



SAĞLIK YÖNETİCİLERİNİN ÇALIŞANLAR İLE İLETİŞİMİ VE HASTA MEMNUNİYETİ/HASTA MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMADA İLETİŞİMİN ROLÜ

Dr. Öğr. Üyesi Özkan YILMAZ¹

Arş. Gör. Zeliha YAMAN²

Öğrenme Hedefleri

- ◆ İletişim, örgütsel ve kurumsal iletişim kavramlarını tanımlayabilme
- ◆ Hastane yönetimi ve organizasyonu ile ilgili kavramları (yönetim, yönetici kavramı, hastane yönetimi) kavramlarını tanımlayabilme
- ◆ Hasta memnuniyetini ve bakım kalitesi arasındaki ilişkiyi açıklayabilme
- ◆ Örgütsel iletişim ve çatışma yönetimi ilişkisinde yöneticinin rolünü eleştirel açıdan analiz edebilme
- ◆ Hasta memnuniyetini sağlamada sağlık yöneticilerinin sağlık çalışanlarıyla iletişiminin önemi konusunda farkındalık kazandırabilme
- ◆ Sağlık sistemleri içerisinde hastane memnuniyetini sağlamada sağlık yöneticilerinin sağlık çalışanlarıyla iletişimi konusunda teori ve uygulama arasında farklılıkları eleştirel açıdan analiz edebilme

¹ Antalya AKEV Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Antalya

² Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Mersin

Kaynaklar

1. Cooke M. Team STEPPS for health care risk managers: Improving teamwork and communication. *Journal of Healthcare Risk Management*. 2016; 36(1): 35-45.
2. Çolaklar H, Demirdağ FB. Üniversite hastaneleri çalışanlarının kalite anlayışı ve kalite çalışmalarında iletişimin önemi: Bir uygulama örneği. *Bilgi Dünyası*. 2013; 14(2): 373-387.
3. Ertaş G, Töre E. Örgüt içi iletişim beceri düzeylerinin örgüt sağlığı üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 2016; 14(3): 85-100.
4. Eroğlu F. Davranış bilimleri, 15.Baskı, Beta, İstanbul, 2017.
5. Hartung SQ, Miller M. Rural nurse managers' perspectives into better communication practices. *Journal of Community Health Nursing*. 2018; 35(1): 1-11.
6. Hekimoğlu L, Tekiner AS. Peker GC, Kamuya ait bir eğitim ve araştırma hastanesinde ayaktan ve yatan hasta memnuniyeti. *Konuralp Tıp Dergisi*. 2015; 7(1): 1-5.
7. Hicks JM. Leader communication styles and organizational health, *The Health Care Manager*. 2011; 30(1): 86-91.
8. Irving P, Tourish D. An integrated communication strategy for health service managers, *Journal of Management in Medicine*, 1994; 8(6): 53-57.
9. Karcıoğlu F, Gövez E, Kahya C. Yöneticilerin iletişim tarzı ve kullandıkları çatışma yönetim stili arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2011; 15 (1): 327-340.
10. Koçel T. İşletme Yöneticiliği, Genişletilmiş 17.Baskı, Beta, İstanbul, 2018.
11. Korkmaz Z, Yalçın B. Sağlık hizmetlerinde iletişim becerilerinin önemi ve sosyo-demografik değişkenler açısından analizi. *MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 2018; 16(4): 368-392.
12. Sharpp TJ, Lovelace K, Cowan LD, et al. Perspectives of nurse managers on information communication technology and e-Leadership. *J Nurs Manag*. 2019; 27(7): 1554-1562.
13. Soysal A, Öke P, Yağar F, vd. Örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerinin incelenmesi: Bir özel hastane örneği. *Selçuk Ü. Sos. Bil. Ens. Dergisi*. 2017; 37: 243-253.
14. Soysal A, Yağar F, Koz T, vd. Sağlık kurumlarında yönetici ve diğer sağlık personeli arasındaki iletişim sorunları: Kahramanmaraş Halk Sağlığı Müdürlüğü Örneği. *Business and Economics Research Journal*. 2016; 7(3): 183-195.
15. Steff ME. Common competencies for all healthcare managers: the healthcare leadership alliance model. *Journal of Healthcare Management*. 2008; 53(6): 360-374.
16. Tanrıverdi H, Adıgüzel O, Çiftçi M. Sağlık yöneticilerine ait iletişim becerilerinin çalışan performansına etkileri: Kamu Hastanesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2010; 11(1): 101-122.
17. Taşlıyan M, Gök S. Kamu ve özel hastanelerde hasta memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2012; 2(1): 69-94.
18. Timmins F. Managers' duty to maintain good workplace communications skills. *Nursing Management*. 2011; 18(3): 30-34.
19. Ünal AK, Aydoğan E. Kamu Hastanelerindeki Sağlık Yöneticilerinin Yetkinlikleri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 2018; 10(3): 520-545.
20. Ünal D, Özyurt Ö, Filik T, Saraçoğlu AA. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastane Yöneticilerinin Tıbbi Sekreterlerin İletişim Becerileri Hakkındaki Değerlendirmeleri. IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi. 2013; 307-316.
21. Vural F, Aydın A, Fil Ş, vd. Bir devlet hastanesinde yatan hastalarda memnuniyete etki eden iki önemli faktör: İletişim ve hasta güvenlik kültürü. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2015; 4(3): 337.
22. Yılmaz Ö, Özmen ÖN, Örgütsel çatışma yönetimi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisini incelemeye yönelik bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 2020; 12 (1): 571-582.
23. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2001; 5(2): 69-74.
24. Yüksel Ö. Hastane yöneticilerinin iletişim becerilerinin hemşirelerinin motivasyon ve tükenmişlik düzeyine etkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.
25. Zaim H, Tarım M. Hasta memnuniyeti: Kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları*. 2010; 59 (2): 1-24.