

KURUM İÇİ HALKLA İLİŞKİLER BAĞLAMINDA HASTANELERDE OTOMASYON SİSTEMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ ÖRNEĞİ

Ayhan Uludağ* - Yusuf Yalçın İleri*

ÖZET

Hastanelerde kurum içi halkla ilişkiler çalışmaları, zor koşullarda görev yapan sağlık çalışanlarının iş tatmini için önemlidir. Kurum içi halkla ilişkilerde birçok iletişim aracının kullanılması mümkündür. Hastanelerin işleyişinde çok önemli bir yeri bulunan otomasyon sistemleri, kurum içi iletişimde etkili kullanıldığı takdirde üst yönetimin işini kolaylaştıracaktır. Çalışmanın amacı; bir tıp fakültesi hastanesinde, hastane otomasyon sistemiyle entegre çalışan kurum içi iletişim modülünün özelliklerinin incelenmesi ve kullanıcılara modül üzerinden gönderilen mesaj içeriklerinin konulara göre sınıflandırılması, analiz edilmesi, elde edilen bulgular ışığında uygulayıcılara ve araştırmacılara öneriler sunulmasıdır. Çalışmada elde edilen bulgulara göre hastanede, otomasyon sistemi üzerinden 2015 yılında 735, 2016 ise 421 olmak üzere toplam 1156 mesaj sağlık çalışanlarına gönderilmiştir. Mesaj içerikleri sınıflandırıldığında 2015 yılında en fazla gönderilen mesaj eğitim duyuruları (% 20,8), 2016 yılında ise en fazla evrak işleyişi (% 19,2), iki yılın toplam rakamlarına bakıldığında ise eğitim duyuruları (% 18,3) en fazla paya sahiptir. Yıllar kıyaslandığında, 2016 yılında 2015 yılına göre gönderilen mesaj sayısında da önemli ölçüde bir düşme olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre; sistemdeki kişiye özel veya tüm çalışanlara dönük sosyal programlar ile ilgili mesajların azlığı (% 2,7) göze çarpmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim yönetimi, halkla ilişkiler, otomasyon iletişim sistemleri

EVALUATION OF AUTOMATION SYSTEMS IN HOSPITALS IN THE CONTEXT OF INTERNAL PUBLIC RELATION: A STUDY IN A MEDICAL FACULTY HOSPITAL

ABSTRACT

In hospitals, studies related to internal public relations are very important for the job satisfaction of healthcare workers who work in difficult conditions. It is possible to use many communication tools in internal public relations. Automation systems, which have a very important place in the functioning of the hospitals, will facilitate the work of the senior management if they are used effectively in the internal communication. The aim of the study is the analysis and the classification of the message contents according to the subjects sent by a medical faculty hospital to the employees using automation communication module and make suggestions to the practitioners and researchers in accordance with findings. According to the findings in the study; a total of 1156

* Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

messages, 735 in 2015 and 421 in 2016, were sent to the healthcare professionals over the automation system at the hospital. When message contents are classified, education announcements (20.8%) have the largest share sent in 2015, document handling messages have the largest share (19.2%) in 2016 and education announcements (18.3%) have the largest share in the number of total messages sent in two years. It is seen that there is a significant decrease in the number of messages sent in 2016 compared to 2015. According to the study results; it draws attention that only (2,7%) of the messages in the system were related to private or general social programs.

Keywords: Communication management, public relations, automation communication systems.

GİRİŞ

Sağlık hizmeti sunumunda, tedavi edici hizmetler açısından değerlendirildiğinde hastaneler çok önemli bir yer tutmaktadır. Hastaneler, çok fazla uzmanlık alanından oluşan, en gelişmiş teknolojik cihazların kullanıldığı, yönetsel açıdan da karmaşık bir yapıyı kendi içinde barındıran önemli devasa kurumsal yapılardır. Tıp fakültesi hastaneleri, hastalara hizmet sunmasının yanında geleceğin hekimlerini de yetiştirmek durumundadır. Aynı zamanda diğer sağlık kuruluşlarında çözüm bulamamış hastaların iyileştirilmesi için daha ileri tetkik ve tedavi aşamalarının gerçekleştirildiği yerlerdir. Bu nedenle tıp fakültesi hastanelerinin yönetilmesi daha zorlu süreçleri kendi içinde barındırmaktadır.

Böylesine büyük bir kitleye hizmet sunan hastaneler, her türlü iletişimin sağlanmasında halkla ilişkilerden de faydalanmaktadır (Ayhan ve Canöz 2006: 72). Hastane yönetimlerinin hasta odaklı hizmet sunabilmesi için kurum dışı halkla ilişkiler kadar öncelikle kurum içi halkla ilişkiler faaliyetlerine önem vermeleri gerekmektedir. Kendi çalışanının memnuniyetini sağlamadan hastaların iyi bir sağlık hizmetini almasını beklemek olası değildir. Yoksa verilen hizmetten doğacak yaygın memnuniyetsizlik hastanelerin birçok anlamda sıkıntıya düşmesine neden olacaktır.

Hastanelerde gerek iç gerekse de dış müşterileriyle başarılı bir ilişki kurmak için, çok yönlü iletişimi esas alan halkla ilişkiler oldukça önemli bir görevi yerine getirmektedir (Yurdakul ve ark. 2007: 42). Hastane çalışanlarıyla doğru iletişimi kurmak, yönetimin başarması gereken önemli bir eylemdir. Amerika Birleşik Devletleri'ndeki araştırmalardan elde edilen bulgulara göre, CEO düzeyindeki yöneticilerin, zamanlarının %63'ünü kurum içi iletişime ayırdıklarını ortaya koymaktadır (Kadıbeşegil 2012: 164). Kurum içi ilişkilerin başarılı olması bir örgütün belirlediği hedeflere ulaşmasında vazgeçilmezdir. Kurum içi ilişkilerin etkili bir şekilde sürmesinin başarısı da ancak karşılıklı sevgi, saygı ve işbirliğinin oluşturulmasından geçmektedir (Kazancı 1997: 245).

Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) hastanelerde iş ve ilişkilerin sürdürülmesinde etkilidir. HBYS hastanedeki bilgisayarların birbirlerine bağlı bir şekilde belirli bir program dahilinde işlem yapmasından oluşmaktadır. Bilgisayar kullanıcıları, ilk girişte gönderilen mesajı (eğer bir mesaj gönderilmişse) okumadan ve okudum/anladım şeklindeki onay tuşuna basmadan HBYS kullanımına başlamamaktadır. Çalışanlar okudum/anladım şeklinde onay verdikleri için ve bu sistem tarafından da kayıt altına alındığından dolayı aldıkları mesajı görmedikleri ve geç gördükleri gibi karşı bir görüş öne sürememektedir.

Çalışmanın amacı, tıp fakültesi hastanesinde kurum içi halkla ilişkiler faaliyetlerinde otomasyon sisteminin kullanımının değerlendirilmesidir.

1.HASTANELERDE KURUM İÇİ HALKLA İLİŞKİLER

Hastanenin karmaşık doğası, hastaneleri yönetmek açısından sağlık yöneticilerine zorluklar üretmektedir. Hastanelerde hem tıp hem de tıp dışı çok sayıda alanda uzmanın beraber çalışması ile iyi bir hizmet sunulabilmektedir. Hastalara verilecek iyi bir sağlık hizmeti ancak, çarkları iyi işleyen bir mekanizmanın sürmesi sayesinde olmaktadır. Önemi her geçen gün artarak süren halkla ilişler uygulamalarının hastanelerde kullanılmaması düşünülemez. Hastanelerde bazı yönleriyle kullanılmaya başlanan halkla ilişkiler, yönetimlere ciddi katkılar sunmaktadır.

Hastanelerde halkla ilişkiler çalışmaları her anlamda bir bütün olarak değerlendirilmeli ve hastane yönetimleri çağdaş yönetim anlayışına uygun halkla ilişkiler birimleri oluşturmalıdır. Etkin çalışan bir halkla ilişkiler sonucunda, hem sağlık hizmeti alıcıları daha etkin bir biçimde hizmet alacak hem de hastanelerin kurumsal başarı oranları yükselecektir (Yurdakul ve ark. 2007: 45).

Temel anlamda insani bir süreç olarak ele alındığında yönetim, kurumsal amaçların ve hedeflerin istenilen üst düzeyde yerine getirilmesi için, kurumdaki tüm çalışanlar arasında işbirliği ve eşgüdüm sağlayarak, verimli bir şekilde hareket edebilmektir (Göksel 2010: 11). Örgütler de tıpkı canlılar gibi varlıklarını sürdürebilmek için iç ve dış çevre ile etkili bir iletişim kurmak zorundadır. İletişimin temel işlevinin de uyumlaştırma ve eşgüdüm olduğu düşünülürse, gerek örgüt içi uyum, ortak görüş ve koordinasyon sağlama, gerekse örgüt dışı adaptasyon ve bilgi giriş çıkışına yönelik faaliyetlerdeki başarı, etkin bir örgütsel iletişimde saklıdır (Karaçor ve Şahin 2004: 100).

İyi bir yönetim sergilemek için iyi bir kurum içi halkla ilişkiler çalışması gereklidir. Kurum çalışanlarının kendi aralarında geliştirdikleri olumlu ilişkiler kurumun dışarı ile yapacağı ilişkileri de olumlu etkileyeceği bilinmektedir. Kendi iç müşterilerinin yani çalışanlarının ihtiyaçlarını, sorunlarını, beklentilerini sağlamayan bir kurumun verimli olması beklenmemelidir. Kendi personeli ile dar-

gın olan bir kuruluşun çevreyle uyumlu bir halkla ilişkiler kurması da ihtimal dışıdır (Yatkın 2006: 370; Kazancı 1997: 252). Kurum içi iletişim doğruluk esasına dayanır ve çalışanlarla yönetim arasında karşılıklı olarak devam eden bir bilgilendirmeyi gerektiren süreklilik isteyen bir iletişim şeklidir (Canöz 2010: 80).

Günümüzde kurum içi iletişimin gerek duyulmasına neden olarak verimlilik artışı, kaliteli hizmet, halk nezdinde olumlu algı oluşturmak ve nitelikli çalışanlara ulaşmak yatmaktadır (Peltekoğlu 2016: 510). Çalışanlar tarafından örgütün kabul görmesi için örgütün amaçları, tarihi ve değerleri konusunda sürekli bilgilendirmeler yapılmalıdır (Dinçer 2012: 123). Yine kurumlarda çalışanların değerli bir marka haline gelebilmesi için en temel adımlarından biri de etkin bir kurum içi iletişim performansından geçmektedir (Kadıbeşegil 2012: 176).

Yapılan bir araştırmaya katılan sağlık kurumları mensupları, bilişim teknolojilerinin verimliliği artırmaya, yenilik yaratmaya, teknoloji yenilemeye, hastane içi koordinasyona ve denetlemeye “tam” düzeyinde etkisinin olduğunu düşünmektedir (Bal 2010: 150). Yine başka bir çalışmada araştırmacılar (Karaçor ve Şahin 2004: 115) hastanelerde hem kişiler ve hem de bölümler arası iletişimin yetersiz olduğu ve bu durumun aynı zamanda iletişim sorununa neden olduğunu belirtmektedir.

Hastane yöneticileri kurumlarının örgütsel iletişimini geliştirmek ve iyileştirmek gibi çabalar göstermelidir. Bu yönde atılacak adımların başında çalışanlarına karşı açık davranmaları, güven verici bir duruşa sahip olmaları ve dinleme yeteneklerini geliştirmeleri gelmektedir (Örücü ve ark. 2012: 18).

1.1. Kurum İçi İletişim Araçları

Örgüt bağlamında yaşanan iletişimin birçok yönü bulunmaktadır. Örgüt iletişimi kişiler arası etki, iş şartlarını belirleme, yasalar doğrultusunda hareket etme ve etmeme kadar çeşitlenen karar verme ve ilişki tarzlarıyla, siyasal ve ekonomik karaktere sahiptir (Erdoğan 2006: 285).

Örgütsel iletişimde önemli olan sistemli, düzenli ve akılcı bir bilgi akışının sağlanması gerçeğidir (Yatkın 2006: 383). İletişim alanında yapılan birçok bilimsel çalışmadan elde edilen bulgular, örgüt içi iletişimin nasıl uygulandığı ile kurum çalışanlarının kişisel tatmini, kendine-saygısı ve kurumsal aitlik hisleri arasında önemli bir ilişki olduğunu göstermektedir (Ergüden 1992: 34). Çalışanlarının memnuniyeti açısından bakıldığında örgüt için iletişimin etkinliği önemlidir. Bu etkinliği geliştirmek için yöneticilerin örgütsel iletişimi destekleyici ve geliştirici ölçütleri sıralayan yazarın (Halis 2000: 228-229), “bireylerin nasıl daha iyi iletişim kuracaklarını araştırma”, “çatışmalara ve iletişime gereksinim duyulan alanlarda yoğunlaşma”, “sahip olunan yaratıcı yetenek ve davranışları güçlendirmek için başkalarıyla paylaşma” konularına yaptığı vurguları önemlidir.

Kadıbeşegil (2012: 185) kurumsal iletişimle ilgili çıkardığı yol haritasını “beş temel adım” üzerine kurgulamıştır. Bu beş temel adım şu şekildedir:

- Kurumun belirlediği iş hedefleri doğrultusunda bir “paydaş haritası”nın oluşturulması
- Ortak mesajların üretimi sırasında, zaman yönetimi ve iletişim konusunun ne olacağı gibi konuların belirlenmesi
- Kurumun değerleri ve kültürünün, çalışanların tamamı için önemli olmasından hareketle iletişim ve ilişki yönetiminde önemsenmesi
- Kurumda gerçekleşen iletişim süreçlerinin performansının değerlendirilmesi.

İletişim teknolojileri uygun bir şekilde kullanmak örgütlerin hayatlarını devam ettirmek ve geliştirmek için oldukça gereklidir. Yönetimin, aldığı kararları örgütünde uygulamak gibi bir mecburiyeti vardır. Bu mecburiyeti uygun iletişim kanallarını kullanarak gerçekleştirirse, olumlu sonuçlar alma olasılığı artmaktadır. Örgüt iletişiminde kurumsal bloglar önemlidir fakat gerekli değeri bulmamıştır. Blog kullanımında katkılarının yanında olumsuzlukları da göz önüne alınarak dikkatli hareket edilmelidir (Karcıoğlu ve Kurt 2009: 15). Yine halkla ilişkiler çalışmalarında hedef kişilere ulaşılabilecek her türlü iletişim kanalının kullanılması gereklidir. Sosyal ağlar da ister online olsun ister offline olsun halkla ilişkiler mesajlarının etkin bir şekilde yayılabileceği iletişim kanallarıdır (Onat ve Alikılıç 2008: 1138-1139).

Çalışma konusu olan intranet kurum içi iletişimi hızlı ve etkili yöntemi haline getirmektedir (Peltekoğlu 2016: 512). Yine “bilgisayar temelli medya: e-post, listserve, haber grubu, web sitesi, web tv, web radyo” (Erdoğan 2006: 291) örgüt içi iletişim kurmak için kullanılan iletişim kanallarındandır. Yazarların (Şerifoğlu ve Sungur 2007: 15), işletmelerde kurum içi iletişim alanında saydıkları iletişim araçları arasında intranette bulunmaktadır.

1.2. Kurum İçi İletişim ve Hastane Otomasyon Sisteminin Kullanımı

Sağlık kurumlarında kullanılan bilgi sistemlerinin getirdiği teknolojik yenilik ve katkılar; birçok paydaş tarafından hem sağlık hizmetlerinin kalitesi ve hızı hem de sağlık kurumlarında yönetim etkinliği açısından bakıldığında devrimsel niteliktedir (Asch ve ark. 2004: 939; Epstein ve ark. 2004: 407; Smith 2004).

Hastane bilgi yönetim sistemi, hasta bakımı ve takibi, kliniklerin yönetimi, ilaç, tıbbi cihaz ve medikal malzemelerin takibi, kurumsal performans ölçümü, fatura-lama, finansman, diğer yönetsel faaliyetler ve sağlık araştırmalarının işleyişi için gerekli olan bir bilişim sistemidir (Lee ve ark. 2009: 19). Onlarca farklı modülünün yanı sıra, HBYS, binlerce sağlık çalışanını içinde barındıran özellikle tıp fakültesi hastaneleri gibi büyük kurumlarda iletişim ve halkla ilişkileri yönetmek ve yönlendirmek için kurum içi iletişim modülü gibi ileri teknoloji hizmetler de

sunmaktadır (İleri 2016: 2-4). Çok farklı meslek gruplarından olan, vardiya usulü çalışan ve toplantı ve bilgilendirmeler için genellikle ayıracak vakitleri olmayan sağlık çalışanlarının kurum, kurum yönetimi, değişen yönetmelik veya kurallar, sosyal duyurular, uyarılar vb. içeriğe sahip konulardan anında ve hızla haberdar edilmeleri bilhassa hastane yöneticileri için önemli bir amaçtır. Hastane otomasyon sistemlerinin bu noktada etkin kullanımı ve sağladığı teknolojik özellikler ve erişim imkanlarından en üst seviyede faydalanılması, sağlık işletmelerine kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler anlamında avantaj sağlayabilecektir.

2. HBYS İLETİŞİM MODÜLÜNÜN ÖZELLİKLERİ

Çalışmanın yapıldığı tıp fakültesi hastanesinde otomasyon sistemi 2007 yılından itibaren tam anlamıyla işleyişe geçmiş, otomasyon üzerindeki kurum içi iletişim modülü ise 2014 yılından itibaren sıklıkla kullanılmaya başlamıştır. Sistem dahilinde gönderilen mesajların gönderimi ve alımı ücretsizdir. Mesajlar silinemez ve istenildiği zaman geriye dönük olarak okunabilir, anahtar kelime ile arama yapılabilir.

Mesaj, iş yapılan otomasyon sistemi üzerinden gönderildiğinden sistemde görülen herhangi bir hata, özel bir durum, hastalar, cihaz veya ilaçlarla ilgili fark edilen bir yenilik, değişiklik anında ilgili çalışanlarca görülebilmektedir. İletişim kanalının sistemin bütünü ile entegre olması, doğrudan hedef kitleye erişimi de beraberinde getirmektedir.

İletişim sistemi üzerinden mesajlara ek olarak, gerekli görüldüğü takdirde fotoğraf, ekran görüntüsü, ses dosyası, resmi kurum veya mevzuat linkleri vb. dosyalar da gönderilebildiğinden sağlık çalışanlarına kolaylıklar sağlamaktadır. Örneğin, hastanede onlarca farklı birimde bulunan yüzlerce bilgisayardan herhangi birini kullanarak otomasyon sistemine giriş yapabilen sağlık çalışanları yer, cihaz ve zamandan bağımsız olarak tamda gerekli olduğu anda kendilerine iletilen mesajı görebilmektedirler. Bu da mesajla verilmek istenen konunun daha etkili ulaşmasına neden olmaktadır.

İletişim sisteminde tüm mesajların kendine özgü bir kimlik numarası (no/id) bulunmaktadır. Bu, benzer içerikli güncelleme mesajlarının kısa bir dönem içerisinde sıklıkla geldiği zaman çalışanlarda oluşabilecek kafa karışıklığını engellemeye yönelik bir özelliktir. Çalışanlar, herhangi bir toplantı veya fikir alışverişinde doğrudan mesaj no/id ile karışıklığa mahal vermeden düşüncelerini iletebilmekte, bilgi paylaşımında bulunabilmektedirler.

Normal elektronik iletişim kanallarında mesajlar genellikle tüm çalışanlara ya da belli bir meslek grubundaki çalışanlara veya belli bir birimin çalışanlarına gönderilmektedir. Ancak bu sistem ile mesajlar örneğin; eczane modülünü kullanma yetkisi olan çalışanlar arasından sadece güncelleme yetkisi verilmiş olanlara

gönderilmektedir. Bu çalışanlar birçok farklı birimden ve birçok farklı çalışan grubundan olabilmektedir. Sistem sayesinde, mesajlar ilgisiz kişi veya birimlere iletilmemekte, zaman kayıpları azaltılmakta, kafa karışıklıkları önlenerek bilgi güvenliği daha etkin şekilde yönetilebilmektedir.

Hastane otomasyon iletişim modülünde, mesajlar önem derecelerine göre gruplandırılabilir. Örneğin, hastane servislerinden birinde hemşire olarak görevli bir kişinin Teşhisle İlişkili Gruplar (TİG) biriminde görevlendirildiğinde bazı zorluklar yaşayacağı açıktır. TİG biriminde ilk defa görev yapacak bir hemşirenin birimin işleyişi ile ilgili kritik bilgileri edinmesi, kendisi için eğitim programı düzenlense bile çok etkili olamamaktadır. Bu sistem ile yeni bir kullanıcı TİG modülüne giriş yaptığında program içinde kritik işlemler öncesinde daha önceden gruplanmış belirli mesajlar kendisine gösterilerek kurumsal hafıza hızla yeni çalışana aktarılmaktadır. Böylelikle öğrenme hızlanması ile birlikte daha az hata yapılmakta ve kurumun insan kaynaklarının daha etkin hale gelmesi sağlanabilmektedir.

Mesajlar sadece hastane üst yönetimi veya bilgi işlem merkezi tarafından değil, birim yöneticileri, sorumlu hemşireler, anabilim dalı başkanları gibi yönetimin yetki verdiği kişiler tarafından kullanılabilir. Özellikle, poliklinik, servis, yoğun bakım vb. birimlerde dağınık şekilde çalışan çok sayıda personeli olan bölümlerde mesai içerisinde iletişim kurmak zordur. Bu zorluğu aşmada hastane otomasyon sistemi üzerinden mesajların gönderilmesi kurum içi iletişimin etkinliğini ve verimliliğini arttıracaktır.

Kısa mesaj, elektronik posta, web, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) vb. sistemler üzerinden yapılan duyuru ve bilgilendirme mesajları hedef kitleye ulaşma açısından bakıldığında etkililik sorunu taşımaktadır. Çalışanların işleriyle olmayan zamanlarında ulaşabilmekte veya kişilerin bu mesajlara ulaşmada ihmal veya isteksizliği gibi durumlar olması da kaçınılmazdır. Oysa hastane otomasyon sisteminde mesajı okumak seçenek değil bir zorunluluktur.

Günde üç defa yedeklenerek, bilgi güvenliği yönetim sistemi şemsiyesi altında korunan bir kurumsal sistem altında çalışması ve verilerinin saklanması, iletişim sistemi açısından ve kurumsal iletişim hafızasının korunması noktasında önemli bir artıdır. Günümüzde bilginin korunması, bilgi güvenliği ve mahremiyetinin sağlanması kritik önemdedir. Kurumların ve çalışanların sıklıkla kullandıkları elektronik iletişim sistemleri genellikle sistemi sağlayan firmaların kontrolü altındadır. Bu nedenle, özellikle tedarikçi, hizmet sağlayıcı firmaların değişmesi, sözleşmenin sona ermesi vb. gelişmeler sonucunda geçmiş iletişim mesajlarının kaybolması, üçüncü tarafların eline geçmesi gibi olaylar sıklıkla yaşanmaktadır. Hastane otomasyon sistemi ile entegre iletişim sistemi sayesinde, hastanede iletilen mesajlar üçüncü bir taraf tarafından görülememekte, sadece bilgi güvenliği

noktasında kuruma karşı yasal sorumlulukları olan çalışanlar tarafından görülebilmektedir.

3. YÖNTEM

Bu araştırma Tıp Fakültesi hastanesindeki otomasyon sistemi üzerinden kullanıcılara gönderilen mesajları değerlendirmek amacıyla kesitsel türde yapılmıştır. Araştırma, ilgili hastanenin personeline gönderdiği 2015-2016 yıllarına ait toplam 1156 mesaj üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanıcılara gönderilen mesajların içerikleri sınıflamaya tabi tutulmuş, yıllara göre ve konularına göre değerlendirilmiştir. Mesajlar sınıflandırıldıktan sonra frekans dağılımları alınmış, analize tabi tutulmuştur.

Çalışmanın amacı, hastanenin kurum içi iletişim çalışmalarında otomasyon sistemi üzerinden kullanıcılara gönderilen mesaj konularının belirlenmesi ve belirlenen bu mesaj konularının hastanelerinin kurum içi halkla ilişkiler sürecine katkısının ne oranda olabileceği ve bu sistemin daha iyi nasıl kullanılabileceği noktasında katkı sağlamaktır.

Literatür taramasında daha önce otomasyon mesajları üzerinde yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. İlgili hastane yönetiminin yazılı izninin ardından hastanenin otomasyon sistemi üzerinden kullanıcılara gönderdiği 2015-2016 yıllarına ait tüm mesajlar dijital ortamda alınmıştır. Araştırmacılar tarafından mesaj içerikleri incelenmiş, önceden belirlenen konulara göre sınıflandırılarak kodlanmıştır. Kodlamalar, istatistik programına aktarılarak elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistik için frekans dağılımı kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Otomasyon sistemi üzerinden kullanıcılara gönderilen 2015 ve 2016 yıllarına ait mesajlar konularına göre sınıflandırılmıştır.

Hastanede otomasyon üzerinden 2015 yılında 735, 2016 ise 421 olmak üzere toplam 1156 mesaj kullanıcılara gönderilmiştir. Tablo 1'e göre mesaj içerikleri dikkate alındığında 2015 yılında en fazla gönderilen mesaj eğitim duyuruları (% 20,8) olurken, bunu sırasıyla kalite denetim duyuruları (% 12,4), tıbbi konular (% 10,7) ve evrak işleyişi (10,2) izlemektedir. 2016 yılında ise en fazla evrak işleyişi (% 19,2) olurken bunu sırasıyla tıbbi konular (% 14,3), eğitim duyuruları (% 14) ve personelin kendi sorumlulukları (%9) takip etmiştir. İki yılın toplam rakamlarına bakıldığında, eğitim duyuruları (% 18,3) en fazla paya sahipken, bunu evrak işleyişi (% 13,5), tıbbi konular (% 12) ve personelin kendi sorumlulukları (% 10,7) takip etmektedir.

Tablo 1. Otomasyon Sisteminden Kullanıcılara Gönderilen Mesajların İçeriklerin Dağılımı

Mesaj Türleri	2015		2016		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Tıbbi konular	79	10,7	60	14,3	139	12,0
Temizlik konuları	18	2,4	13	3,1	31	2,7
Otomasyon-Bilişim	26	3,5	33	7,8	59	5,1
Evrak işleyişi	75	10,2	81	19,2	156	13,5
Mesai ile ilgili	32	4,4	10	2,4	42	3,6
Hastalarla ilgili özel durumlar	21	2,9	0	0	21	1,8
Personelin sorumlulukları ile ilgili	86	11,7	38	9,0	124	10,7
Hatalı-eksik işlemler	10	1,4	12	2,9	22	1,9
Mevzuat duyurma	34	4,6	7	1,7	41	3,5
Eğitim duyuruları	153	20,8	59	14,0	212	18,3
Kalite denetim duyuruları	91	12,4	21	5,0	112	9,7
Genel toplantı duyuruları	20	2,7	9	2,1	29	2,5
Personel-ayrılış başlayış	2	,3	0	0	2	,2
İşleyişle ilgili değişiklikler	17	2,3	36	8,6	53	4,6
Sosyal program duyuruları	23	3,1	8	1,9	31	2,7
Hastanedeki yenilikler	31	4,2	12	2,9	43	3,7
Vefat-Doğum vs duyuruları	3	,4	0	0	3	,3
Çalışan memnuniyeti ile ilgili anketler	0	0	12	2,9	12	1,0
Diğer duyurular	14	1,9	10	2,4	24	2,1
Toplam	735	100	421	100	1156	100,0

Yıllar kıyaslandığında, 2016 yılında 2015 yılına göre gönderilen mesaj sayısında da önemli ölçüde bir düşme olduğu görülmektedir. Mesajların içeriğinin dağılımı incelendiğinde de önemli farklılıkların varlığı dikkat çekmektedir. 2016 yılında hastanenin işleyişine dönük mesajların payı artmaktadır.

Toplamda mesajlar incelendiğinde sosyal program duyurularının oranı (% 2,7) oldukça azdır. Öyle ki; 2016 yılı içerisinde daha da azalmıştır. Otomasyon sistemi sosyal mesajların personele duyurulması için sık başvurulan kanallardan birisi olmalıdır. Hastanede işe başlayan ve işten ayrılan personeller ile ilgili mesajlar da yine kısıtlı sayıdadır. Hastane verilerine göre yılda ortalama 170 çalışanın işe başladığı/ayrıldığı görülmektedir. İnsan kaynakları bölümünün sadece işlerle ilgili değil, bu konuda da aktif olması gerekmektedir. Sonuçlarda dikkat çeken diğer bir nokta ise; 2016 yılı içerisinde vefat-doğum gibi personele dönük mesajların bulunmamasıdır. 2015 yılında ise bu sayı sıfır olmamakla birlikte çok azdır (3 adet). Bu konuda daha hassas davranılması kurum içi halkla ilişkiler faaliyetleri açısından önem taşımaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yoğun hasta girişine ilaveten çok sayıda çalışan ve sağlık meslek mensubu adayının bir arada bulunduğu tıp fakültesi hastanesinin etkili bir kurum içi halkla ilişkiler yönetimine muhtaç olduğu açıktır. Hataların en aza indirildiği, hem çalışan hem hasta memnuniyetinin üst düzeye çıkarıldığı bir yönetim anlayışında birçok iletişim aracı, kurum içi halkla ilişkiler çalışmalarında kullanılmalıdır.

Otomasyon sistemleri, hastanelerin işleyişinin belkemiğini oluşturan bilgi yönetimini sağlamaktadır. Hastaya ait tüm işlemlerin gerçekleştirildiği, tüm bilgilerin kaydedildiği, bir kesinti yaşandığı zaman hastanenin ciddi anlamda duraksamasına neden olabilecek kadar kritik önemde olan ve neredeyse tüm hastane personeli tarafından kullanılan hastane otomasyon sistemlerinin bir parçası olan iletişim modülü etkin bir kullanımla kurum içi halkla ilişkiler çabalarına önemli katkılar sunabilecektir.

Çalışmada, otomasyon sisteminin kurum içi iletişim için farklı konularda kullanıldığı görülmektedir. Tüm mesajlara bakıldığında, kullanım amacının büyük oranda hastanenin genel işleyişine yönelik mesaj konuları olduğu tespit edilmiştir. Kişiyi özel veya tüm çalışanlara dönük sosyal mesajların oldukça az sayıda olduğu göze çarpmaktadır. Sistemin genel işleyişe ilaveten, personelin özel gün kutlamaları, genel kutlamalar, çalışanları motive edici mesajlar otomasyon sisteminde daha çok yer almalıdır.

Yapılan literatür taramasında, hastanelerdeki otomasyon sistemlerinin kurum içi iletişim çalışmasında kullanılması ile ilgili bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Sadece bir hastanede yapılmış olması çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bundan sonra multidisipliner çalışmalarla, otomasyon sisteminin hastanelerde kurum içi halkla ilişkiler çalışmalarında daha etkili kullanılmasının araştırılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

Asch S M, McGlynn E A, Hogan M M, Hayward R A, Shekelle P, Rubenstein L, Kessey J, Adams J ve Kerr A (2004) Comparison of Quality of Care for Patients in the Veterans Health Administration and Patients in a National Sample, *Ann Intern Med.*, 141, 938-945.

Aydın H U D (2012) Örgütsel İletişim Açısından Örgüt Kültürü ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üni. Sos. Bil. Enst., Denizli.

Ayhan B ve Canöz K (2006) Hastaların Hastane Tercihinde Etkili Olan Halkla İlişkiler Faaliyetleri, 2. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli, 71-89.

Bal C G (2010) Üniversite Hastanelerinde Bilişim Teknolojilerinin Stratejik Kullanımına İlişkin Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Doktora Tezi, Selçuk Üni. Sos. Bil. Enst., Konya.

Canöz K (2010) Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Uygulamaları, Palet Yayınları, Konya.

Epstein A M, Lee T H ve Hamel M B (2004) Paying Physicians for High-Quality Care, *N Engl J Med*, 350, 406-410.

Erdoğan İ (2006) Teorikte ve Pratikte Halkla İlişkiler, Erk Yayınları, Ankara.

Ergüden A (1992) Örgüt İçi İletişim: Sistem Yaklaşımı, *Kurgu Dergisi*, 11, 11-40.

Göksel A B (2010) Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Halis M (2000) Örgütsel İletişim ve İletişim Tatminine İlişkin Bir Araştırma, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 217-230.

İleri Y Y (2016) Implementation Processes of Hospital Information Management Systems: A Field Study in Turkey, *Journal of Information & Knowledge Management*, 15(3), 1-15

Kadıbeşegil S (2012) Şimdi Stratejik İletişim Zamanı, 2. Baskı, MediaCat Kitapları, İstanbul.

Karaçor S ve Şahin A (2004) Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 97-117.

Karacıoğlu F ve Kurt E (2009) Örgütsel İletişimin Etkinliği Açısından Kurumsal Bloglar ve Birkaç Kurumsal Blogun İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 1-17.

Kazancı M (1997) Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler, 2. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara.

Lee C, Robinson K M, Wendt K ve Williamson D (2009) The Preparedness of Hospital Health Information Services for System Failures Due to Internal Disasters", *Health Information Management Journal*, 38(3), 18-26.

Onat F ve Alikılıç Ö A (2008) Sosyal Ağ Sitelerinin Reklam ve Halkla İlişkiler Ortamları Olarak Değerlendirilmesi, *Journal of Yasar University*, 3(9), 1111-1143.

Örücü E, Kılıç R, Yıldız H ve Yıldız B (2012) Biçimsel Örgüt Yapısının Örgütsel İletişime Katkısı: Bir Kamu Hastanesi Örneği, Akademik Bakış Dergisi, Kırgız-Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat: Kırgızistan, 32, 1-20.

Peltekoğlu F B (2016) Halkla İlişkiler Nedir? 9. Baskı, Beta, İstanbul.

Smith M F (2004) E-Health: Roadmap for 21st Century Health Care Consumers, Organisation for Economic Co-operation and Development Forum Health of Nations, Paris.

Şerifoğlu U K ve Sungur E (2007) İşletmelerde Sağlık ve Güvenlik Kültürünün Oluşturulması; Tepe Yönetimin Rolü ve Kurum İçi İletişim Olanaklarının Kullanımı, Yönetim Dergisi, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadı Enstitüsü, 18(58), 1-17.

Yatkın A (2006) Hizmet Verimliliğinin Artırılmasında Halkla İlişkilerin, Örgütsel İletişimin Rolü ve Önemi (Elazığ Belediyesi Örneği), 2. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 21. Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler, Sorunlar ve Çözümler, Kocaeli, 369-386.

Yurdakul N B, Çoşkun G ve Öksüz B (2007) Hastanelerde Halkla İlişkiler: İzmir İli Özel Hastaneler Örneğinde Halkla İlişkiler Birimlerinin Yapı-İşlev ve Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 2(1), 31-46.