

Sağlık Sektöründe Bilgi Yönetiminin Rolü ve Önemi

İbrahim Halil YILDIZ¹, Ersin IRK²

Özet

Bu makale, sağlık sektöründe bilgi yönetiminin önemi ve etkilerini incelemektedir. Bilgi yönetimi, sağlık hizmetlerinde kaliteli ve etkin hasta bakımını sağlamak, klinik karar verme süreçlerini iyileştirmek ve yenilikleri teşvik etmek için kritik bir araç olarak kullanılmaktadır. Bilginin doğru şekilde muhafaza edilmesi, paylaşılması ve etkin bir şekilde kullanılması, sağlık hizmetlerinin başarısı için büyük önem taşımaktadır. Bilgi yönetimi, hastaların ve sağlık profesyonellerinin zamanında doğru bilgilere ulaşmalarını sağlayarak daha iyi kararlar alınmasına olanak tanır. Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi, sadece verimliliği artırmakla kalmaz, aynı zamanda hasta güvenliğini iyileştirir ve klinik sonuçların kalitesini yükseltmektedir. Ancak, bilgi yönetim sistemlerinin büyük miktarda veri yönetimi, veri güvenliği ve gizliliği gibi zorluklar içerdiği de göz önünde bulundurulmalıdır. Sonuç olarak, bilgi yönetimi, sağlık sistemlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve hasta bakımının kalitesini artırmak için hayati bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, sağlık kuruluşlarının bilgi yönetimine yatırım yapmaları ve bu sistemlerin etkin bir şekilde kullanılacağı bir organizasyonel kültür geliştirmeleri büyük önem taşımaktadır. Bu çalışma, ayrıca bilgi yönetimi uygulamalarının sağlık kurumları arasında iş birliğini güçlendirdiğini, maliyetleri düşürdüğünü ve sürekli öğrenme ile gelişimi teşvik ettiğini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Bilgi Yönetimi, Sağlıkta Bilgi Yönetimi.

¹Yüksek Lisans Öğrencisi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, ORCID: 0009-0001-7997-3133

²Doç. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Erbaa Sosyal ve Beşerî Bilimler Fakültesi, ORCID: 0000-0002-2160-8053

Sorumlu Yazar/Corresponding Author : İbrahim Halil Yıldız
E-posta/e-mail : ibrahimylz.123@hotmail.com

Geliş Tarihi/Received : 03.10.2024
Kabul Tarihi/Accepted : 13.12.2024

The Role and Importance of Knowledge Management in The Healthcare Sector

Abstract

The article examines the significance and impact of information management in the healthcare sector. Information management is utilized as a critical tool to ensure quality and effective patient care, enhance clinical decision-making processes, and foster innovation in healthcare services. The accurate storage, sharing, and efficient use of information are essential for the success of healthcare services. Information management facilitates better decision-making by providing patients and healthcare professionals with timely access to accurate information. In healthcare services, information management not only increases operational efficiency but also enhances patient safety and improves the quality of clinical outcomes. However, it is important to note that information management systems face challenges, such as handling large volumes of data, ensuring data security, and maintaining privacy. Consequently, information management is regarded as a vital tool for ensuring the sustainability of healthcare systems and improving the quality of patient care. Therefore, it is crucial for healthcare institutions to invest in information management and foster an organizational culture where these systems are utilized effectively. This study further highlights that information management applications strengthen collaboration among healthcare institutions, reduce costs, and promote continuous learning and development.

Keywords: Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Management in the Healthcare.

1. GİRİŞ

Bilgi yönetimi, günümüzde birçok yönden önemli bir konu haline gelmiştir. Özellikle organizasyonlar, bilgiyi etkin bir şekilde kullanarak rekabet avantajı elde etmek, doğru kararlar vermek ve organizasyonları yönetmek için bilgi yönetimine ihtiyaç duymaktadır. Sağlık sektörü de bu konuda önemli bir alandır. Bu çalışmada, bilgi yönetimi anlayışının temel anlamı, organizasyonlar için önemi ve sağlık hizmetlerindeki uygulamaları ele alınacaktır. Bilgi, değerlere, inançlara ve güvene bağlı olarak kişiler tarafından yorumlanan öğrenme, araştırma ve deneyim yoluyla elde edilen ve tüketilmek istenen genel anlam yüklenen bir kavramdır. Bilgi, öznel ve sadece insanların zihinlerinde bulunur. Enformasyon ise, saklanabilir ve kaydedilebilir şeklidir.

Bilginin doğru kullanımı, organizasyonların doğru kararlarının verilmesine, geleceğe yönelik tahminlerde bulunmasına, sağlıklı iletişim kurmasına, standart bir ürün/hizmet sunmasına ve var olan problemlerin çözümüne yardımcı olur.

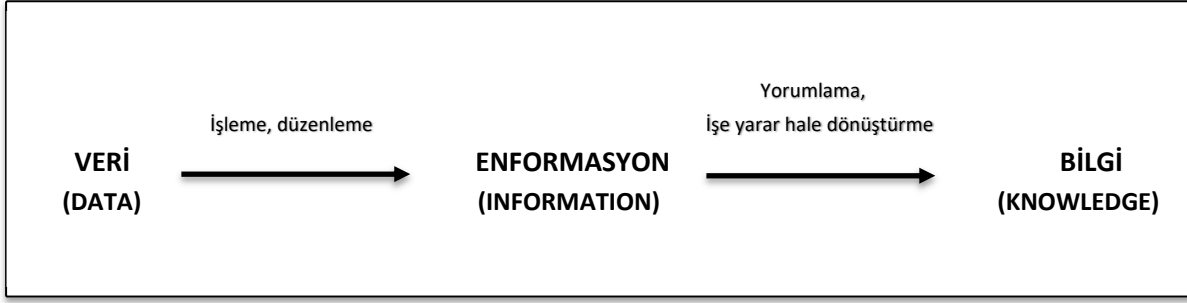
Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi, hastaların tedavi kalitesini artırmak sağlık hizmetlerini sistemli bir şekilde değerlendirmelerini, bilginin paylaşılmasını, hareketlenmesini ve dönüştürülmesini hedefler. Bu sayede sağlık uzmanlarına, hastanelere ve onlara ihtiyaç duydukları bilgileri zamanında, etkili ve pragmatik bir şekilde sunarak, kaliteli ve iyi bilgilendirilmiş hasta kararlarında yardımcı olur. Ayrıca bilgi yönetimi, hasta sonuçları ve klinik uygulamalarını yapılandırma, sağlık hizmetlerine etkinlik ve yenilik getirme amacı güder. Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi uygulamalarının kullanımı birçok fayda sağlar. Bunlar arasında daha iyi kararlar verme, düzenli kullanımların sürdürülmesi, sürekli öğrenme ve gelişim, rekabet üstünlüğü elde etme, kalitede iyileşme, verimlilik artışı ve maliyet tasarrufu yer alır.

Sağlık hizmetleri sektöründe bilgi yönetimi büyük bir zamana sahiptir. Sağlık hizmeti veren kurumlar, bilgi yönetimi uygulamalarıyla daha iyi hasta sonuçlarını elde etmek, klinik uygulamaları geliştirmek, etkinlik ve yenilik getirmek için gereken yönlendirmeyi yönetmeye ihtiyaç duyarlar. Bu şekilde sağlık hizmetlerinin kalitesi artırılabilir, hasta bakımını iyi yürütebilir ve sağlık hizmetinin zararlarını ortaya çıkaran fayda elde edebilir.

2. BİLGİ

Değerlere, inançlara ve güvene bağlı olan bilgi, birey tarafından yorumlanan öğrenme, araştırma ve deneyim yoluyla elde edilen, verilere mantıksal bir çerçevede yüklediği anlamı ifade etmektedir. Bilgi, birey veriye ilk ulaştığında zihinde oluşan temel düşüncedir. (TDK, 2024)

Veri işlenip düzenli ve kullanılabilir hale geldikten sonra enformasyona dönüşür yorumlanıp işe yarar hale gelen enformasyonda bilgiyi oluşturmaktadır. Bilgi, öznel, bir kişiden diğerine doğrudan doğruya transfer olunamaz veya iletilemez, bireyin zihninde olan kişisel deneyim ve tecrübeleri bilginin oluşumunda önemli bir faktördür. Bilgi, enformasyonun bir biçimidir ve sadece bireylerin zihinlerinde vardır. Enformasyon ise, bilginin iletilebilir ve kaydedilebilir şeklidir. Bu durumda enformasyona, bilgiye yönelik bir amaç gözüyle bakılmalıdır (Yılmaz, 2009).



Şekil 1. Bilginin Oluşması Kaynak: (Güçlü ve Sotirofski, 2006)

Organizasyonlar için ise bilgi; müşteriler, ürünler, süreçler, hatalar ve başarılar hakkında sahip olunan enformasyondur. Elde edilen enformasyonun, stratejilere dönüştürülmesi, verimlilik/yenilik/yaratıcılık ve rekabet süreçlerinde kullanılması bilgiyi karşımıza çıkarır. Bu bağlamda organizasyonlar için bilgi;

1. Doğru karar vermede,
2. Geleceğe yönelik tahminlerde bulunmada,
3. Sağlıklı bir iletişimin gerçekleştirilmesinde,
4. Standart bir ürün/hizmet gerçekleştirilmede,
5. Var olan problemlerin çözülmesinde ve olabilecek problemlere çözüm bulunmasında kullanılan bir araçtır (Anameriç, 2005).

Birçok organizasyon için iki tür bilgi mevcuttur: bunlardan biri açık bilgi, diğeri ise örtük bilgidir. Açık bilgi, kolayca ortaya çıkarılabilen, yazılı olarak kaydedilebilen ve bilgi teknolojilerini kullanarak bilgiyi ortaya çıkarır. İşletmelerde araştırma, el kitapları, standartlar ve prosedürler gibi belgelerde yer alan bilgiler açık bilgi olarak adlandırılabilir. Örtük bilgi ise açıkça tanımlanmayan, paylaşılması zor olan bir bilgi türü. Bu tür bilgi, beceri ve yeteneklere dayalı olarak "bireye özgü" bilgi türünü ifade eder. İşletmelerde hem açık hem de örtük bilgi bölümlerinden bahsedilebilir. İşletme bilgi varlıkları bir buzdağına benzetilebilir. Buzdağının detayı görünen açık bilgi, görünmeyen kısım ise örtük bilgiyi temsil eder (Kurt, 2005).

3. BİLGİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Bilgi türünün ortaya çıkışı M.Ö. 4000'lerde Mısır ve Mezopotamya'da, M.Ö. 3000'ler civarında ise Hint ve Çin uygarlıklarında gözlemlenmiştir. Tarıma dayalı kalkınma ve toplumsal çeşitlilik ile iş bölümü ve ticaretin getirileri, yazma sistemi ve aritmetiğin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu süreçlerde meydana gelen veri bilgilerini saklama, bilginin yanında, depolama ve düzenleme sonucunda ortaya çıkıyor. Bu dönemde bilimsel gelişim ve neden-sonuç yolculuğuna araştırma yolculuğu başladı. Bu dönem yaklaşık M.Ö. 700'lerde başlayan Antik Yunan Uygarlığı sonunda denk gelmektedir (Unat, 2012). Bu süreç boyunca ilerleme ve büyüme, bilimsel ve rehberlik arayışlarının temellerini oluşturmuştur.

Roma İmparatorluğu, birçok kütüphaneyi tapınaklara yakın konumlandırmıştır. En önemli kütüphaneler İskenderiye'deki Musaion, Anadolu'da Efes ve Bergama Kütüphaneleridir. Üniversitelerin kurulması, Hümanizma ve Rönesans hareketi, kütüphanelere canlılık getirmiştir. Günümüzdeki bilimin temeli, 15. yüzyılda ortaya çıkan reform hareketleriyle birlikte 17 ve 18. yüzyılda yaşanan bilimsel devrimler ve Aydınlanma hareketine dayanmaktadır (Demir, 2018). Doğu bilimi ise 16. yüzyılda bu gelişmeleri takip edememiş ve Batı bilimini izlemeye başlamıştır. Osmanlı İmparatorluğu'nda ise 18. yüzyılda kurulan teknik

okullarla birlikte bilimde yenilik hareketlerine kısmi olarak katılım sağlanmıştır. Ancak modern bilimlerin gelişimi daha çok Cumhuriyet Dönemi'ne denk gelir. Atatürk'ün "Hayatta en hakiki mürşit ilimdir" sözünü esas alarak 1933 Üniversite Reformu ile İstanbul Üniversitesi'ni çağdaş bir kurum haline getirmesi, yabancı bilim insanlarını üniversitelere davet etmesi, öğrencileri yurtdışına göndermesi gibi adımlar büyük önem taşımaktadır (Unat, 2012). Bu şekilde bilimdeki ilerleme ve çağdaş eğitim anlayışı desteklenmiştir.

4. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi yönetiminin en önemli hedeflerinden biri, örgüt içinde mevcut olan kayıtlı veya potansiyel bilgi kaynaklarını ortaya çıkarmak ve iş süreçlerine entegre etmektir. Bu şekilde, bilginin kullanılabilir hale gelmesi ve paylaşılması sağlanır. Ayrıca, bilgi yönetiminin bir diğer amacı, çalışanların mevcut bilgilere erişimini kolaylaştırarak bilgi kaynaklarından yeni bilgilerin üretilmesini teşvik etmektir. Bu sayede, örgüt içinde bilginin sürekli olarak geliştirilmesi ve yenilikçilik potansiyelinin artırılması hedeflenir (Odabaş, 2006).

Bilgi yönetimini, organizasyonun bilgi tabanını üretme, koruma, geliştirme ve aktarma temel süreçlerine katılan farklı birimler ve faaliyetler arasındaki ilişkileri yönetmeyi amaçlayan etkileşimli birimler ağı olarak tanımlanmaktadır. Bu yaklaşım, bilgiyi bir varlık olarak kabul eder ve organizasyon içindeki tüm unsurların bilgi yaratma, bütünleştirme, yönetme ve kullanma gibi süreçlere aktif katılımını vurgular. Organizasyon içindeki beşerî sermayeye dayalı birimler arasındaki iş birliği ve koordinasyonun önemini vurgular. Her birimin yönetim süreçlerine aktif katılımı, etkin bilgi kullanımı ve bilgi tabanının sürekli gelişimi için çok önemlidir. Bu tanım, kuruluş içinde sorunsuz bilgi akışını, birimlerin etkin yönetimini ve kontrolünü, bilginin korunmasını ve bilgi tabanının sürekli iyileştirilmesini sağlamayı amaçlar. Bu süreçlerin etkin yönetimi, işletmelerin rekabet avantajı elde etmesine ve sürdürülebilir başarıya ulaşmasına yardımcı olmaktadır (Firestone ve McElroy, 2005).

Bilgi yönetimi, organizasyonların başarı elde etmek ve güçlerini artırmak için elde ettikleri bilgileri etkin bir stratejiyle uygulamaya dönüştürmeyi amaçlayan bir disiplindir (Atlı, 2014). Bu yaklaşım, organizasyonun öğrenmesini ve değişen çevresine uyumunu desteklerken, maliyetleri azaltmayı ve rekabet avantajı elde etmeyi hedefler. Aynı zamanda bilgi varlıklarının kullanımını hedefleyen bir disiplin olarak, bilgi üretimini ve organizasyonel performansı olumlu etkileyerek, bilgiyi kullanılabilir ve paylaşılabilir bir hale getirir (Yılmaz, 2009). Bu sayede organizasyonlar bilgiye dayalı kararlar alabilir, bilgiyi stratejik bir avantaja dönüştürebilir ve başarılı bir şekilde bilgiyi yöneterek rekabet güçlerini artırabilirler.

Bilgi yönetimi genel olarak bir işletmenin, değerini artırmak, rakiplerine karşı avantaj sağlamak ve rekabet gücünü korumak amacıyla dışarıdan veya içeriden her türlü bilgi kaynağını toplayarak, düzenleyerek ve çalışanlara ulaştırarak kurumun faaliyetlerine entegre etmesini ifade eder. Bu sayede hem kişisel hem de kurumsal verimlilik artırılır. Bilgi yönetimi, işletmelerin bilgi varlıklarını etkin bir şekilde yöneterek bilginin değerini en üst düzeye çıkarmayı hedefler (Odabaş, 2005). Bu şekilde işletmeler, bilgiye dayalı kararlar alır, yenilikçilik ve sürekli öğrenme kültürü oluştururlar ve rekabet avantajı elde ederler.

Davenport ve arkadaşlarına göre, bilgi yönetimi projelerinin çoğu üç amaç üzerine odaklanmaktadır. İlk olarak, tüm dünyada açıklık ve şeffaflık sağlayarak organizasyon içinde orta düzeydeki hedeflerin göz ardı edilmesi. İkinci olarak, bilgi araştırması, sunumu ve anlatımı gibi dolaylı teşvik edecek yoğun bir bilgi yapısının geneline öncülük eder. Son olarak, bilgi yönetimi tekniklerinin yanı sıra iş birliğini ve etkileşimi teşvik eden bir ortam oluşturmayı amaçlıyor. Bu amaçları gerçekleştirmek, bilgi yönetimi tasarımları yer, zaman ve araçlar

açısından etkileşimi teşvik eden insanlar arasında bir iletişim ağı kurmayı hedefler (Davenport vd., 2001: 211-214).

Sonuç olarak, organizasyonların bu amaçlarını gerçekleştirmek için içsel ve dışsal tüm bilgilerle ilgili işlemlerle bütünleştirmek için toplaması, düzenlemesi ve çalışanlara ileterek kişisel ve kurumsal verimliliğe sahip olması önemlidir (Davenport ve Prusak 1998).

5. SAĞLIK HİZMETLERİNDE BİLGİ YÖNETİMİ

Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi, hasta bakım kalitesini artırmak, klinik süreçleri optimize etmek ve karar verme mekanizmalarını desteklemek açısından temel bir öneme sahiptir. Bilgiye hızlı ve güvenilir erişim sağlayan etkili bilgi yönetimi uygulamaları, yalnızca hasta güvenliğini iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda sağlık profesyonellerinin iş akışını da verimli hale getirir. Bu bağlamda, sağlık hizmetlerinde bilgi yönetiminin işlevini anlamak için öncelikle "sağlık" kavramının kapsamını ele almak gerekmektedir.

5.1.Sağlık Kavramı

İnsanlığın var olduğu günden itibaren sağlık kavramının da var olduğu biliniyor. Hayat ve ölüm dünyada sağlık kavramının tanımı da ortaya çıkmaktadır. Sağlık kavramının tek bir tanımını yapmak zor olsa da farklı şekillerde kullanılmasına neden olan bir dizi faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında bireylerin sağlıklı bir şekilde yaşamlarını sürdürebilmeleri, hastalık durumunda olmamaları, günlük aktivitelerini yerine getirebilme yetenekleri, mutluluk duygusu ve genel olarak iyi bir durumda olma hali gibi unsurlar bulunmaktadır (Somunoğlu, 1999).

Türk Dil Kurumuna (TDK) göre sağlık, kısa bir şekilde şöyle tanımlanmıştır; “Bireyin fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden tam bir iyilik durumunda olmasıdır” (TDK, 2024). Sağlık kavramının çeşitli tanımları olsa da dünyada kabul gören tanımı Dünya Sağlık Örgütü’nün tanımıdır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından yapılan ve sağlığın sadece bireyin vücudunda hastalık ve sakatlığın olmayışını değil, kişinin beden, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik hali şeklinde ifade edildiği tanımıdır (WHO,1948).

- ❖ **Fiziksel Sağlık:** Bireyin bedeni tüm temel fonksiyon ve ihtiyaçlarını karşılayacak yapıda olması halidir. Duyu organlarının fonksiyonlarını (duymak, tatmak, koku almak, görmek, hissetmek) yerine getirebilmesi, yürüme, oturma, cinselfonksiyonları vb. tüm ihtiyaçları eksiksiz yapabilme halidir.
- ❖ **Ruhsal Sağlık:** Bireyin duygu, düşünce, akli melekelerin iyi olma halidir. Bireyin madden sağlıklı olması yeterli değildir. Çünkü beden sağlanmasına rağmen, hasta bireyler vardır. “Bireyin gerek kendisi gerekse çevresi ile uyum içinde olmasıdır.”
- ❖ **Sosyal Sağlık:** Bireyin topluma aidiyet duyguları, sevilme, kabul görme, sosyal ilişkiler kurma vb. faaliyetler içerisinde olma halidir. Sağlıklı bir bireyden bahsedilmesi için bireyin asosyal durumunun olmaması gerekir (Demirel, 2017).

5.2.Sağlık Yönetimi

Sağlık yönetimi, bir örgüt içinde çalışan bireylerin sağlık hizmeti sunma amacıyla yaptıkları işlerin incelendiği bir bilim dalı olarak tanımlanabilir. Bu bilim, tıp ve sağlık hizmetlerinin farklı boyutlarını işletme perspektifiyle ele alır. Sağlık yönetimi, toplumun sağlık düzeyini korumak ve geliştirmek için kaynakların planlanması, örgütlenmesi, uygulanması ve

denetlenmesi gibi süreçleri içerir. Bu alanda ortaya çıkan yönetim ihtiyacını karşılamak için uzmanlaşmış bir yönetim disiplini (Austin Charles, 1978; Schultz ve Alton, 1976).

Hastanelerin, personelin ve finansın yönetimi gibi konularla sınırlı olan sağlık yönetimi alanı, günümüzde çok daha geniş bir kapsama sahiptir. Artık koruyucu, tedavi edici, rehabilite edici, evde bakım, tele-tıp gibi çeşitli sağlık hizmetlerinin gerçek ve sanal ortamlarda yönetimi, hatta sağlığın kendisinin yönetimi olarak kabul edilmektedir. Bu alanda sağlık hizmetlerinin çeşitliliği ve yaygınlığı göz önüne alındığında, sağlık yönetimi giderek daha önemli bir rol oynamaktadır (Hayran, 2016).

5.3.Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi

Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi, hasta bakımının kalitesini artırmak amacıyla sağlık hizmetlerinin sistemli bir şekilde yönetilmesi, modelleme yapılması, bilginin paylaşılması, hareketlendirilmesi ve dönüştürülmesi olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda, sağlık hizmetlerinde bilgi yönetiminin temel amacı, sağlık uzmanlarına, hastanelere ve hatta bireylere ihtiyaç duydukları bilgileri zamanında, etkili ve pragmatik bir şekilde sunarak, kaliteli, iyi bilgilendirilmiş ve uygun maliyetli hasta bakımı kararlarında yardımcı olmaktır (Abidi, 2008).

Sharma ve arkadaşlarının belirttiğine göre, sağlık hizmetlerinde bilgi yönetiminin amacı, hasta sonuçlarını ve klinik uygulamaları iyileştirmek ve sağlık hizmetlerine etkinlik ve yenilik getirmektir. Bu hedefe ulaşmak için daha iyi sağlık hizmet bilgisine ihtiyaç vardır. Bu da kurum içinde iş birliğinin yaygınlaştırılması, iç kaynakların etkin kullanımının sağlanması ve bilgi yönetiminin bir kaynak olarak hizmet etmesiyle gerçekleştirilebilir (Sharma vd., 2005).

Sağlık hizmetlerinde, hastaların iyi sonuçlar elde etmesi ve başarılı tedavilere ulaşması için doğru sağlık hizmetleri bilgisine ihtiyaç vardır. Bu bilgi, hastaların sağlık durumlarının doğru bir şekilde değerlendirilmesi ve uygun tedavi girişimlerinin sağlanması için kullanılmalıdır (Abidi, 2008).

Sağlık hizmeti organizasyonları, hastaların tedavi kalitesinin artırılması amacıyla bilgi yönetimine ihtiyaç duyarlar. Özellikle en iyi uygulamaların gerçekleştirilmesi ve hastaların tanı ve tedavilerinde hataların azaltılmasıyla hasta güvenliğinin artırılması için sağlık hizmeti sunan kurumlar, temel bilgi faaliyetlerine odaklanmaktadır (Hirakis ve Karakounos, 2008).

Sağlık kurumları, bilgi temeline dayanan bir sektör olduğundan, sağlık hizmetlerinin her aşamasında gereken bilginin sağlanması için bir bilgi sistemine ihtiyaç duyarlar. Sağlık sistemleri büyüdükçe ve karmaşık hale geldikçe, kurumlar kaliteli hizmet sunma çabalarını artırmakta, hastaların beklentileri artmakta, sağlık harcamaları ve maliyetler yükselmekte ve kurumlar arasında bazı aksamalar ortaya çıkmaktadır. Bu durum, devlet ve toplumsal grupların sağlığın bilimsel yönetim ilkelerine göre yönetilmesi için baskı yapmasına neden olmuştur (Altındış, 2012).

5.4. Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetiminin Amacı

Sağlık hizmetlerinde, sağlık profesyonellerinin yanı sıra hastalar ve diğer çalışanlar için de gereken zaman ve yerde, yüksek kalite, bilgilendirici ve maliyete etkin hasta kararları vermek amacıyla sağlık hizmetleri bilgi yönetimi, faydalı, etkili ve en uygun bilginin muhafazası, düzenlenmesini hedeflemektedir (Altındış, 2012).

Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetiminde bir diğer amaç ise kurum içindeki departmanlar, personel, diğer organizasyonlar ve kurum kendi bilgi kaynaklarında bulunan bir bilginin kurumsal misyonun sağlanması için kullanılmasıdır. Bu amaç, sağlık hizmetleri sunum etkinliğini, verimliliği ve güvenlik önlemlerine yönelik yaratıcı değişkenler kurumsal iş çıktılarıyla bütünleşme yoluyla sonuçlandırılır (Abidi, 2008, 2-3).

Wahle ve Groothuis'a göre bilgi yönetimi uygulamalarında çeşitli amaçlar izlenebilir. Değer yaratan bilgi yönetimi, aşağıda belirtilen önemli amaçları içermektedir:

1. Daha iyi kararlar verme,
2. Organizasyon genelinde düzenli faaliyetlerin sürdürülmesi,
3. Sürekli olarak gelişen öğrenen organizasyon olma.

Bu hedeflere ulaşma sonucunda ise ortak hedef ve politikaların belirlenmesi, daha güçlü rekabet, kalitede iyileşme, verimlilik artışı ve maliyet tasarrufu gibi sonuçlar elde edilir (Wahle ve Groothuis, 2005, 31).

Sharma ve arkadaşlarına göre sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi amacı, hasta sonuçları ve klinik uygulamaları geliştirmek, sağlık hizmetlerine etkinlik ve yenilik getirmektir. Daha iyi sağlık hizmeti bilgisine sahip olmak, kurum içinde iş birliğinin yaygınlaştırılması, iç kaynakların etkin bir şekilde kullanılması ve bilginin yönetiminin bir kaynak olarak hizmet vermesiyle mümkün olabilir (Sharma vd.,2005, 1-2).

5.5.Sağlık Hizmetleri Veren Organizasyonlarda Bilgi Yönetimine İhtiyaç Duyulma Nedenleri

Sağlık hizmetleri, birçok önemli faktörü içeren bir alanı kapsar. Hastalar, hekimler, diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları, hizmet alıcıları ve ilaç endüstrisi gibi aktörler arasındaki etkileşim hem bilginin üretilmesi hem de kullanım şekli ve dağıtımını ne kadar önemsendiğini belir ve bu aktörler arasındaki etkileşim, sağlık hizmetlerinde etkili bir şekilde paylaşılmasını, doğru kararların verilmesini ve en iyi hasta bakımının sağlanmasını etkiler (Altındış, 2010).

Hastane veya diğer sağlık hizmeti kuruluşları, yoğun bir bilgi ortamında faaliyet gösterdikleri için destek ve temel süreçleri optimize etme ihtiyacı duyarlar. Daha yüksek verimlilik ve etkinlik talepleri, daha kaliteli hizmet sunma gereklilikleri ve bu amaçla gereken bilginin sağlanması gibi faktörler, bilgi yönetimine olan talebi artırır (Sullivan vd., 2004: 1).

Sağlık hizmeti veren kurumlar veya hastaneler, hastalık yönetiminden enfeksiyon kontrolüne, alet ve malzemelerin doğru kullanımını sağlamaya kadar çeşitli alanlarda bilgi yönetimine ihtiyaç duyarlar. Tıbbi hataların önlenmesi için raporlama sistemlerinin kurulması, temel ve özel fonksiyonlar için bilgi depolarının entegrasyonu, kendi ve diğer organizasyonların deneyimlerinden öğrenme gibi nedenlerle gelişmiş bir bilgi yönetimine ihtiyaç duyarlar. Bunun yanı sıra, bilgi yönetimi uygulamalarına olan ihtiyaç, tecrübesi zengin veya güçlü birimlerden elde edilen bilgilerin kaynakça fakir birimlere aktarılması, maliyet tasarrufu sağlama, hasta hizmetleri ve verimliliğin geliştirilmesi gibi konularda kullanılan metodların değiştirilmesi gerekliliğinden kaynaklanır. İşe uygun personelin işe alınması, organizasyonel yapılandırma, iş akışlarının düzenlenmesi gibi faktörler de bilgi yönetimi uygulamalarına olan ihtiyacı artırır (Rubenstein ve Geisler, 2005: 45).

Hirakis ve Karakounos'un çalışmasına göre, sağlık hizmeti organizasyonları, hasta tedavilerinin kalitesini geliştirmek için bilgi yönetimine ihtiyaç duymaktadır. Özellikle en iyi

uygulamaları gerçekleştirmek amacıyla karar destek sistemlerine ve hastaların tanı ve tedavisindeki hataları azaltarak hasta güvenliğini artırmaya yönelik olarak sağlık hizmeti sunan kurumlar, temel bilgi faaliyetlerine ihtiyaç duymaktadır (Hirakis ve Karakounos 2008: 2232).

5.6.Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetiminin Faydaları

Hastanelerde bilgi yönetimi uygulamalarının kullanımı, personel verimliliğini optimize ederek hastanelerdeki en önemli maliyet kalemlerinden biri olan kişisel giderlerinin giderilmesini sağlamaktadır. Bilgi yönetiminin hastanelerde kullanımı, hizmetlerin daha etkin ve kısa sürede gerçekleştirilmesini sağlayarak mevcut kapasitenin daha verimli bir şekilde kullanılmasına olanak vermektedir. Hastaneler karmaşık organizasyonlar olarak kabul edilir, bilgi yönetiminin kullanımıyla etkilenen veri tabanının hastane yönetim sisteminin entegre edilmesi ve bu veri tabanının her seviyedeki yönetimin kararlarının alınmasında kullanılması, önemli bir verimlilik artışına neden olur (Şahin vd., 2005).

Sullivan ve arkadaşlarına göre doğru bilgi yönetim araçlarının uygulanmasıyla, sağlık hizmeti yöneticileri, sistematik olarak şunları gerçekleştirebilir. Verimlilik: insanların süreçlerde gereken bilgiye hızlı bir şekilde erişimi sonucu, zaman ve emek tasarrufu sağlanır. Etkililik: tecrübeler ve araştırmalar sonucunda öğrenilen derslerin farkına varılması ve en iyi uygulamaların benimsenmesi yoluyla kişiler, daha doğru ve etkili uygulamalar elde etme fırsatı yakalarlar. Yaratıcılık: insanların yeni fikirleri ve yaklaşımları açığa vurması sağlanarak bu bilgilerin kullanımına fırsat verilmiş olur (Sullivan vd., 2004, 3).

5.7.Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetim Süreci

Sağlık hizmetlerinde, tanı ve tedavi süreçlerinin her aşamasında özellikle klinik karar verme noktasında bilginin önemi büyüktür. Doğru kararlar almak ve etkili tedavi yöntemlerine erişmek için sağlık hizmetlerinde bilgiye başvurulur (Altındış ve Kurt, 2010).

Hasta kabulünden taburcu olmasına kadar geçen süreçte, birçok personel ve malzeme aracılığıyla çeşitli bilgiler toplanır ve bu bilgiler kaydedilerek gerektiği yer ve zamanda kullanılır (Rubenstein ve Geisler, 2005: 45; Bali ve Dwivedi, 2007: 5). Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla bilgi yönetimi, organizasyon genelinde uyumlu bir şekilde faaliyet gösteren, doğru zamanda, doğru kişiye ve doğru bilgiye ulaşma stratejisini benimseyen sistematik ve bütünleştirici bir süreç olarak tanımlanır. Bu süreç, bilginin etkin bir şekilde elde edilmesini, sınıflandırılmasını, depolanmasını ve paylaşılmasını içerir (Rastogy, 2000).

Sağlık hizmetleri bilgi yönetiminde, sağlık kayıt biriminin verimli ve etkili bir şekilde çalışması, sistemin en verimli ve etkin şekilde işlemlerini sağlamak için önemlidir. Hastanın tedavi için başvurduğu anda sağlık kayıtları oluşturulmaya başlar ve hastane bilgi sistemine kaydedilir (Esatoğlu ve Köksal, 2010).

Hastane bilgi sistemlerinde, hastaya ait tüm işlemler ve sonuçları kaydedilir. Bu sayede hastanın bir sonraki gelişinde hizmeti daha hızlı bir şekilde alması sağlanır. Ayrıca sağlık personeli, hastane bilgi sistemi aracılığıyla hastanın daha önce aldığı hizmetlere ilişkin önemli verilere anında erişebilir, bu da hizmet kalitesinin güvenilirliğini artırır (Şahin vd., 2005).

Sağlık hizmetleri bilgi yönetimi, karar destek süreçleri açısından doğru bilgiye hızlı erişimi sağlaması, kurumlar arasında eşgüdümü sağlaması ve vatandaşların hizmetlere erişimini artırmasıyla bilinir (Avaner ve Fedai, 2017). Bu yönetim sistemi, doğru bilgiye kolaylıkla erişim sağlayarak karar verme süreçlerini hızlandırır ve sağlık hizmetlerinin etkin bir şekilde

koordine edilmesine yardımcı olur. Aynı zamanda vatandaşların hizmetlere ulaşmasını kolaylaştırarak sağlık hizmetlerine erişimde eşitlik ve adaleti sağlar.

Sonuç olarak, sağlık hizmetleri bilgi yönetimi yaklaşımı, sağlık hizmeti sunan kurumlar için değerli bir kaynak olarak kabul edilmekte ve sağlık hizmeti bilgisinin önemine vurgu yapmaktadır. Bu yaklaşımın temel amacı, sağlık hizmetlerinin kalitesini geliştirmek için klinik uygulamalarda bilginin etkin bir şekilde aktarılmasını sağlamaktır. Sağlık hizmeti sunan profesyoneller ve hastalar bu süreçte önemli roller üstlenmektedir. Sağlık profesyonelleri, sadece bilgiye erişimi değil, aynı zamanda güncel ve mevcut bilginin klinik iş akışlarına entegre edilerek karar vermeyi desteklemesini talep etmektedir. Hastalar ise kendi sağlık hizmeti süreçlerini yönetmek ve bakımla ilgili eğitim almak için bilgiyi arzulamaktadır. Bu şekilde sağlık hizmetleri bilgi yönetimi hem sağlık hizmeti sunanlar hem de hizmet alanlar için önemli bir rol oynamaktadır (Altındış, 2012).

6. SONUÇ

Bu makale, sağlık bilgi yönetiminin hasta odaklı sağlık hizmetleri üzerindeki etkisini ortaya koyarak, mevcut literatüre stratejik bilgi yönetimi çerçevesinde katkı sağlamaktadır. Makalede, sağlık sektöründe bilgi yönetiminin önemi ve faydaları ele alınmıştır.

Bilgi yönetimi, etkin ve verimli bir sağlık sisteminin oluşturulmasında temel en önemli faktörlerden biri olarak görülmekte olup, sağlık hizmetlerinde bilginin doğru şekilde muhafaza edilmesi, paylaşılması ve kullanılması kritik bir rol oynamaktadır. Özellikle bilgi yönetimi uygulamalarının hasta güvenliği, maliyet etkinliği ve klinik karar süreçlerinde önemli verimlilik ve etkililik sağladığı belirtilmiştir. Bu bağlamda, hasta odaklı sağlık hizmetlerinin başarılı bir şekilde sunulabilmesi için bilgi yönetiminin etkin kullanımı büyük önem taşımaktadır.

Sağlık sektörünün kendine özgü karmaşık yapısı, paydaşlar arasındaki bilgi akışının zamanında, doğru ve eksiksiz gerçekleşmesini gerektirmektedir. Bu gereklilik, ancak etkin ve verimli bir bilgi yönetim sistemi ile sağlanabilir. Sağlık hizmeti sunan kurumların, bilgi yönetimine yatırım yapmaları ve bu sistemin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla etkin bir yönetim kültürü geliştirmeleri zorunludur. Özellikle dijital bilgi yönetim sistemlerinin benimsenmesi, sağlık kurumları için stratejik bir rekabet avantajı sağlayabilecek bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Sağlık bilgi sistemlerinin ve bu sistemlerin kalitesinin sağlık kuruluşları üzerindeki etkisinin incelenmesi, sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliği ve sürekli gelişimi için sağlam bir temel oluşturacaktır.

Sonuç olarak, sağlık sektöründe bilgi yönetimi önemli bir stratejik araçtır. Ancak, bu stratejik aracın başarılı olabilmesi için öncelikle organizasyonel etkinlik ve verimliliğe katkı sağlaması gerekmektedir. Ayrıca, örgütsel bilgi yönetimi stratejisinin kurumun genel stratejisi ile uyumlu olması zorunludur. Son olarak, bilgi yönetimi stratejisi ve uygulamalarının, organizasyonel hedeflere ulaşmada gerekli esneklik ve dayanıklılığı sağlaması kritik bir öneme sahiptir. Gelecekte yapılacak araştırmalar, sağlık sektöründe inovasyonu, performansı ve hasta bakım kalitesini iyileştirmek amacıyla bilgi üretimi, korunması ve paylaşımı ile ilgili araçların geliştirilmesine odaklanmalıdır. Özellikle sağlık bilgi yönetim sistemlerinin hastanelerin operasyonel performansı ve klinik çıktılar üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini araştırmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abidi, S.S.R. (2008). Healthcare knowledge management: The art of the possible. D. Riano,(Ed.) In *Knowledge management for health care procedures: From knowledge to global care*. (1-20). Springer.
- Altındış, S., & Kurt, M. (2010). Bilgi yönetim uygulamalarının hasta güvenliğine etkisine ilişkin bir araştırma: Afyonkarahisar ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 45-61.
- Altındış S. (2012). Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi, sağlık düşüncesi ve tıp kültürü platformu. Erişim Tarihi: 2024, Erişim Adresi: <https://www.Sdplatform.Com/Dergi/630/Saglik-Hizmetlerinde-Bilgi-Yonetimi.AspX>
- Altındış, S. (2010). Bilgi yönetimi uygulamalarının hasta güvenliğine katkısı: Kavramsal bir çerçeve. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 325-352.
- Anameriç, H. (2005). Bilgi sistemleri ve yönetimde bilgi sistemlerinin kullanımı. *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri içinde* (121-173). Coşkun Can Aktan & İstiklal Y. Vural (Ed.). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Atlı, D. (2014). Bilgi çağında işletmeler açısından bilgi yönetimi ve stratejik önemi. *Akademik Bilişim*, 5-7.
- Austin Charles, J. (1978). *What is health administration*. New York SP Medical and Scientifics Books, 105-106.
- Avaner, T., & Fedai, R. (2017). Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme: Sağlık yönetiminde bilgi sistemlerinin kullanılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1533-1542.
- Bali, R. K., Wickramasinghe, N., Nugent, C. D., Donnelly, M., Dwivedi, A. N., Naguib, R. N. G., & Black, N. D. (2007). A web-based knowledge management system for cardiovascular disease. *International Journal of Biomedical Engineering and Technology*, 1(2), 111-126.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *İş dünyasında bilgi yönetimi (Birinci Baskı)*. G. Günay, Çev.). İstanbul: Rota Yayınları.
- Davenport, T. H., Prusak, L., & Éva, A. (2001). *Tudásmenedzsment*. Kossuth.
- Demir, N. K. (2018). Bilgi tarihi ve bilginin eğitimdeki yeri. *Eğitim Bilim Toplum*, 16(63), 11-23.
- Demirel, A. (2013). *Sağlık hizmetleri yönetiminde sağlık bilgi sistemleri ve kullanım modülleri*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Esatoğlu, A.E., & Köksal A. (2010). *Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi*. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları Yayın No: 73.

- Firestone, J. M., & McElroy, M. W. (2005). Doing knowledge management. *The learning organization*, 12(2), 189-212.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006). Bilgi yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371.
- Hayran, O. (2016). *Kanıtla dayalı insan odaklı sağlık yönetimi*. İstanbul: Yüce Yayım.
- Hirakis, O., & Karakounos, S. (2006). Goals and benefits of knowledge management in healthcare. In *Handbook of Research on Informatics in Healthcare and Biomedicine* (pp. 193-200). IGI Global.
- Kurt, M. (2005). İşletmelerde bilginin rolündeki değişim ve bilgi yönetimi. *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri içinde* (155-160). Coşkun Can Aktan & İstiklal Y. Vural (Ed.). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Odabaş, H. (2005). Bilgi yönetimi sistemi. *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri içinde*. Coşkun Can Aktan & İstiklal Y. Vural. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Odabaş, H. (2006). Bilgi yönetimi. *Bilgi içinde* (99- 108). Hüseyin Odabaş & Hakan Anameriç (Ed.). Ankara: Referans Yayıncılık.
- Rastogy P.N., (2000). Knowledge management and intellectual capital- The new virtuous reality of competitiveness. *Human Systems Management*, 19, s.40.
- Rubenstein, A.H. & Geisler, E. (2005). How to start or improve a KM system in a hospital or healthcare organization. In *Creating knowledge-based healthcare organizations*. (44-49). N. Wickramasinghe, J. Gupta, & S. Sharma,(Ed.). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Schultz, R., & Alton, C.J.(1976). *Management of hospitals*. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Sharma, S.K., Wickramasinghe, N. & Gupta, J.N.D., (2005). Knowledge management in healthcare. In *creating knowledge-based healthcare organizations*, (1-13). N. Wickramasinghe, J. Gupta, & S. Sharma,(Ed.). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Somunoğlu, S. (1999). Kavramsal açıdan sağlık. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 4(1), 51-62.
- Sullivan, T., Aguilier, M., Bernal, L., Blackburn, R., Carlson, B., & Carroll, V. (2004). *Managing knowledge to improve reproductive health programs*. MAQ Paper No: 5. 15.6. 2008.
- Şahin, Ü., Sarıkaya, M., & Cömert, M. (2005). Ülkemiz sağlık hizmetlerinde değişim ve hastanelerde bilgi teknolojisinin kullanımı, 2. Ulusal Tıp Bilişim Kongresi, 67-72.
- TDK. (2024). Türk Dil Kurumu, <https://sozluk.gov.tr/>
- Unat, Y. (2012). Bilimsel bilginin ortaya çıkışı ve ilk uygarlıklarda bilim, <https://Dspace.Ankara.Edu.Tr/>
- Wahle, A.E. & Groothuis, W.A. (2005). How to handle knowledge management in healthcare: A description of a model to deal with the current and ideal situation. In *Creating*

knowledge based healthcare organizations. (29-43). N. Wickramasinghe, J. Gupta, & S. Sharma (Ed.). Hershey, PA: Idea Group Publishing.

WHO. (1948). Summary report on proceedings, minutes and final acts of the International Health Conference. International Health Conference, (New York, June-July 1946).

Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi ve bilgi yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi* 49, 1 95-118.