



Yayına Geliş Tarihi:12/04/2023
Yayına Kabul Tarihi:08/06/2023
Online Yayın Tarihi: 31/07/2023

Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik
Araştırmalar Dergisi
Cilt:7, Sayı:19, Yıl: 2023, Sayfa:222-235
ISSN: 2587-2206

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI

Kadir Kaan GÖNCÜ¹

Özet

Tedarikçi İlişkileri Yönetimi (TİY), daha iyi iş sonuçları elde etmek için tedarikçilerle etkileşimleri yönetme ve optimize etme sürecini ifade eder. Tedarikçilerle; güvene, iletişime ve karşılıklı faydaya dayalı ilişkiler kurmayı ve sürdürmeyi içeren TİY 'nin birincil hedefi, tedarikçi performansını iyileştirmek, riski azaltmak ve tüm taraflar için değeri arttırmaktır. Firmalar, küresel pazarda rekabetçi kalabilmek ve pazardaki aksamalara pozitif tepki verebilmek için birinci sınıf bir tedarik zinciri kurmak ve paydaşlarıyla uzun vadeli ilişkiler geliştirmek zorundadır. TİY' nin önemli faydalarından başında, tedarikçilerle daha güçlü ve işbirlikçi ilişkiler kurma yeteneği gelmektedir. Bu; kalitenin iyileştirilmesine, maliyetlerin düşürülmesine ve sonuçta daha iyi iş çıktıları veren inovasyonun gelişmesine yardımcı olur. Ek olarak etkili bir TİY, potansiyel sorunları belirler ve bunları hafifletmek için beklenmedik durum planları geliştirerek tedarik zincirinde oluşabilecek riskleri azaltmaya yardımcı olma yeteneği geliştirir. Bu çalışmanın temel motivasyonu tedarikçi ilişkileri yönetimi kavramını tanımlamak ve ilgili konunun sağlık sektöründe gerçekleştirilen alanyazınına ait sistematik bir literatür taraması sunmaktır.

Anahtar Kelimeler: TİY, Tedarikçi ilişkileri yönetimi, Sağlık, Hastane

¹ Öğretim Görevlisi Dr., Trakya Üniversitesi, Edirne Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu.
E mail: kkaangoncu@trakya.edu.tr, ORCID No: 0000-0002-4810-6336

Atıf/Citation: Göncü, K.K., (2023). Sağlık Sektöründe Tedarikçi İlişkileri Yönetimi Üzerine Bir Literatür Taraması. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 7(19), 222-235.

A LITERATURE REVIEW ON SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE HEALTH SECTOR

Abstract

Supplier Relationship Management (SRM) refers to the process of managing and optimizing interactions with suppliers to achieve better business outcomes. It involves establishing and maintaining relationships with suppliers based on trust, communication, and mutual benefits. In order to remain competitive in the global market and respond positively to market disruptions, companies must establish a chain of first-class suppliers and develop long-term relationships with them. The primary goal of SRM is to improve supplier performance, reduce risk, and increase value for both parties. One of the most important benefits of SRM is the ability to establish stronger and more collaborative relationships with suppliers. This helps to improve quality, reduce costs, and ultimately improve innovation that leads to better job results. In addition, effective SRM improves the ability to help reduce the risk of supply chain by identifying potential problems and developing unexpected situation plans to alleviate them. The main motivation of this study is to define the concept of supplier relationship management and to present a systematic literature review of the related subject in the health sector.

Keywords: SRM, Supplier relationship management, Health, Hospital

GİRİŞ

Tedarik zincirini düzgün bir şekilde yönetmenin yalnızca riskleri ve belirsizliği azaltmakla kalmayıp aynı zamanda envanter seviyesi ve süreç döngü süresini de optimize edeceği ve böylece işletmelerin müşteri memnuniyetini mümkün kılarak kazanç sağlayacağı kabul edilmektedir (Simschi-Levi, Kaminsky, & Simschi-Levi, 2003).

Üreticiler arasında, tedarikçilerden müşterilere endüstri değer zinciri ile koordine ve hızlı bir şekilde yanıt verme konusundaki yoğun küresel rekabet, müşteri-tedarikçi ilişkileri yönetimini yeni iş çağında önemli bir hale getirmiştir. Uygun tedarikçilerle iş yapmak, organizasyonun yeterli bir performans sağlaması için faydalıdır. Bu sebepten dolayı her işletme için karar verme süreci, maliyetin düşürülmesinde kilit bir rol oynar ve tedarikçi seçimi TİY'nin önemli işlevlerinden biridir.

Sürekli artan maliyetler karşısında hastaneler, yüksek kaliteli hizmetlere daha fazla erişim sağlamak için sert bir rekabetle karşı karşıyadır. Bu arka planda, ağ ilişkisi hayati hale getirmekte ve hastane-tedarikçi ilişkilerini keşfetmek için kapsamlı fırsatlar sunmaktadır (Chakraborty, 2018).

Otomotiv veya mühendislik gibi yoğun rekabetin olduğu sektörlerle karşılaştırıldığında, TİY'nin sağlık araştırma ve uygulamalarında fazla ilgi

görmediği söylenebilir. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin neden diğer sektörlerden farklı olduğu ve TİY 'nin bunlardan nasıl etkilendiği sorusu ortaya çıkmıştır (Mettler & Rohner, 2009).

Tedarik Zinciri Yönetimi (TZY) sürecinde yapılacak hatalar birçok sektörde müşteri kayıplarına neden olurken, sağlık sektöründe insan sağlığı ve can kaybına neden olmaktadır (Demirdogen & Polater, 2016). Araştırmanın amacı sağlık sektörünün bu özellikli yanı gözönünde bulundurularak TİY ile ilgili bir literatür taraması gerçekleştirmektir.

1.TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Müşteri memnuniyetini artırmanın temel unsurları, sürekli olarak yüksek kaliteli ürünler üretmek ve yüksek kaliteli müşteri hizmeti sunmaktır. Ayrıca, tedarikçilerden müşterilere endüstri değer zincirini koordine etmek ve hızlı bir şekilde yanıt vermek için üreticiler arasındaki oluşan yoğun küresel rekabet, yeni iş çağında müşteri-tedarikçi ilişkileri yönetimini daha önemli bir hale getirmiştir. Her işletmede maliyetin düşürülmesinde önemli bir rol oynayan tedarikçi seçimi, TİY'nin önemli işlevlerinden birisi olma özelliğini kazanmıştır. Çünkü uygun tedarikçilerle iş yapmak, organizasyonun yeterli ve kaliteli üretim hacmi sağlamasına fayda sağlar. Bilgi teknolojisindeki hızlı ilerlemeler artık sadece işletmelerin mevcut operasyonel etkinliğini iyileştirmek için değil, aynı zamanda günümüz iş ortamının karmaşıklığına cevap verecek yeni yetenekler oluşturmak içinde kullanılmaktadır (Choy, Lee, & Lo, 2003).

Pazarların küreselleşmesi, müşteri ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ve ürün bileşenlerinin karmaşıklığı nedeniyle TZY etkinliği, işletmelerin rekabet gücünde önemli bir faktör haline gelmiştir. Tedarik zincirini düzgün bir şekilde yönetmenin yalnızca riskleri ve belirsizliği azaltmakla kalmayıp aynı zamanda envanter seviyesini ve süreç döngü süresini optimize edebileceği, böylece işletmelerin müşterileri memnun edebilmesi ve iyi bir kazanç elde edebileceği sonucu kabul edilmektedir (Simschi-Levi, Kaminsky, & Simschi-Levi, 2003).

TZY'nin başarılı bir şekilde çalışması için, satın alma işlevinin uygun şekilde değerlendirilmesi gerekir. Bu önemli etkiden dolayı şirketler, TİY sistemine daha fazla ilgi göstermeye başlamıştır. (Park, Shin, Chang, & Park, 2010).

Son zamanlarda tedarik zinciri optimizasyonu, imalat şirketleri arasında önemli bir konu olmuştur. Küçük miktarlar ve ürünün kullanım ömrünün kısılması nedeniyle, şirketler önemli miktarda malzemeyi sınırlı depo alanlarında muhafaza etmek zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla tedarik

döngü süresinin kısaltılması ve üstün kalitenin sağlanması esastır. Bunu başarmak için, iç departmanlar arasında bilgi paylaşımının yanı sıra tedarikçilerle gerçek zamanlı bilgi paylaşımına ihtiyaç vardır (Park, Shin, Chang, & Park, 2010).

Firmaların ilgili kaynaklara erişmesini sağlayan ve iyi performans göstererek sürekli gelişen bir tedarik tabanı; operasyonel verimlilik, ürün/hizmet kalitesi, teslimat performansı vb. bir dizi mekanizma aracılığıyla bir firmanın genel performansını olumlu yönde etkiler (Johnston, McCutcheon, Stuart, & Kerwood, 2004).

Tedarikçi ilişkileri yönetimi, tedarikçilerle ilişkilerin nasıl geliştirildiği ve sürdürüldüğüne ilişkin yapıyı sağlayan bir iş sürecidir. Tedarikçi ilişkileri yönetimi, aşağıdakilerin bir sonucu olarak kritik bir iş süreci haline gelmiştir (Swink, Narasimhan, & Wang, 2007):

Rekabet baskıları sonucunda, sürdürülebilirlik ve riski dikkate alma ihtiyacı, maliyet açısından performans gösterebilmek için mali etkinliğine ulaşma ihtiyacı ve yenilikçi ürünler geliştirerek bunları başarıyla piyasaya sürmek için ise gerekli uzmanlığı sağlayabilen kilit tedarikçilerle daha yakın ilişkiler geliştirme ihtiyacı oluşur. Tüm bunları sağlayabilmek için kilit tedarikçilerle ilişkilerin daha iyi yönetilmesi son derece önemlidir.

TİY, tedarikçi seçimine katkıda bulunurken üç ana mekanizma aracılığıyla üreticinin rekabet avantajını artırır: Tedarik zinciri genelinde iyileştirilmiş iş süreçlerinin desteklemesi, Çok parçalı süreçleri idare edebilen yeni nesil bir mimari oluşturması ve Hızlı ürün döngüleri ile yeni ürün tanıtımını kolaylaştırması. Bu mekanizmalar birlikte parça ve malzemelerin gerçek maliyetinde önemli düşüşler, müşteri talebindeki değişikliklere yanıt vermek için artan esnekliği sağlayan, müşteri memnuniyetini ve pazar payını artırabilen daha hızlı çevrim süreleri yoluyla rekabet avantajı sağlanabilir (Choy, Lee, & Lo, 2003).

Üreticiler arasında tedarikçilerden müşterilere endüstri değer zinciri ile koordinasyon ve hızlı bir şekilde yanıt verme konusundaki yoğun küresel rekabet, müşteri-tedarikçi ilişkileri yönetimini yeni iş çağında çok daha önemli bir hale getirmiştir. Artık çok az sayıda üretici, zincir boyunca tüm faaliyetlere sahip yada hâkim olma özelliği taşımaktadır. Bilgi teknolojisindeki hızlı ilerleme artık yalnızca bir işletmenin mevcut operasyonel etkinliğini iyileştirmek için değil, aynı zamanda günümüzün iş ortamını ve karmaşıklığını karşılamak için yeni yetenekler oluşturmak içinde kullanılmaktadır. Sonuç olarak üst yönetimler, küresel olarak en uygun tedarikçileri seçmekte zorlanabilir (Choy, Lee, & Lo, 2002).

Firmalar, küresel pazarda rekabetçi kalabilmek ve pazardaki aksamalara olumlu yanıt verebilmek için birinci sınıf bir tedarikçiler zinciri kurmalı ve onlarla uzun vadeli ilişkiler geliştirmelidir. Bu nedenle, esnek bir tedarik zinciri oluşturmak için tedarikçi ilişkileri yönetimine giderek daha fazla ilgi artmaktadır (Shiralkar, Bongale, & Kumar, 2022).

Değişken ekonomik koşullar, küresel rekabet ve bilgili sahibi talepkâr müşteriler, üretim şirketlerini sürekli olarak zorlamaktadır. Bu zorluklara yanıt olarak şirketler, maksimum müşteri hizmeti sunmak için ürün döngülerini hızlandırma, maliyetleri düşürme ve temel yetkinliklerine odaklanma konusunda güçlü olmalıdır. Rekabet gücünü korumak isteyen işletmeler, yalnızca kendi iç operasyonlarına bakmaktan ziyade kurumsal ağdaki tüm oyuncularla iletişim kurarak eş zamanlı olarak çalışma eğilimindedirler. Geçmişten farklı olarak, bir işletmenin performansı artık büyük ölçüde değer zincirindeki ortaklarının performansına bağlıdır. Bilgilerin, harici olarak müşteriler, dahili olarak tedarikçilerle etkili ve verimli bir şekilde paylaşılması durumunda, yüksek işlem maliyetleri söz konusu olmaktadır (Choy, Lee, & Lo, 2004).

Otomotiv veya mühendislik gibi yoğun rekabetin olduğu sektörlerle karşılaştırıldığında, TİY'nin sağlık araştırma ve uygulamalarında fazla ilgi görmediği söylenebilir. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin neden diğer sektörlerden farklı olduğu ve TİY'nin bunlardan nasıl etkilendiği sorusu ortaya çıkmıştır (Mettler & Rohner, 2009).

2.SAĞLIK SEKTÖRÜ VE TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Sağlık kuruluşları özelinde satın alma yetkilisinin gerçekleştireceği bütün işlemlerin önemli düzeyde insani boyuta sahip olması çoğu zaman maliyetlerin göz önüne alınmaması sonucu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu sebeptendir ki söz konusu durum, alımı yapılacak olan malzeme ve cihazların ömür devri maliyetlerinin göz ardı edilmesi sonucunu da doğurabilmektedir. Aslında malzemenin ömür devrini dikkate almaksızın yalnızca satın alma maliyetleri odaklı klasik satın alma yaklaşımları sağlık işletmelerini zaman içerisinde önemli bir maliyet baskısı altına itmekte, bu durumda maliyetlerin sağlık hizmeti almak isteyen büyük kitlelere yansıtılması ise kaçınılmaz hale gelmektedir (Acar & Yurdakul, 2013).

Sağlık hizmeti sektörünün dünya çapında karşı karşıya olduğu en büyük zorluklardan biri, maliyetlerin sürekli artması ve hastanelerin yüksek kaliteli hizmetlere daha fazla erişim sağlamak için şiddetli rekabetle karşı karşıya kalması nedeniyle maliyetlerin sınırlandırılmasıdır (Zheng, Roehrich,

& Lewis, 2008). Sürekli artan maliyetler karşısında hastaneler, yüksek kaliteli hizmetlere daha fazla erişim sağlamak için şiddetli bir rekabetle karşı karşıyadır. Bu arka planda, ağ ilişkisini hayati hale getirir ve hastane-tedarikçi ilişkilerini keşfetmek için kapsamlı fırsatlar sunar (Chakraborty, 2018).

Sağlık sektöründeki tedarik zinciri ağları karmaşık ve zorludur ve genellikle de diğer sektörlerle kıyasla benzersiz kabul edilir. Sağlık hizmetleri tedarik zinciri ile ilgili temel zorlukları; genellikle tanımlanmamış teşvik yapısı ile belirsiz roller ve tedarik odaklı kişisel çıkar ile işbirliği içinde çalışmaya çalışan çok sayıda ortaktan kaynaklanan yüksek düzeyde karmaşıklıklar olarak belirleyebiliriz (Chakraborty, 2018). Sağlık tedarik zincirindeki hizmet tedarikçileri, tüketici ile doğrudan temas halindedir. Bu sebeple başarı için sağlayıcılar arasında yüksek düzeyde güven ve iletişim ile birlikte hedeflerin uyumlu hale getirilmesi gereklidir (Karadayi Usta & SerdarAsan, 2020). Sosyal bilimlere ait araştırmalar, özellikle hastane TZY olmak üzere daha iyi sağlık yönetimi için uygun ve etkili tedarik zinciri çözümleri bulmaya yönelmiştir (Chakraborty, 2018). Etkili farmasötik tedarik zinciri uygulamaları, stok eksikliğini, son kullanma tarihinden kaynaklanan kayıpları ve yağmalamayı en aza indirmeye yardımcı olur. Ayrıca ilacın yeterli miktarda bulunabilirliğinin sağlanmasına ve sunulan hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesine yardımcı olur (Bahiru Tefera & Tilahun Anbessa, 2022). Dünyada yaşanan ve ani gelişen kriz ortamı yaratan salgın doğal felaket vb. olaylarla karşılaşıldığında TZY'nin önemi daha fazla artmaktadır. Bu olağan üstü durumlarda ülkelerin sektörlerine yönelik doğru planlamaları ve oluşturdukları doğru stratejiler söz konusu ülkelerin diğer ülkelerden daha güçlü olmalarını sağlamıştır. (Aladağ Bayrak, 2022)

Sağlık işletmelerinde TZY'ne ait felsefeyi daha net ve derinlemesine anlayabilmek için öncelikli olarak sektörün farklılaşan yönleri üzerinde durmak gerekmektedir. Sağlık alanında faaliyet gösteren işletmeler soyut olan hizmetleri somut olan ürünlerle eşzaman içerisinde sunmaktadır. Örnek olarak; bir hasta tedavisi için soyut bir hizmet türü olan sağlık bakımının, ilaçlar gibi somut olan ürünlerle desteklendiği görülürken; eczacılıkta alanında da somut ürünlerle soyut hizmetler sunulmaktadır. Tüm bunlarla beraber, sağlık sektörü özelindeki TZY kendine özgün bir dizi özelliğe sahiptir. Öncelikli olarak TZ'nde son (nihai) ürün "sunulan temel hizmet" iken, tedariki sağlanan malzemelerin son kullanıcıları ise ekosistemin "iç müşterisi" olan doktor, hemşire ve diğer sağlık çalışanlarıdır (Schneller & Smeltzer, 2006).

3.LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Literatür araştırmasında sağlık sektöründe tedarikçi ilişkileri yönetimi yazınına ilişkin yapılan çalışmaların incelenmesi ve sınıflandırılması için “*Sistemik Yazın İnceleme*” yöntemi (Tranfield, Denyer , & Palminder , 2003) kullanılmıştır. Söz konusu yöntemin çalışmada uygulanması sonucunda, sağlık sektöründe tedarikçi ilişkileri yönetimi alanında yer alan yazındaki ilgili tüm kaynaklara erişim sağlanmış ve araştırma konusuyla bağlantılı olanlar seçilerek sistematik bir inceleme yapılmıştır.

2003 ve 2023 yılları arası için gerçekleştirilen literatür analizi için geniş kapsamlı bir çalışma yürütülmüş ve: Scopus, Science Citation Index, ScienceDirect, Social Sciences Citation Index, IEEE Xplore Digital Library, Arts & Humanities Citation Index, British Library EThOS, Emerald Insight, Springer Nature eBooks veri tabanları seçilmiştir.

Geniş ölçekli ve tarafsız bir yazın seçimi yapabilmek amacıyla; "*supplier relationship management*", "*tedarikçi ilişkileri yönetimi*", "*health*", "*hospital*", "*patient*", "*medicine*", "*medical*", "*hastane*", "*sağlık*", "*hasta*", "*ilaç*", "*medikal*" anahtar kelimeleri kullanılmıştır. EBSCOhost sistem altyapısı kullanılarak belirlenen veri tabanları ve zaman aralıklarında anahtar kelimelerle belirlenmiş kısıtlara göre yapılan taramalar sonucu ortaya çıkan yazın listesi aşağıdaki gibidir. Anahtar kelimeler yazınların “Title/Başlık”, “Abstract/Özet” ve “Keywords/Anahtar Kelime” kısımlarında aranmıştır.

1	(Mettler & Rohner, 2009)	İsviçre’de bir hastanede TİY ilkelerinin uygulanması sonucu oluşacak etkiyi göstermek amacıyla incelenmiş bir vaka çalışmasıdır. Gerekli verileri elde etmek için birden fazla uzman görüşmesi yapılmış, sektörün geliştirilmesi için bazı sonuçlar çıkarmak amacıyla kişisel gözlem saha notları ve ikincil materyaller (örneğin, araştırma yapılan hastaneler tarafından sağlanan süreç açıklamaları, teknik şartnameler) kullanılmıştır.
2	(Chao, Yu, Cheng, & Chuang, 2013)	Tedarik zinciri ilişkilerinde güven ve bağlılığın gelişimine, işlem maliyeti ve sosyal mübadele teorilerinin uygulandığı bir çalışmadır. Varlık özgüllüğü, iletişim ve algılanan faydalar gibi yönetsel karar değişkenlerinin güven üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu, davranışsal belirsizliğin güven üzerinde anlamlı bir negatif etkisi ve güvenin bağlılık üzerinde anlamlı bir pozitif etkisi sonucuna ulaşıldığı çalışmaya ait veriler, Tayvan'daki 128 hastanede tıbbi cihaz tedarikçilerinin seçiminden sorumlu tedarik personelinden toplanmıştır.
3	(Phillips, Kashyap, & Cheung, 2015)	Ürün güvenilirliğine odaklanılan çalışmada; ilaç, tıbbi cihaz ve gıda üreticilerinin malzemelerin güvenini artırmak, hasta ve müşteri güvenini yükseltmek amacıyla tedarikçilerinin performansını kontrol etmek ve yönetmek için 2012 yılında Tedarik Bütünlüğü Girişimi'nin başlattığı araştırma, derinlemesine incelenmiştir.

4	(Mirghafoori, Sharifabadi, & Takalo, 2018)	İran'ın Kerman kentindeki hastanelerde 18 uzmanla derinlemesine görüşme yapılarak gerçekleştirilen çalışmada hizmet tedarik zincirinin sürdürülebilirliğini etkileyen kavramlar incelenmiştir. İlk olarak kavramları düzenlemek için Delphi yöntemi kullanılmış ve hastanenin sürdürülebilir tedarik zinciri için bir çerçeve önerilmiştir. İkinci olarak, çıkarılan kavramlar arasındaki ilişki için sezgisel bulanık bilişsel harita yöntemini kullanılmıştır.
5	(Chakraborty, 2018)	Birlikte yaratmanın ilişkisel öncüllerini ampirik olarak keşfetmeyi ve 2004 yılında Prahalad ve Ramaswamy tarafından önerilen DART (Diyalog-Erişim-Risk-Değerlendirme-Şeffaflık) çerçevesini, birlikte yaratmanın öncülleri olarak güven ve bağlılığı oluşturmanın amaçlandığı çalışmada, hastane-tedarikçi ilişkisi bağlamında (tıbbi-cerrahi tedarikçiler) birlikte yaratma yönüne yoğunlaşarak, İlişkisel-Görüş ve İlişkisel-Koordinasyon-Teorisinden destek alınan yanı sıra Hizmet-Baskın-Mantık odağı kullanılmıştır. Verilerin, Hindistan'ın dört büyük kentsel bölge ve çevresindeki 229 özel üçüncü basamak hastaneden toplandığı çalışmada, araştırma modelinde önerilen ilişkiler, yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak test edilmiştir.
6	(Vähätalo & Kallio, 2019)	Sağlık ve sosyal hizmetlerde TZY'nde gevşek bağlantı ve sıkı entegrasyonun nasıl, hangi durum ve amaçlarla uygulandığını analiz etmenin amaçlandığı nitel ve keşfedici bir çalışmadır. Analiz, satın almayla ilgili olan ve çoğunlukla hizmetin yasallığını sağlamak için resmi sözleşmelerde uygulanan dört tür gevşek bağlantı ve hizmet etkinliğini artırmak ve müşteri değeri katmak için daha az şekilde resmi projelerde uygulanan üç tür sıkı entegrasyon olduğu sonucunu göstermektedir.

7	(Karadayi Usta & SerdarAsan, 2020)	Medikal turizm hizmet tedarik zincirin (MTSSC) doğasının daha net anlaşılmasını sağlamak için kavramsal bir modelin önerildiği ve iş süreçlerini tanımlandığı bir çalışmadır. Önerilen modeli geliştirmek ve doğrulamak için literatür taraması, derinlemesine görüşmeler ve uzman değerlendirmelerinden faydalanılmıştır.
8	(Pearson, Narasimhan, & Schmidt, 2020)	Antibiyotik tedarik zincirinin (ASC) genel yapısı ve bir dış kaynak kullanımı bakış açısından genel ASC yönetimini detaylandırıldığı nitel bir çalışma.
9	(Bahiru Tefera & Tilahun Anbessa, 2022)	Halk sağlığı tesislerinde ilaç tedarik zinciri uygulamalarının durumunu ve ilişkili faktörleri sağlık profesyonellerinin bakış açısıyla değerlendirmenin amaçlandığı çalışmada 30 Nisan - 30 Haziran 2018 tarihleri arasında kamu sağlık kuruluşlarında nitel bir çalışma ile tamamlanan tanımlayıcı bir kesitsel çalışma tasarımı gerçekleştirildi. Nitel çalışma için yirmi yedi kilit bilgi kaynağı ile görüşülmüştür ve veriler tematik analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

SONUÇ

Etkili bir TİY, kilit tedarikçilerin belirlenmesi, performans ölçütlerinin tanımlanması, tedarikçi sözleşmelerinin yönetilmesi ve tedarikçi performansının izlenmesi gibi bir dizi faaliyeti içerir. Süreç, yeteneklerine, kalitelerine, teslimatlarına, maliyetlerine ve diğer faktörlere göre doğru tedarikçileri seçmekle başlar. Genel olarak TİY, mal veya hizmet teslimi için tedarikçilere güvenen herhangi bir kuruluş için önemli bir süreçtir. Kuruluşlar, güçlü ilişkiler kurmaya, performansı yönetmeye ve riski azaltmaya odaklanarak daha iyi iş sonuçları elde edebilir ve daha verimli ve etkili bir tedarik zinciri oluşturabilir.

Sağlık sektöründe tedarikçi ilişkileri yönetimi, tıbbi malzeme ve ekipmanların, ilaçların ve diğer tıbbi ürünlerin sağlık tesislerine zamanında,

doğru ve uygun maliyetli olarak ulaştırılmasına yönelik süreçlerin yönetimidir. Sağlık hizmeti tedarikçisi ilişkileri yönetimi, sağlık kuruluşlarının ilaç tedarikçileri, TZY ve lojistik fonksiyonları ile etkileşimlerini içerir.

Tedarikçi ilişkileri yönetimi, sağlık tesislerinin kalite, maliyet ve verimliliğinin yanı sıra malzeme ve ekipman satın alma süreçlerini yönetir. Sağlık kuruluşları tedarikçi seçerken ürün kalitesi, fiyat, teslim süresi, nakliye maliyetleri, tedarikçi ödeme koşulları gibi faktörlere dikkat etmektedir. Tedarik ilişkileri yönetimi, tedarik süreci sorunlarını çözmek, tedarik zinciri risklerini yönetmek, sipariş ve teslimat süreçlerini izlemek ve sürekli iyileştirmek için tedarikçilerle birlikte çalışır.

Sağlık hizmeti sağlayıcı ilişkileri yönetimi, sağlık kuruluşları ile sunucular arasındaki sözleşmelerin hazırlanması, uygulanması ve izlenmesi gibi yasal konuları da ele alır. Tedarikçi ilişkileri yönetimi, sağlık kuruluşlarının tedarikçilerle sağlıklı ve uzun vadeli ortaklıklar kurmasını sağlar. Bu sayede sağlık kuruluşları daha kaliteli, daha ucuz ve daha hızlı tıbbi malzeme, ekipman ve ilaçlara kavuşabilir.

TİY odaklı alanyazına ilişkin genel bir inceleme yapmak amacıyla gerçekleştirilen literatür taramasında; Çok kriterli karar verme yöntemleri ile tedarikçi seçiminin yapıldığı çalışmalara sıkça rastlandığı görülmüştür.

KAYNAKÇA

Acar, A. Z., & Yurdakul, H. (2013). Tedarik Lojistiğinde Sistem Satın Alma Ve Entegre Ürün Timi: Sağlık Sektörü İçin Öneriler. *Akademik Bakış Dergisi Sayı: 34, 2*.

Aladağ Bayrak, Ö. (2022). Kriz, COVID 19 Salgını ve İleri Yaş Bireyler: Türkiye'de COVID 19 Salgın Sürecinde Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma Programlarının Değerlendirilmesi. M. DİNÇSOY içinde, *Krizlerin Sosyoekonomik Etkileri: Ülke Ve Sektör Çalışmaları*. İstanbul: Efe Akademi Yayınları.

Bahiru Tefera, B., & Tilahun Anbessa, G. (2022). Pharmaceutical Supply Chain Practices and Its Associated Factors in Public Health Facilities,

- West Gojjam Zone, Ethiopia: Cross-Sectional Study. *Hospital Pharmacy*, 57(5), 622-632.
- Chakraborty, S. (2018). Enablers of Co-Creation in Hospital-Supplier Relationships: Empirical Study in Indian Healthcare Context. *In Supply Chain Forum: An International Journal (Vol. 19, No. 4, 331-352)*.
- Chao, C. M., Yu, C. T., Cheng, B. W., & Chuang, P. C. (2013). Trust and Commitment in Relationships Among Medical Equipment Suppliers: Transaction Cost and Social Exchange Theories. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(7), 1057-1069.
- Choy, K. L., Lee, W. B., & Lo, V. (2002). Development of A Case Based Intelligent Customer–Supplier Relationship Management System. *Expert systems with Applications*, 23(3), 281-297.
- Choy, K. L., Lee, W. B., & Lo, V. (2003). Design of A Case Based Intelligent Supplier Relationship Management System—The Integration of Supplier Rating System And Product Coding System. *Expert systems with applications*, 25(1), 87-100.
- Choy, K. L., Lee, W. B., & Lo, V. (2004). An Enterprise Collaborative Management System—A Case Study of Supplier Relationship Management. *Journal of Enterprise Information Management*, 17(3), 191-207.
- Johnston, D. A., McCutcheon, D. M., Stuart, F. I., & Kerwood, H. (2004). Effects of Supplier Trust on Performance of Cooperative Supplier Relationships. *Journal of operations Management*, 22(1), 23-38.
- Karadayi Usta, S., & SerdarAsan, S. (2020). A Conceptual Model of Medical Tourism Service Supply Chain. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 246-265.
- Mettler, T., & Rohner, P. (2009). Supplier Relationship Management: A Case Study in The Context of Health Care. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 4(3), 58-71.

- Mirghafoori, S. H., Sharifabadi, A. M., & Takalo, S. K. (2018). Development of Causal Model of Sustainable Hospital Supply Chain Management Using the Intuitionistic Fuzzy Cognitive Map (IFCM) Method. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 11(3), 588-605.
- Park, J., Shin, K., Chang, T. W., & Park, J. (2010). An integrative framework for supplier relationship management. *Industrial Management & Data Systems*, 495-515.
- Pearson, J. S., Narasimhan, M., & Schmidt, R. N. (2020). Antibiotic Supply Chain Disruption: Risk Insights From An Outsourcing Perspective . *Journal of Business and Behavioral Sciences*, 32(1), 87-99.
- Phillips, M., Kashyap, V., & Cheung, M. S. (2015). Increasing Product Confidence—Shifting Paradigms. *PDA Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 69(6), 736-742.
- Schneller, E. S., & Smeltzer, L. R. (2006). *Strategic Management of the Health Care Supply Chain*. USA: Wiley and Sons.
- Shiralkar, K., Bongale, A., & Kumar, S. (2022). Issues With Decision Making Methods For Supplier Segmentation in Supplier Relationship Management: A Literature Review. *Materials Today: Proceedings*, 50, 1786-1792.
- Simschi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simschi-Levi, E. (2003). *Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies and Case Studies*. Boston: McGraw-Hill.
- Swink, M., Narasimhan, R., & Wang, C. (2007). Managing Beyond The Factory Walls: Effects of Four Types Of Strategic Integration on Manufacturing Plant Performance. *Journal of Operations Management*, Vol. 25 No. 1, 148-64.
- Vähätalo, M., & Kallio, T. J. (2019). Managing Health Services—Tight Integration or Loose Coupling. *Nordic Journal of Business*, 68(4), 5-24.

Sağlık Sektöründe... The Meric Journal Cilt:7, Sayı:19, Yıl:2023
Zheng, J., Roehrich, J. K., & Lewis, M. A. (2008). The Dynamics of Contractual and Relational Governance: Evidence from Long-Term Public–Private Procurement Arrangements. *Journal of Purchasing & Supply Management* 14, 43–54.