

## YÖNETİM SİSTEMLERİ ÖRNEK OLAY VAKASI

- 1- A Kenti Devlet hastanesi 1995 yılında kurulmuştur. Kentin Turistik bir yer olması sebebiyle özellikle yaz aylarında hastanede yoğunluk yaşanmaktadır. A Sahil kenti olmasına rağmen etrafının dağlık oluşu nedeniyle ender düz alanlardan birine yapılmış olan havaalanının yanına Hastane inşa edilmiştir. Uçakların iniş ve kalkışlarında çıkarmış olduğu gürültü ve titreşim sebebiyle hastane personeline ve hastalarda endişe, zaman zamanda korku meydana gelmektedir. Ayrıca çalışanların gürültü dolayısıyla depresif davranışlarındaki artmalar sonucu hastane personeli ile hastalar arasında sürtüşmeler daha fazla meydana gelmektedir. Hastane Şehrin dışında olduğundan ve Lojmanda bulunmadığı için çalışan personel hastaneye ancak servislerle gelebilmektedir. Buda istemeden de olsa gecikmelere ve planlanan çalışmaların aksamasına sebep olmaktadır.
- 2- Hastanenin Yeni göreve getirilen Başhekimisi Yusuf Yavaş'ın daha önce başhekimlik tecrübesi bulunmamaktadır. Yöneticilik konusunda yetersiz olduğu çok rahat görülebilmektedir. Başhekim de dâhil olmak üzere yeni gelen personele hastanenin yapısı, prosedürler ve Görev Tanımları ilgili yazılı evrak verilmemiştir. Başhekim evrakları istemiş; ancak evrakların bir ay önce arşivi su bastığı için geçmiş tüm kayıtlarla birlikte kullanılamaz halde olduğu öğrenilmiştir.
- 3- Hastanede ilk göze çarpan her poliklinik için bir tek yerden kayıt yapıldığı, bunun sonucu muazzam sıralar oluştuğudur. Sırada bekleyen Hasta ve Hasta yakınlarının oturması için de sandalyeler yeterli sayıda değildir. Kayıtta barkot sistemi uygulanmadığı için numarasız rasgele kâğıtlarla hastalara sıra ve randevu verilmektedir.
- 4- Hastanede yatan hastalar için yatak kapasitesi yetersiz olup ihtiyacı karşılayacak miktara ulaşmak için önceki başhekimlik tarafından bir çalışma başlatılmıştır. Yatak Sayısını bir yıl içerisinde %100 arttırılması hedeflenmiş, yıl sonunda bu sayının ancak %15'Ğ gerçekleşebilmiştir. Yatak kapasitesinin %100 artacağı düşünüldüğünden bakanlıktan ek personel istemi yapılmıştır. Hedeflenen kapasite gerçekleşmeden personelin temini kadroda fazlalık oluşturmuş, buda diğer çalışanların motivasyonunda olumsuz etkiler meydana getirmiştir.

- 5- Hastane Turistik bölgede olduğu için özellikle yaz sezonlarında yabancı turistlere de hizmet vermektedir. Hizmetin eksiksiz verilmesi ve turistlerle iletişimin sağlanması amacıyla hastane içinde yabancı dil eğitimi yapılmıştır. Eğitim günleri ve içeriği sözlü olarak ulaşılabilen ilgili personele duyurulmuştur. Haberdar olup da eğitime katılabilen personel eğitim sonunda herhangi bir değerlendirmeye tabi tutulmamıştır
- 6- Hastanede tıbbi atıkların atılması görevinde bulunan personellere karşılaşılabilecekleri acil durumlar ve alınacak önlemlerle ilgili herhangi bir mesleki eğitimin verilmediği tespit edilmiştir. Ayrıca tıbbi atıkları taşıyan aracın tıbbi atıkların uzaklaştırılmasından sorumlu hizmetli personelin taşınmasında da kullanıldığı görülmüştür. Hizmetlilerden sorumlu Müdür yardımcısının bunu bildiği herhangi bir yaptırımda bulunmadığı anlaşılmıştır.