

BÖLÜM 6

SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİNDE GÜNCEL YAKLAŞIMLAR: PARADİGMA DEĞİŞİMİ, DİJİTALLEŞME VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Mevlüt KARADAĞ¹

GİRİŞ

Yapılan bu çalışma ile sağlık kurumları yönetiminin geleneksel yaklaşımlardan hasta odaklı, dijitalleşmiş ve veri temelli modern bir paradigmaya nasıl evrildiği kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir. Çalışma, kurumsal performansı artırmayı amaçlayan geleneksel modellerden farklı olarak, güncel yaklaşımların sadece verimlilik ve kaliteyi değil, aynı zamanda hasta ve çalışan memnuniyetini, finansal sürdürülebilirliği ve toplumsal sağlığı da bütüncül bir bakış açısıyla ele almaktadır. Kalite yönetiminin temel felsefeleri, hasta odaklılığın pratik uygulamaları ve memnuniyet ölçüm yöntemleri incelenirken, dijital dönüşümün operasyonel süreçler, maliyetler ve karar alma mekanizmaları üzerindeki dönüştürücü etkileri detaylandırılmıştır.

Ayrıca, dijital dönüşüm sürecinde, Türkiye bağlamında tele-tıp, büyük veri ve yapay zekâ gibi teknolojilerin sağladığı fırsatlar, mevcut dijitalleşme düzeyiyle birlikte değerlendirilmiştir. İlaveten, bu ilerlemenin beraberinde getirdiği veri güvenliği, hasta mahremiyeti ve yapay zekâ kaynaklı hatalardaki hukuki sorumluluk gibi karmaşık zorluklar da analiz edilmiştir.

Çalışma, teknolojik ilerlemenin mevcut yasal çerçevelerin ötesine geçtiğini ve bu durumun yöneticiler için yeni risk katmanları oluşturduğunu vurgulamaktadır. Sonuç bölümünde, tüm bu unsurları birleştiren entegre bir yönetim modelinin gerekliliği üzerinde durulmakta ve politika yapıcılar, hastane yöneticileri ve sağlık çalışanları için stratejik eylem planı önerileri sunulmaktadır.

¹ Doç. Dr., Lokman Hekim Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İstatistik Bölümü, mevlut.karadag@lokmanhekim.edu.tr, ORCID iD: 000-0001-7288-1925

KAYNAKLAR

- Acıbadem Life. Bütünsel sağlık nedir? <https://acibademlife.com/blog/saglikli-yaslanma/butun-sel-saglik-nedir/> (Erişim Tarihi: 13.08.2025)
- Ak, B. (2013). *Sağlıkta Yeni Hedef: Dijital Hastaneler*. Akdeniz Üniversitesi, Antalya: Akademik Bilişim Konferansları Bildiri Kitabı, 971-976.
- Ak, S. (2023). Dijital hastane dönüşümünde Türkiye. *Güncel Sağlık Yönetimi Dergisi*. 1(1): 24-35.
- Akyel, N. (2021). Sağlıkta Yapay Zeka Uygulamaları. *Medipol Üniversitesi Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, 58: 12-13.
- Akyüz, M.A._a (2025, Ağustos 13). Dijital sağlık ve teknoloji kullanımı: Sağlık sektöründe dijital dönüşümün yöneticiler için önemi. <https://mahmutakyuz.com/dijital-saglik-ve-teknoloji-kullanimi-saglik-sektorunde-dijital-donusumun-yoneticiler-icin-onemi/>
- Akyüz, M.A._b (2025, Ağustos 13). Hastane bilgi yönetim sistemleri (HBYS): HBYS'nin sağlık hizmetlerinin yönetimindeki rolü ve önemi. <https://mahmutakyuz.com/hastane-bilgi-yonetim-sistemleri-hbys-hbysnin-saglik-hizmetlerinin-yonetimindeki-rolu-ve-onemi/>
- Baş, K. (2025). Sağlıkta dijitalleşmenin önemi ve kalite yönetimine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17(1): 130-143.
- Biruni Üniversitesi. (2025, Ağustos 16). Hasta memnuniyet anket raporu. <https://dishekimligi.biruni.edu.tr/wp-content/uploads/2024/07/HASTA-MEMNUNİYET-ANKET-RAPORU.pdf>
- Bozbuğa, N., & Sayın, A.Ö. (2020). *Teletıp, Uzaktan Hasta Yönetimi ve İmplant Kalp Destek Cihazları*. İstanbul: Tıp Bilişimi, 569-596.
- Dikici, C., & Şahin, K.M. (2023). Sağlık alanında kullanılan yapay zeka araçlarında sorumluluk. *Smyrna Tıp Dergisi*, 2:37-44.
- Dömbekci, A.H., Güzel, Ş., & Kılıç, F. (2023). Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme üzerine idari personel görüşleri: Nitel bir araştırma. *Sağlık ve Sosyal Refah Çalışmaları Dergisi*, 5(1). 73-84.
- Fonet Bilgi Teknolojileri. (2025, Ağustos 16). Hastane bilgi yönetim sistemi (HBYS) nedir? Avantajları nelerdir?. <https://www.fonetbt.com/hastane-bilgi-yonetim-sistemi-hbys-nedir-avantajlari-nelerdir/>
- Gün+Partners.(2025, Ağustos 17). Türkiye'de Tele-tıp Faaliyetlerinin Gelişimi. <https://gun.av.tr/tr/goruslerimiz/guncel-yazilar/turkiye-de-teletip-faaliyetlerinin-gelisimi>.
- Güven Hastanesi. (2025, Ağustos 19). İnsan odaklı bakım. <https://www.guven.com.tr/insan-odakli-bakim>
- Güvercin, C. H. (2022). *Yapay zekâ ve tıp etiği. Tıpta ve Enfeksiyon Hastalıklarında Yapay Zekâ*. (Birinci Baskı). Ankara: Türkiye Klinikleri, 24-29.
- IIENSTITU. (2025, Ağustos 20). Sağlık Hizmetlerinde Maliyet. <https://www.iienstitu.com/tr/blog/saglik-hizmetlerinde-maliyet>.
- Kayaçağlayan. (2025, Ağustos 25). Teletıp Uygulamasının Hukuki Açıdan Değerlendirilmesi ve Öneriler. <https://kayacaglayan.av.tr/teletip-uygulamasinin-hukuki-acidan-degerlendirilmesi-ve-oneriler/>
- Kavuncubaşı, Ş., & Yıldırım, S. (2022). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. (5. Baskı) Ankara: Siyasal Kitabevi. 93-111.
- Kılıç, U., & Uzun, H. (2023). Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi: Elazığ örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 10(20), 83-111.
- Lüleci, M., İkizler, C., & Aytekin, Koç, G. (2019). Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Personel Performansını Etkileyen Faktörler: Bir Vakıf Üniversite Hastanesi Örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16):13-41.
- Mauro, M., Noto, G., Prenestini, A., Sarto, F. (2024). Digital transformation in healthcare: Assessing the role of digital technologies for managerial support processes. *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 209, 1237811. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123781>
- Özkan, O. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Odaklı Yaklaşım: Hasta Katılımı. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2): 1759-1770. doi:10.17218/hititsosbil.295427.
- Öztürk, Z., & Demir, Ö. (2017). Klasik, Neo-klasik ve modern yönetim yaklaşımlarının karşılaştı-

- rılmasına ilişkin bir analiz. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(2): 119-134.
- Par, S. (2024). Yapay zekânın sağlık alanında kullanımı ve hukuki statüsü. *International Anatolia Academic Online Journal. Social Sciences Journal*. 10(2): 179-196.
- Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı.(2025, Ağustos 20). Memnuniyet anketleri uygulama rehberi. https://hastane.ksu.edu.tr/depo/belgeler/Anket%20Uygulama%20Rehberi_1710261642248279.pdf
- Solmaz, G., Doğan, M.Y., & Arga, K.Y. (2020). *Sağlığın dijital dönüşümünde kamu projeleri ve akademi ile ortaklığın önemi. Kardiyolojide Dijital Dönüşüm: Bugün ve Yarın*. (Birinci Baskı), Ankara: Türkiye Klinikleri, 32-38.
- Şenyurt, U.C. & Torun, N. (2022). Sağlık hizmetlerinde faaliyet tabanlı maliyetleme. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 45-59. doi.org/10.51536/tusbad.1107732.
- Taşer, A., Semiz T., & Kanbay, T. (2022). Sağlık yönetiminde uygulanan liderlik modelleri üzerine bir inceleme. *Sakarya İktisat Dergisi*. 11(1): 33-45.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2025, Eylül 3). Sağlık Bakanlığında dijital anlaşma. <https://www.saglik.gov.tr/TR-53213/saglik-bakanligindan-dijital-anlasma.html>
- Temeloğlu Şen, E., & Sertel Berk, H.Ö. (2022). Hasta memnuniyeti kısa değerlendirme formu'nun (HMKDF) Türkçe uyarlama çalışması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(43), 35-54. doi: 10.46928/iticusbe.880433
- TRT Haber. (2025, Eylül 5). Yapay zeka suç işlerse sorumlu kim? <https://www.trthaber.com/haber/bilim-teknoloji/yapay-zeka-suc-islerse-sorumlu-kim-727219.html>
- Türkiye Acil Tıp Vakfı. (2025, Eylül 8). Teletip: Acil Servislerde Geleceğe Hazırmıyız? <https://www.tuat.org/teletip-acil-tip/>
- Yasamicin. (2025, Eylül 8). Hasta hakları. <https://yasamicin.com/hasta-haklari/hasta-gizlilik-haklari>
- Yıldırım Kaptanoğlu, A. (2018, Eylül 9). Sağlıkta Ekonomik Değerlendirme Yöntemleri. <https://www.aysegulyildirimkaptanoglu.com/rsmlr/dosya/beykent.pdf>