖNTEM**

Öneri Yönetim Sistemi’nin Karabük Devlet Hastanesi’nde yapılandırılarak, işlevsel hale gelmesi için hastanemize rakip olmayan farklı, bir sektörde faaliyet yürüten, çalışanlarından gelen öneriler ile kuruma kazanç sağlayarak en iyi kurumsal örnek olan Ereğli Demir ve Çelik Fabrikası ile işlevsel (Kurum Dışı) kıyaslama yaptık. Bu kıyaslama faaliyeti, pozitif kurumsal kültür yapımızın tüm çalışanlarımız tarafından benimsenmesi, Öneri Yönetim Sisteminin kurulma amacının gerçekleşmesi ve çalışanlar arasında yayılımının sağlanması için toplam 117 kişi ile yapılmıştır. Kıyaslama Yönetim Sistemi’nin liderliğinde üst, orta ve alt kademe yöneticiler, doktor, hemşire, sağlık memuru, Acil Tıp Teknisyeni (ATT), memur ve tedarikçi firma çalışanlarımız tarafından yapılmıştır. Kıyaslama sonrası Karabük Devlet Hastanesi Öneri Yönetim Sisteminin hastanemizde kurulması için çalışmalar hızlanmış ve Ereğli Öneri Yönetim Sistemi (ERÖS) kurucusu ve başkanı kurumumuzda yapılan çalışmaların değerlendirilmesi ve yönetim sistemine yön vermesi amacıyla hastanemizi ziyaret ederek öneri ekibimize eğitim vermiştir.

## **BULGULAR**

Hastanemizde Öneri Yönetim Sistemi öncelikle 12 kişilik öneri ekibi ve 5 kişilik değerlendirme komitesi ile oluşturulmuştur. Ekiple birlikte sistemin amaç, hedef, politika ve uygulama yöntemleri belirlenmiştir.

Sistemimizin uygulanmasında en temel husus çalışan ve müşterilerin fikirlerini iletebileceği ve fikirlerin değerlendirilip, uygun olanların hayata geçirilebileceği bir yapının oluşturulmasıdır. Öneri sisteminin uygulanması 9 bölümden oluşur.

## 1. Öneri ve Şikâyetlerin Toplanması

Bu aşamada önerilerin sınıflandırılması, önceliklerinin belirlenmesi, öneri verilebilecek konular, verilen önerilerin uygulanmama ve kabul edilmeme kriterleri belirlenmiş ve kişilerden hangi kanallarla öneri ve şikâyetlerinin toplanacağı açıklanmıştır.

### *Önerilerin Sınıflandırılması:*

- \*Fiziksel yapı,
- \*Hizmet kalitesi,
- \*Teknoloji,
- \*Getiri sağlayan öneriler,
- \*Süreç iyileştiren öneriler.

### *Öneri-Şikâyetlerin Önceliklerin Belirlenmesi:*

- \*Aciliyetine göre,
- \*Uygulama kolaylığına göre,
- \*Maliyetine göre,
- \*Müşteri memnuniyetine göre,
- \*Kalite ve verimliliğe etkisine göre.

### *Öneri Verilecek Konular:*

Öneri konuları hastanemizin hemen hemen bütün alanlarını kapsayabilir. Belli başlı konular ise şu şekildedir (IMAI, 1994):

- Öneriler hastanenin ürün ve hizmet geliştirme,
- Hastanenin hizmet kalitesini yükseltme,
- Mevcut fiziksel yapının değiştirilmeden çok daha kullanışlı hale getirilmesi,
- İç ve dış süreçlerde bilgi akışını hızlandırma,
- İş güvenliği sağlama ve çevresel koşulları iyileştirme,
- Süreçlerde enerji tasarrufu sağlama maliyetleri azaltma,
- İş akışını kolaylaştırma ve gereksiz her şeyin kaldırılması vb. gibi konuları içermelidir.

### *Öneri-Şikâyet Toplama Kanalları:*

**Öneri Kutularının Açılımı:** Her ayın 2.ve 4. haftası öneri kutuları açılır. 10 iş günü içerisinde kişiye geri bildirimde bulunulur.

**Web Sayfası:** Her iş günü internetteki web sayfası iletişim fonuna gelen mailler kontrol edilir. 3 iş günü içinde kişiye geri bildirimde bulunulur.

**Üst Yönetimle Yapılan Birim Değerlendirme Toplantıları:** Üst yönetimin periyodik olarak yapmış olduğu birim değerlendirme toplantılarında, yenilikçi fikirlerin üretilmesi için beyin

fırtınası sonucu elde edilen öneriler. Bu öneriler öneri yönetim sistemine iletilir ve kurulda değerlendirmeye alınır.

**Msn:** kdhoneri@hotmail.com adresine gelen önerilerin günlük takibi yapılır, 3 iş günü içinde kişiye geri bildirimde bulunulur.

**Çalışanlar İçin Birim Ziyaretleri:** Ayda bir birim ziyaretleri yapılarak çalışan önerileri toplanır. Toplanan öneriler ekip olarak değerlendirilerek kişiye 7 iş günü içinde geri bildirimde bulunulur.

**Diğer:** Hastanemizde oluşturulan diğer yönetim sistemlerinden anket sonuçlarından, hasta haklarına gelen şikâyetler ve kişilerden sözel olarak alınan öneriler değerlendirilir, kayıtları tutulur.

## 2. Önerilerin Değerlendirilmesi

**Öneri Ekibi Değerlendirmesi:** Öneri kutularının açılmasından sonra öneri ekibi toplantısı yapılır. Yapılan toplantıda önerilerin ve şikâyetlerin ön değerlendirilmesi yapılır.

**Öneri Değerlendirilme Kurulu:** Bu kurul ön değerlendirmeden geçen önerileri inceleyerek değerlendiren ve uygulamaya yönelik görüşlerini sunan kuruldur. Öneri değerlendirme kurulu kendisine sunulan her bir öneriyi uygulanabilirlikleri yönünden değerlendirerek ortak bir karar alır. Uygun görülen önerilerin uygulama sonuçlarının tespitine yönelik gerekli görülen kaynak zaman ve uygulama yeri ile uygun görülmeyen önerilerin nedenleri görüşülür. Faaliyet kapsamına alınan öneriler için öneri görevlisi (ilgili yönetim sistemi) belirlenir. Öneri görevlisinden uygulamanın ne zaman sonuçlanacağı konusuna tahmini süre belirlemesi istenir. Uygun görülmeyen öneriler için öneri sahiplerine gerekçeleri ile (e-mail adreslerine veya sözlü olarak) bilgilendirme yapılır. Herhangi bir çözüm getirmeyen veya net olarak açıklanmadığı için anlaşılamayan öneriler değerlendirmeye alınmaz ve reddedilir.

## 3. Uygulamaya Alınması veya Reddedilmesi

Değerlendirme sonrası uygulamasına karar verilen öneriler öncelik kriterlerine göre sınıflandırılır ve bir faaliyet planı oluşturulur. Önerinin konusuna göre faaliyet bildirim formu doldurularak ilgili yönetim sistemine gönderilir. Önerinin ne zaman sonuçlanacağı konusunda belirtilen tahmini gerçekleştirme süresi kayıt altına alınır. Gelen önerilerin işleyiş ve iyileştirme bağlamında kabul edilmeme durumu da söz konusudur.

### *Önerilerin Uygulanmama ve Kabul Edilmeme Sebepleri*

- Önerinin yeterince açık olmadığından anlaşılmaması
- Kurumumuzda uygulanan ya da uygulama kararı alınmış bir konunun olması,
- Kurumumuzun politikasına, amaç ve hedeflerine, yasalara ve etik kurallara aykırı olması,
- Fayda- maliyet analizi sonucu uygun bulunmaması,
- Kurumumuzda önceden uygulanmış fakat başarılı olmamış bundan dolayı sona erdirilmiş uygulama olması,
- Bugünkü şartlar altında, teknik ve altyapı fiziki mekân kısıtlılıklarından dolayı uygulanamayacak olması gibi durumlarda öneriler reddedilir.

#### 4. Geri Bildirim

Geri bildirimler öneri veya şikâyetin belirlenmiş kriterler doğrultusunda (uygulanabilirlik veya uygunsuz bulunduğu, konunun hangi aşamada olduğu gibi bilgiler) kişilerin vermiş olduğu iletişim bilgilerinden 10 iş günü içerisinde kişiye geri bildirim yapılır.

#### 5. Ödüllendirme

Hastane yönetiminiz tüm çalışan hasta ve hasta yakınlarının öneri vermelerini desteklemektedir. Öneri Değerlendirme Kurulu'nun yaptığı 3 er aylık toplantılarda uygulama sonuçları olumlu bulunan öneriler için öneri sahibine teşekkür belgesi verilir.

#### 6. Fayda- Maliyet Analizinin Yapılması

**Öneri Fayda Maliyet Analizinin Yapılması:** Öneri sisteminin faaliyetleri ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçmek amacıyla yıllık anket yapılması. Faaliyet konusuna göre önceki ve sonraki istatistik verilerden faydalanılarak etkisinin ölçülmesi ve bütçe oluşturulmada kaynak sağlaması

**Getirisi Hesaplanan Öneriler:** malzeme ekipman enerji insan gücü ve sermaye vb. kullanımında tasarruf sağlayan ürün ve hizmet ve kalite geliştiren üretimi artıran böylelikle verimlilik ve karlılığı yükseltip maliyetleri düşüren öneriler bu gruba girer. Getirisi hesaplanamayan öneriler, parasal katkıları olmayan veya yaptığı katkı ilk anda görülmeyen ama fayda sağlayan önerilerdir. Bu öneriler öneri ekibi tarafından aşağıdaki kriterlere göre puanlanır: Önericinin katkısı (0-5), Uygulama kolaylığı (0-5), Tasarruf (0-5), Verimliliğe katkı (0-5), Kalite ve müşteri memnuniyeti (0-5), İş kolaylaştırma (0-5), Çevreye katkı (0-5), İş ve çalışan sağlığına katkı (0-5).

TABLO: 1 Hizmetin kalitesi boyutlarına göre gelen önerilerin sınıflandırılması

BOYUTLAR	GERÇEKLEŞTİRİLEN FAALİYETLER	ÖNERİ SAYISI
İletişim	1-Poliklinik katına ilan panosunun konulması 2-Kurum içi bültenlerinin "BİZ BİZE" çıkarılması 3-Eczaneye mobil telefon alınması 4-Hasta odalarına telefon takılması	11
Fonksiyon Boyutu	1-Puva cihazı 2-Assr-abr cihazı, oto akustik emisyon cihazı 3-Görme alanı 4-Artroskopi cihazı 5- İyontoforez cihazı 6-Yoğun bakım diyaliz cihazı 7-Uyku merkezi 8-Taş kırma cihazı 9-Tüberküloz laboratuvarı 10-Liposuction cihazı 11-Üroflowmetre cihazı 12-Transrektal usg cihazı	25

Eğitim ve Bilgilendirme	1-Hijyen konulu eğitimin periyodunun artırılması 2-Kurumda bilgisayar kursu açılması 3-Hasta ve hasta yakınlarının hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirme amaçlı broşürlerin oluşturulması 4-Zaman yönetimi eğitimi 5-İletişim eğitimi	32
Ulaşılabilirlik	1-Hasta kabul yerinin değişimi 2- Sağlık kurulunun yerinin değişimi 3-Poliklinik tekerlekli sandalye sayısının artırılması 4-Acil veznesinin ayrılması 5-Sağlık kurulunda yaşlı ve çocuklara öncelik verilmesi 6-Yönlendirme levhalarının etkinleştirilmesi 7-Diyaliz hastalarına araç tahsis edilmesi	43
Konfor Boyutu	1- Su deposunun yapılması 2-Polikliniklerde demir oturakların değişmesi ve sayısının artırılması 3- Hasta odalarına televizyon alınması 4-Fiziki mekân temizliğinin etkinliğinin artırılması için temizlik robotlarının alınması 5-Acil girişinin düzenlenmesi 6- Yoğun bakım refakatçi dinlenme odası 7-Diyaliz ünitesi kamera sistemi	147
Güven Boyutu	1- Yoğun Bakım bekleme alanlarına kamera sistemli monitör konulması (hasta yakınlarının hastalarını görebilmesi açısından) 2-Hasta ziyaret saatlerinin düzenlenmesi 3-Uzaktan kumandalı, otomatik kollu bariyerler yapılması	26
Güvenirlilik Boyutu	1-Kalibrasyon merkezinin kurulması 2-Oksijen üretim merkezinin kurulması	3
Zaman	1-Veznelere kiox cihazlarının konulması 2-Dr poliklinik saatlerinin ilgili yerlere asılması 3-Akıllı Kart Sistemi	77
Teknik Boyut	1-MR biriminin hizmet alınmasının yapılması	12



### Kriter Puanı Hesaplama:

Kriter puanı= Değerlendirici toplam puanı x ağırlıklı puan

Öneri puanı hesaplama

Öneri puanı= Toplam kriter puanı /uygulanan öneri sayısı

Her bir öneri konusu öneri ekibi tarafından belirtilen kriterlere göre puanlandıktan sonra ağırlıklı ortama alınarak hizmet kalitesine ve müşteri memnuniyetine etkisi hesaplanmaktadır.

Çalışan hasta ve hasta yakınlarından gelen öneriler hizmetin kalitesini arttırmak, yenilenim fırsatlarını ve sürecimizi yönetebilmek amacıyla yukarıda belirtildiği gibi boyutlara ayrılarak değerlendirilmiştir. Hizmetin kalite boyutları, hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılmasına, müşterilerin hizmetin hangi unsurlarından tatmin olup olmadığının kavranmasına yardımcı olmaktadır.

Genel olarak yıllara göre gelen öneri sayılarına bakıldığında en fazla konfor boyutu en azda iletişim boyutunda öneri geldiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda gelen her bir önerinin bile hastanemiz hizmet süreçlerine katkı sağlaması gerek çalışan çalışma koşulları gerekse hasta ve hasta yakını hizmet alımının kolaylaştırması bakımından bizim için önem arz etmektedir.

## 7. Anket Düzenlenmesi

Yılda 1 kez sistemin ve uygulanan faaliyetlerin etkinliğinin ölçülmesi amacıyla anket düzenlenir. Anket sonuçlarının analizine göre sistem ve faaliyetlerle ilgili yıllık hedefler ve faaliyet planları oluşturulur.

Tablo 2. Öneri Sistemi Hedefleri

1	Hızını ve etkinliğini devam ettirecek bir sistem oluşturmak	06/2009	01/2013	Öneri ekibi
2	İnsanları öneri vermeye teşvik ederek daha çok sayıda uygulanabilir öneriler toplayıp; böylelikle herkesin yönetime katılımını sağlamak	06/2009	05/2013	Öneri ekibi
3	Hastane olarak sürekli fark oluşturma yapılmayanı yapma yeteneğine kavuşmak	06/2009	06/2013	Öneri ekibi
4	Çalışan ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak	06/2009	12/2014	Öneri Ekibi-Üst Yönetim

## 8. Sistem Geliştirme ve Yayılım

Öneri yönetim sistemi olarak sistemimizi sık sık gözden geçirerek kuruluşumuza daha yararlı hale getirmek amacıyla yol ve yöntemler geliştirmemiz gerekmektedir. Yeni ve uygulanabilir projeler oluşturarak, öneri bültenleri, slaytlar ve afişler ve broşürler tasarlayarak daha geniş kitleye yayılımın sağlayıp; sistemin dinamikliğini devam ettirmeliyiz.

## 9. Bütçeleme

Bütçenin hazırlanması (maliyetlerin tespiti)yıllık gelen öneri ve şikâyetlerin değerlendirilerek gelecek faaliyet yılı için amaç ve hedeflerine uygun gerçekleştirilecek faaliyetlerin sayısal ve parasal olarak planlamasının yapılmasıdır.

## SONUÇ

Sürekli gelişim anlayışı içerisinde çalışanlarımızın, hasta ve yakınlarının süreçlere katılımını sağlamak amacıyla Öneri Sistemi uygulamaktayız. Sunduğumuz hizmetle ihtiyaçlara cevap vermeyi, tüm hizmetlerde müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflediğimiz için, gelen farklı ve yenilikçi önerilerin bize yol göstereceğine inanıyoruz.

Öneri Yönetim Sistemi olarak hastanemizde “iş en iyi, yapan bilir” politikasından yola çıkarak, tıbbi ve idari personelin yönetim sürecine pozitif katkı oluşturmasını sağlamak, yeni hizmetler sunmak, hastane içindeki süreçlerimizi ve uygulamalarımızı geliştirmek, hasta, hasta yakını, tedarikçi ve çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda hata ve eksikliklerimizi gidermek ve onların yönetim kararlarına katılmasını sağlamak amacıyla, paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyerek, bireysel hedeflerin kurum hedefleri ile uyumunu sağlayamaya çalışmaktayız. Bundan dolayı bu kaynaklardan gelecek bilgiler ve öneriler kurumumuz açısından problemlerin çözümünde oldukça yardımcı olan değerli katkılar olarak karşımıza çıkmaktadır. Müşteri beklentilerinin belirlenme kaynaklarından toplanan müşteri beklenti ve memnuniyet bilgi ve verileri kuruluşumuzun misyon ve vizyonundan süreç hedefleri ve faaliyetlerine kadar uzanan sistematikte girdi olarak kullanılmakta ve yapılan iyileştirmelerin temelini oluşturmaktadır.

Sonuç olarak; öneri sistemleri kalite felsefesini esas almış olan ve katılımcı anlayışla tüm kaynaklarını bunun içinde de insan kaynağını etkin ve verimli kullanmayı amaçlayan işletmelerde yaygın olarak yararlanılan bir araç ve katma değer sağlayan başarılı bir yöntem olarak kullanılmaktadır (Ünal, 2003).

## KAYNAKLAR

Aslan, Ş. (2003). *Hastane İşletmelerinde Örgütsel Çatışma: Teori ve Örnek Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü-Konya

Akgün, H. S. ve Öztürk A. (2002). *Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Tatmini, Modern Hastane Yönetimi*. 6(2): ss,58

Aslantekin, F., Gökteş, B., Uluşen, M. ve Erdem, R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği*. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2(6): 58.

Çakırer, M. A. (2018). *Çalışan Öneri Sistemi*. <http://www.kobitrend.com.tr/-1-10141-calisan-oneri-sistemi.html> . [Erişim Tarihi: 15.04.2019].

Cooper, P.D. (1994). *Health Care Marketing: A Foundation for Managed Quality*, Edition: 3rd, Publisher: Aspen Publishers, p:20

Çuhacı, N. *Öneri Sistemi Nasıl Değer Yaratır?*, <https://www.xing.com/communities/posts/oeneri-sistemi-nasil-deger-yaratir-1004146497>. [Erişim Tarihi: 15.04.2019].

Elçi, Ş. (2007). *İnovasyon Kalkınmanın Ve Rekabetin Anahtarı*. Ankara: Technopolis Group yayınları.

- Imai, M., (1994). *Kaizen, Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı*, İstanbul: Brisa yayınevi
- Liao, J.F. (2009). *The Effects of Internal Marketing on Customer Orientation in The Banking Industry*, Doctoral Dissertation, Golden Gate University, United States- California
- Kovancı, A. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?* İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Narver, J. C., and Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Ünal, A. (2003). Çalışanların Katılımı ve Öneri Sistemleri. *İş Güç Dergisi*. 5 (2):14-36.