



## Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi

2019, 2(2):143-155.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.101](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.101)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası:

<https://www.sobibder.org>



### ARAŞTIRMA MAKALESİ

#### **Bir Kamu Hastanesinde Süreç Yönetim Sistemi Uygulaması Modeli**

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>

Fatma ÖZCAN KERİM, Karabük Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Karabük, e-posta:

[fatmaozcankirim@gmail.com](mailto:fatmaozcankirim@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9906-5741>

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**

Her işletme veya kurumun ürün veya hizmet üretebilmek için belirlenmiş süreçlere ve bu süreçlerin yönetilmesine ihtiyacı vardır. Süreç yönetimi insan unsurundan bağımsız olamaz ve insan süreçleri, ölçme değerlendirme ve izleme yaparak değiştirmedeği ve geliştirmedeği sürece sonuç alınamaz. İşletmeler kendileri ve paydaşları için en uygun değeri sağlamak amacı ile süreçlerini tasarlamak ve yönetmek zorundadır. Bu çalışmada Karabük Devlet Hastanesi tüm ana, alt ve detay süreçlerinde, süreç performans ve hedeflerinin sistematik bir şekilde ölçme, izleme ve iyileştirmelerinin sağlanması, tüm çalışanların süreç yönetimine dahil edilerek çalışan motivasyonu ve aidiyet duygusunun artırılması, iç ve dış müşteri beklentilerinin hızlı, kaliteli ve uygun maliyetle karşılanabilmesi, tüm süreçlerin uyum içinde çalışması, bölümler arası bilgi akışının verimli hale getirilmesi ve süreç tekrarlarının azaltılması amaçlanmıştır. Süreç yönetiminin kurumda uygulanmasıyla sürecin işleyişi şeffaf hale gelmiş, süreç performansları netleşmiş, çalışanın sürecin yönetimine dahil edilmesiyle çalışan motivasyonunda artış gözlenmiş ve bu durum hasta memnuniyetine de yansımış, "her süreç bir işletmedir" mantığı yaygınlık kazanmış, kurumun ana amaç ve hedefleri desteklenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Süreç, Süreç Yönetimi, EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı).

**Makale Gönderme Tarihi:** 01.03.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 15.04.2019

#### **Önerilen Atıf:**

Soyhan, R. N., Özcan Kerim, F. ve Soyhan, H. K. (2019). Bir Kamu Hastanesinde Süreç Yönetim Sistemi Uygulaması Modeli, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(2):143-155.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.



# Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2019, 2(2):143-155. DOI: [10.29226/TR1001.2019.x](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.x)  
ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: [www.sobibder.org](http://www.sobibder.org)



## RESEARCH PAPER

### A Model Study of Process Management in A Public Hospital

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>

Fatma ÖZCAN KERİM, Karabük University, Training and Research Hospital, Karabük, e-mail:

[fatmaozcankirim@gmail.com](mailto:fatmaozcankirim@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9906-5741>

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**

Each business or company needs determined processes and process management to produce products or services. Process management cannot be independent of the human factor and cannot be achieved unless human processes are improved through certain alterations via monitoring, tracking and assessment. Businesses should design and manage their processes in order to provide the most appropriate value for themselves and their stakeholders. This study aims at ensuring the measurement, monitoring and improvement of process performance and objectives systematically, to increase the employees' motivation and sense of belonging by incorporating all employees into the process management. This will lead to providing a prompt and a qualified response with relevant cost to domestic and foreign customers' expectations, to ensure that all processes work in harmony, to make productive the interdepartmental information flow as well as reducing the process repetitions. With the implementation of the process management in the business, the course of proceeding has become transparent, the process performance has been clarified and in addition, the employee's motivation increased due to the exposure of the employee to the process management system, which led to an increased level of patient satisfaction. The logic of "every process is a business" gained a wide currency when the main goals and objectives of the institution have been supported.

**Keywords:** Process, Process Management, EFQM (European Quality Management Foundation).

**Received:** 01.03.2019

**Accepted:** 15.04.2019

#### **Suggested Citation:**

Soyhan, R. N., Özcan Kerim, F. and Soyhan, H. K. (2019). A Model Study of Process Management in a Public Hospital, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 2(2):143-155.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.