

Bölüm 2

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KISITLAR TEORİSİ YAKLAŞIMI

Hazal AKBAL¹

GİRİŞ

Sağlık olgusunun bireylerin ve toplumların yaşamlarında önemli bir rol oynadığı kabul edilmektedir. Çünkü sağlıklı yaşama hakkına sahip olmayan birey ve toplumlar diğer yaşamsal faaliyetlerini de devam ettiremeyecektir. Her insan sağlıklı bir çevrede yaşama ve varlığını sürdürme gereksinimi duymaktadır. Sağlık kurumlarına başvurarak sağlık hizmeti satın almak isteyen bireyler güvenilir, kaliteli ve nitelikli hizmetlerle karşılaşmak isterler. Tüketiciler satın aldıkları hizmetlere ödeyecekleri fiyattan daha yüksek kalitede hizmet görmeyi beklemektedir. Bu noktada sağlık hizmet sunumu sürecinde ortaya çıkacak herhangi bir kısıt hem hizmet satın alan kişilerde hizmet kalitesine duyulan memnuniyet düzeyini düşürecek hem de doğrudan insan sağlığına etki edeceğinden geri dönüşü olmayan durumlara sebebiyet verebilecektir. Bu anlamda kısıtları ortadan kaldırarak etkili bir hizmet sunumu gerçekleştirmek hizmet satın alan kişilerin memnuniyet düzeylerini artırarak kurumlar arasındaki rekabet yarısında ön plana çıkmaya yardımcı olacaktır.

Sağlık Hizmetleri Kavramı

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, ulusal ve uluslararası sözleşmelerde en önemli insan hakkı olarak tanımlanmıştır. Sağlık durumunun korunması, hastalıkların tedavi edilmesi ve rehabi-

¹ Öğretim Görevlisi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, hazalakbal@ohu.edu.tr

Kısıtlar teorisi, sürekli iyileşmeyi temel alan bir yaklaşım olduğundan bu çevrim sürekli bir biçimde devam etmektedir. Uygulama adımları işleme konulup kısıt yok edildikten sonra yeni bir kısıt bulunup çevrim yeniden işlemektedir.²⁸

KAYNAKÇA

- 1 İleri H, Seçer B. & Ertaş H. Sağlık politikası kavramı ve Türkiye’de sağlık politikalarının incelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi. 2016; 12: 176-186.
- 2 Schabas W.A. (2013). The universal declaration of human rights the travaux préparatoires. New York: Cambridge University Press.
- 3 Callahan D. The WHO definition of health. The Hastings Center Studies. 1973; 1(3): 77-87.
- 4 Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesi Hakkında Sağlık Bakanlığı Yönergesi. (2005). No: 161128, Ankara (10/01/2020 tarihinde http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&id=240 adresinden ulaşılmıştır).
- 5 Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun. (1961). No: 224 Resmi Gazete Sayı:10705, (11/01/2020 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.4.224.pdf> adresinden ulaşılmıştır).
- 6 Yeginboy, E. (1993). Ulusal düzeyde sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi. İzmir: Doğruluk Matbaacılık.
- 7 Zerenler M. & Öğüt A. Sağlık sektöründe algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenleri araştırması: Konya örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2007; 18: 501-519.
- 8 Başol E. & Işık A. Türkiye’de sağlık politikalarında güncel gelişmeler: sağlıkta dönüşüm programından günümüze bazı değerlendirme ve öneriler. International Anatolia Academic Online Journal- Social Science. 2015; 2(2): 1-26.
- 9 Tengilimoğlu D, Işık O. & Akbolat M. (2017). Sağlık işletmeleri yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayın.
- 10 Ferhat S. (2011). Sağlık piyasası ve etik. Bursa: Marmara Kitap Merkezi Yayınları.
- 11 Can A. & İbicioğlu H. Yönetim ve yöneticilik yönünden üniversite hastanelerinin değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2008; 13(3): 253-275.
- 12 Tutar F. & Kılınç N. Türkiye’nin sağlık sektöründeki ekonomik gelişmişlik potansiyeli ve farklı ülke örnekleriyle mukayesesi. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2007; 9(1): 31-54.
- 13 Coşkun BM. Porter’ın 5 kuvvet modeline göre sağlık hizmetleri sektörünün rekabet analizi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi. 2014; 7(1): 43-60.
- 14 Mills A. & Gilson L. (1988). Health economics for developing countries: a survival kit. EPC Publication No.17.
- 15 Altay A. Sağlık hizmetlerinin sunumunda yeni açılımlar ve Türkiye açısından değerlendirilmesi. Sayıştay Dergisi. 2007; 18(64): 33-58.

Sağlık Bilimlerinde Güncel Yaklaşımlar

- 16 Akdur R. (1999). Türkiye'de sağlık hizmetleri ve Avrupa topluluğu ülkeleri ile kıyaslanması. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- 17 Özata M. & Büyükyavuz S (2016) Bozkır ilçesinde ikinci basamak sağlık hizmetleri. Uluslararası Sempozyum Geçmişten Günümüze Bozkır. 6-8 Mayıs 2016, Konya.
- 18 Özcan S. & Bozhüyük A. Sağlık geliştirilmesi ve aile hekimlerinin rolü. Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care (TJFMPC). 2013; 7(3): 46-51.
- 19 Bahar Z, & Açıl D. Sağlık geliştirme modeli: kavramsal yapı. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi. 2014; 7(1): 59-67.
- 20 Aytekin FG, Yörükoğlu H, & Akman G. Kısıtlar teorisi yaklaşımı ile kurumsal bilgi teknolojileri yönetimi talep sistemlerinin iyileştirilmesi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 2012; 4(2): 39-49.
- 21 Blackstone JH. Theory of constraints a status report. International Journal of Production Research. 2001; 39(6): 1053-1080.
- 22 Birgün, S., Öztepe, T. & Şimşit ZT. (2011). Bir çağrı merkezinde müşteri şikâyetlerinin düşünce süreçleri ile değerlendirilmesi. XI. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, 23-24 Haziran 2011, İstanbul.
- 23 Goetsch, DL. & Davis, S. (2016). Toplam Kalite Yönetimi: Örgütsel Mükemmellik İçin Toplam Kaliteye Giriş, (Özlem İpekçil Doğan, Mert Topo-yan Çev. Ed.) Ankara: Nobel Akademik Yayın.
- 24 Goldratt EM, Cox J. (2018). AMAÇ Sürekli İyileştirme Süreci, (Ayşe Bilge Dicleli Çev.). İstanbul: Optimist Basım Yayın.
- 25 Taylor III LJ, Ortega RD. The application of goldratt's thinking process to problem solving. Proceedings of the Academy of Strategic Management. 2003; 2(2): 9-14.
- 26 Mohammadi A, & Eneyo ES. Application of drum-buffer-rope methodology in scheduling of healthcare system. Architectural Engineering-Faculty Publications. 2012; 92: 1-18.
- 27 Akman G, & Karakoç Ç. Yazılım geliştirme prosesinde kısıtlar teorisinin düşünce süreçlerinin kullanılması. İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi. 2005; 4(7): 103-121.
- 28 Akman G, & Özcan B. Türkiye'de kısıtlar teorisi ve uygulamaları konusunda yapılan çalışmalar: literatür taraması. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2017; 26(2): 268-282.
- 29 Boyacı AI, & Akman G. Applying theory of constraints-thinking processes in logistics industry: a case study. Atlas International Refereed Journal on Social Sciences 2018;4(10): 513-528.
- 30 Amonge AO. (2015). Application of goldratt's thinking process to constraints within an emergency department—a case study. Masters Theses, Western Kentucky University, The Faculty of the Department of Architectural and Manufacturing Sciences, Kentucky.
- 31 Yükçü S, Ataçan G, & Özkol AE. İşletmelerde kısıttan çıkış yolları. Muhassebe Bilim Dünyası Dergisi. 2017; 19(3): 727-745.
- 32 Nave D. How to compare six sigma, lean and the theory of constraints. Quality Progress. 2002; 35(3): 73-78.

Sağlık Bilimlerinde Güncel Yaklaşımlar

- 33 Karagün V, & Sözen M. Kısıtlar teorisinde kapasite kısıtı ve bir uygulama. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 2017; 6(2): 184-199.
- 34 Krajewski LJ, Ritzman LP. & Malhotra MK. (2013). *Operations Management: Processes and Supply Chains* (10 th. ed.). England: Pearson Education.
- 35 Bauer JM, Vargas A, & Sellitto MA. The Thinking Process of the Theory of Constraints Applied to Public Healthcare. *Business Process Management Journal*. 2019, DOI 10.1108/BPMJ-06-2016-0118
- 36 Scheinkopf LJ. (1999). *Thinking for a Change Putting the TOC Thinking Processes to Work*. United States of America: CRC Press.
- 37 Kaygusuz SY. Kısıtlar teorisi: varsayımlar, süreç ve bir uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 2005, 60(4), 133 – 156.
- 38 Yükçü S, Yüksel İ. Hastane işletmelerinde kısıtlar teorisi yaklaşımı ve örnek bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2015, 29(3), 557-578.
- 39 Woeppe MJ. (2001). *Manufacturer's Guide to Implementing the Theory of Constraints*. Florida: CRC Press.
- 40 Kıncal GB. Bir bilimsel makalenin oluşturulma sürecinde kısıtlar teorisi: frt (gelecekteki gerçekler ağacı) uygulaması. *Ege Akademik Bakış*. 2007, 7(1), 365-377.
- 41 Lubitsh G, Doyle C. & Valentine J. The impact of theory of constraints (TOC) in an nhs trust. *Journal of Management Development*. 2005; 24(2): 116-131.
- 42 Büyükyılmaz O, & Gürkan S. süreçlerde en zayıf halkanın bulunması: kısıtlar teorisi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2009; 5(9): 177-195.
- 43 Ünal EN, Tanış VN, & Küçüksavaş N. Kısıtlar teorisi ve bir üretim işletmesinde uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2005;14(2): 433-448.