



ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

TÜRKİYE'DEKİ HASTANELERİN İNTERNET ADRESLERİNDEKİ ORGANİZASYON YAPILARININ İNCELENMESİ*

AN ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL STRUCTURES OF HOSPITALS IN TURKEY ON THEIR INTERNET ADDRESSES

Cihan GENÇ¹

Doç. Dr. Ali ARSLANOĞLU²

ÖZ

Bu çalışma Türkiye'deki hastanelerin web sitelerindeki organizasyon şemalarını inceleyerek hastanelerin organizasyon şemalarının Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) sürüm 6.1'e uygunluk düzeyini değerlendirmeyi amaç edinmiştir. Çalışma Türkiye'de faaliyet gösteren hastanelerin web sitelerinin incelenmesi yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Hastanelerin web sitelerine il sağlık müdürlüklerin internet sayfasından ulaşılmıştır. İl sağlık müdürlüğünde hastanelerin web sayfalarının uzantılarının olmadığı durumlarda trhastane.com internet adresinden hastane adlarına ve web sayfalarına erişilmiştir. Çalışmanın yürütülmesi için 1463 hastane incelenmiştir. 102 hastanenin web sitesine erişilememiştir. Bunun yanı sıra, 55 özel hastanenin web sitesi, diğer şubelerle paylaşımlı olarak kullanılmaktadır. Bu hastaneler için ayrı ayrı web sitesi değerlendirmesi yapılamamıştır. Bu durum dikkate alınarak, araştırmaya toplamda 1306 hastane dahil edilmiştir. Bu hastanelerin %35,29'unda (461) organizasyon şeması web sitesine konulmamıştır. Organizasyon şeması şekil olarak var olan fakat yatay, dikey hiyerarşi, koordinasyon ve entegrasyon noktaları ve yetki devri hususlarını tam içeren hastane sayısı 25'tir (%1,91). Değerlendirilen hastanelerin %64,70'i (845) dikey hiyerarşi, %29,93'ü (391) yatay hiyerarşi, %19,67'si (257) koordinasyon noktası, %22,28'i (291) entegrasyon noktası, %3,21'i (42) yetki devrini tanımlamıştır. Bu verilere ek olarak hastanelerin %0,53'ü (7) dış kaynak kullanımını tanımlamıştır. Web sitesinde organizasyon şemalarını tanımlayan hastanelerin %91,34'ü (1193) SKS Hastane Sürüm 6.1'e uygun şekilde tanımlanmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak hastanelerin büyük çoğunluğunun organizasyon yapısının SKS Hastane Sürüm 6.1 Setine uygun şekilde tanımlanmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hastane organizasyon yapısı, Organizasyon şeması, Yatay ilişki, Dikey ilişki.

JEL Sınıflandırma Kodları: D20, D73, D82, D85.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of compliance of hospitals' organizational charts with the Health Quality Standards (QSH) version 6.1 by examining the organizational charts on the websites of hospitals in Turkey. The study was conducted by examining the websites of hospitals operating in Turkey. The websites of the hospitals were accessed from the websites of the provincial health directorates. In cases where the provincial health directorate did not have the extensions of the hospitals' web pages, hospital names and web pages were accessed from the trhastane.com internet address. For the conduct of the study, 1463 hospitals were examined. The websites of 102 hospitals could not be accessed. In addition, the websites of 55 private hospitals are shared with other branches. Separate website assessments could not be made for these hospitals. Considering this situation, a total of 1306 hospitals were included in the study. In 35.29% (461) of these hospitals, the organization chart was not posted on the website. The number of hospitals that have an organizational chart in shape, but fully include horizontal and vertical hierarchy, coordination and integration points and delegation of authority is 25 (1.91%). Of the assessed hospitals, 64.70% (845) defined vertical hierarchy, 29.93% (391) horizontal hierarchy, 19.67% (257) coordination points, 22.28% (291) integration points, and 3.21% (42) delegation of authority. In addition to these data, 0.53% (7) of the hospitals defined outsourcing. It was determined that 91.34% (1193) of the hospitals that defined their organizational charts on the website were not defined in accordance with the QSH Hospital Version 6.1. As a result, it has been determined that the organizational structure of the majority of hospitals is not defined in accordance with the SKS Hospital Version 6.1 Set.

Keywords: Hospital organizational structure, Organization chart, Horizontal relationship, Vertical relationship.

JEL Classification Codes: D20, D73, D82, D85.

* Bu çalışma 03.05.2024 tarihinde 18. Uluslararası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresi'nde sunulan ve tam metni bildiriler kitabında yayınlanmayan "Türkiye'de Bulunan Hastanelerin İnternet Adreslerindeki Organizasyon Yapısının İncelenmesi" başlıklı bildirdiden hazırlanmıştır.

¹ Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi ABD, cihangnc8@gmail.com

² Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, aliarslanoglu18@gmail.com

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

Hospitals that undertake the provision of health services determine the quality standards of the services they offer according to the Quality Standards in Health (QSH). The face of hospitals providing health services to the outside world is their websites. In addition to the information about the services they offer on their websites, there should also be an organizational chart showing the management staff of the hospital and the units in the organization and the interaction of these units with each other. The organization chart is addressed under the heading of Institutional Services in QSH version 6.1 within the studies for informing patients and the public. The aim of this study was to examine the websites of all public (city hospitals, university hospitals and hospitals affiliated to the Ministry of Health) and private (foundation, private and non-governmental organizations hospitals) hospitals in Turkey to assess whether they have an organizational chart and if so, whether they comply with the QSH standards.

Design/methodology/approach:

The study was conducted by examining the websites of hospitals operating in Turkey. The websites of the hospitals were accessed from the websites of the provincial health directorates. In cases where the provincial health directorate did not have the extensions of the hospitals' web pages, the names and web pages of the hospitals were accessed from the trhastane.com internet address. Screenshots of the organization charts accessed were taken and the relationships (horizontal, vertical, coordination, integration, delegation of authority and outsourcing) were identified. The data were tabulated and analyzed using the excel application in which they were defined. For the conduct of the study, 1463 hospitals were examined. The websites of 102 hospitals could not be accessed. In addition, the websites of 55 private hospitals are shared with other branches. Separate website assessments could not be made for these hospitals. Considering this situation, a total of 1306 hospitals were included in the study. Answers to the following questions were sought in the research: Do all public hospitals have organizational charts on their websites, do all private hospitals have organizational charts on their websites, do the organizational charts published on hospital websites comply with QSH Hospital 6.1 principles, and what are the most common problems, if any, in organizational charts?

Findings:

A total of 1306 hospitals were included in our research. In 35.29% (461) of these hospitals, the organizational chart was not put on the website. 19.90% of public hospitals, 60.56% of private hospitals, 32.9% of university hospitals and 22.73% of city hospitals do not have an organization chart on their websites. The number of hospitals that have an organization chart in the form of an organizational chart, but which fully includes horizontal and vertical hierarchy, coordination and integration points, and delegation of authority is 25 (1.91%). Vertical hierarchy was defined by 64.70% (845) of the evaluated hospitals. Of these hospitals, 19.9% of public hospitals, 60.56% of private hospitals, 32.90% of university hospitals and 22.73% of city hospitals did not define vertical relationship in their organization charts. 29.93% (391) of the hospitals defined horizontal hierarchy, 19.67% (257) coordination points, 22.28% (291) integration points, and 3.21% (42) delegation of authority. In addition to these data, 0.53% (7) of the hospitals defined outsourcing. It was determined that 91.34% (1193) of the hospitals that defined their organizational charts on the website were not defined in accordance with the SDSS Hospital Version 6.1. It was determined that 10.96% (81) of state hospitals, 19.73% (15) of university hospitals and 36.36% (8) of city hospitals defined their organizational chart in accordance with QSH Hospital Version 6.1. The type of relationship most frequently mentioned by the hospitals that published their organizational chart on their website was vertical relationship, while the least mentioned was the coordination point.

Conclusion and Discussion:

It was determined that the organizational structure of the majority of the hospitals included in the study was not defined in accordance with the QSH Hospital Version 6.1 Set. Public hospitals in the same province use the same organizational chart. These schemes should not be common. The schemes should be hospital-specific and reflect the organization fully. However, since integrated public hospitals do not yet have an internet address, the organizational chart could not be accessed. The relevant organizational chart can be placed on the internet addresses of the hospitals to which the integrated hospitals are affiliated. Chain private health institutions, on the other hand, only include the organization chart of the top management. This is not in accordance with QSH version 6.1. Since the websites are the appearance of the hospitals in the web environment, the functioning of the hospital (which units have horizontal-vertical relations or which units constitute the coordination point or integration points in a realistic way) should be stated on the websites as well. Otherwise, there is a lack of information/error. It is recommended that websites, which are seen as the public face of hospitals, should be specific to hospitals. The termination of the common web address application in private hospitals is considered important in terms of hospital corporate identity. Hospitals, which should inform patients and the public about the hospital management and the functioning of the units, have been deficient in this regard. This problem can be solved through effective supervision and, if necessary, sanctions. When examining hospital websites, it is expected that organizational charts should be published as an organizational chart under the corporate subheading. However, hospitals often published them under the quality commission or quality sub-heading. It is a primary problem that organizational charts are created and published without going through the quality management process like other corporate documents.

1. GİRİŞ

Hastaneler, sağlık hizmetlerinin merkezi olarak tanımlanmakta ve Sağlık Bakanlığı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği'ne göre hasta tedavileri, muayene, teşhis ve rehabilitasyon süreçlerinin yürütüldüğü kurumlardır (Resmî Gazete, 1983). Bu kurumlar, sağlıkla ilgili bilgilerin üretildiği, paylaşıldığı, tedavi yöntemlerinin geliştirildiği ve sağlık profesyonelleri ile hastaların bir araya geldiği merkezler olarak önem taşımaktadır (Kara, 2017). Brown'un (2007) tanımına göre, hastaneler hem tıbbi hizmetlerin sunulduğu kuruluşlar olarak ekonomik bir işletme özelliği taşıırken, aynı zamanda sağlık personelinin eğitildiği ve araştırma yapılan kurumlar olarak da işlev görürler. Sosyal fayda sağlamaları bakımından da önemli birer sosyal kurum niteliği taşırlar (Brown, 2007). Hastaneler işleten ve kuran sermaye açısından genellikle kamu ve özel olmak üzere iki ana kategoriye ayrılır. Kamu hastaneleri ise üniversite hastaneleri ve devlet hastaneleri şeklinde alt gruplara ayrılır. Son yıllarda, devlet hastaneleri üniversitelerle iş birliği yaparak afilyasyon protokolleri geliştirmekte ve kamu-özel ortaklığı Public Private Partnership (PPP) modeliyle kurulan şehir hastaneleri de yaygınlaşmaktadır. Bu hastaneler, özel sektör ile kamu iş birliğinin bir sonucu olarak altyapı ve işletme boyutlarını paylaşırsalar da genel mevzuat açısından devlet hastanesi olarak kabul edilirler (Özçelik, 2021).

Hastaneler, elektronik hizmet sunma amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden, özellikle internetin sağladığı benzersiz avantajlardan genellikle yararlanmaktadır (Patsioura vd., 2009). Kamu ve özel hastaneler, internetin yaygınlaşmasıyla birlikte tanıtımlarını ve erişilebilirliklerini web üzerine taşıma yoluna gitmişlerdir. Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) oluşturulurken, çağın gereksinimlerinden biri olarak web sitelerinin düzenlenmesi de dikkate alınmıştır. SKS seti Türkiye'deki bütün hastanelerin kalite standardını belirlemek üzere oluşturulmuştur. Bu set beş boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar kurumsal yapı, hasta ve çalışan odaklı hizmetler, sağlık hizmetleri, destek hizmetleri ve gösterge hizmetlerinden oluşmaktadır. Bu çerçevede, hastanelerin web sitelerinde kurumsal yapı boyutunu yansıtan organizasyon şemalarının bulunması özellikle vurgulanmıştır.

Kurumsal yapı, SKS 6.1'in temel ve değişmez göstergelerinden biridir. Bir kurumun etkin bir şekilde işleyebilmesi için, yetkilerin, sorumluluk alanlarının, dikey ve yatay iletişim hatlarının açıkça tanımlanması gerekmektedir. Bu süreç tamamlandığında, kurumun sosyal ve ekonomik açıdan güçlü bir organizasyon sistemi oluşturulmuş olur. Bu sistemin görsel temsili, organizasyon şemalarında net bir şekilde görünür. Organizasyon şeması, kuruma ait görev makamlarını, hizmet birimlerini ve kısımları detaylı olarak içerir. Böylece, yetkilerin dağıtımı, çalışma alanlarının belirlenmesi ve birimler arası iletişimdeki iş akış yöntemleri ile sorumluluklar açısından iletişimsel etkileşimler açık bir şekilde ortaya konmuş olur (SHGM, 2021).

Hastane web siteleri, hastane hizmetlerinin bir uzantısı olarak faaliyet göstermektedir. Web siteleri vasıtasıyla hastane ile ilgili çeşitli bilgiler ve uygulamalara erişim imkânı sağlanmaktadır (Jeddi, Gilasi ve Khademi, 2017). Hastanelerde organizasyon yapısının tüm faaliyetleri kapsayacak şekilde düzenlenmesi, SKS 6.1'in "çekirdek standart" olarak adlandırılan kesinlikle zorunlu şartlarından biridir (KKU04 (standart ya da değerlendirme ölçütü kodudur.)). SKS 6.1'in KKKU08 standardına göre, hastaneler dijital medya ortamlarına uygun içerikler üretmek kurumsal tanıtımlarını yapmalı ve toplumsal sağlık bilincine katkıda bulunmalıdır. Dolayısıyla her hastanenin kendi web sitesini oluşturması ve bu siteyi aktif olarak kullanması gerekmektedir (SKS 6.1 KKKU08.01). Hastane web sitelerinin etkin yönetilmesi, güncel ve kapsamlı bilgi içermesi, kullanıcıların kolaylıkla erişebileceği ve kullanabileceği kullanıcı dostu bir tasarımla oluşturulması da son derece önemlidir. Ayrıca, web sitelerinde "Organizasyon Yapısı" gibi kritik bilgilerin bulunması gerekmektedir (SKS 6.1 KKKU08.02).

Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki tüm şehir hastaneleri, üniversite hastaneleri ve sağlık bakanlığına bağlı hastaneler (fizik tedavi, dal hastaneleri ve ağız diş hastaneleri hariç tutulmuştur.) ve özel (vakıf, şahıs ve sivil toplum kuruluşları hastaneleri) hastanelerin web siteleri incelenerek organizasyon şemalarının olup olmadığı incelenmiştir. Organizasyon şemaları olan hastanelerin kaçının istenilen tüm bilgileri içerdiği belirlenecektir. Bu doğrultuda eksiklikler belirlenecek ve düzeltilebilmesi adına öneriler sunulacaktır. Literatür incelendiğinde Türkiye'deki hastanelerin web sitelerinin organizasyon şemaları yönünden incelenmesi başlıklı veya konulu bir çalışmaya rastlanılmadığından bu çalışmanın literatürdeki boşluğu doldurabileceğine inanılmaktadır. Çalışmayı önemli kılan bir diğer unsur ise bir rapor niteliğinde olmasıdır.

Organizasyon Yapısı

Organizasyon, belirli ve ortak amaçlar için bir araya gelmiş kişilerin sistemli bir birlikteliği olarak temsil edilebilir. Bu kavram, örgüt olarak da adlandırılır ve sosyolojiden psikolojiye, antropolojiden siyaset bilimine ve yönetim

bilimine kadar pek çok disiplinin ilgi alanına girmiştir. Dolayısıyla, bu farklı disiplinler tarafından çeşitli açılardan tanımlanmıştır (Şişman, 1995). Organizasyonların oluşabilmesi için belirli bir amaca odaklanması, bilinçli bir şekilde faaliyetlerini düzenlemesi ve içerisinde uyumlu bir şekilde işlemesi gerekmektedir. Her organizasyon, dış dünya ile etkileşim halinde olan ve sosyal bir varlık olarak kabul edilir. Bu bağlamda, işletmeler açısından organizasyon kavramına dair yapılmış bazı tanımlamalara aşağıda yer verilmiştir.

İşletme yönetimi bağlamında organizasyon, düzenleme, yapılandırma ve yapı kurma anlamlarına gelir. Bu açıdan organizasyon, önceden belirlenmiş iş ilişkilerinin oluşturduğu bir düzen, çatı ve planlamayı temsil eder (Koçel, 2013). Etzioni (1964) ise organizasyonu, belirli hedefler doğrultusunda bilinçli bir şekilde kurulan ve sürekli olarak yeniden oluşturulan sosyal birimler olarak tanımlamıştır (Leblebici, 2008). İşletme ve yönetim literatüründe ise örgüt; Tek ve Karaduman (2012)'a göre, belirli bir üretim faaliyetinde insan kaynaklarının belirli bir amaç için düzenlendiği yapıdır (Tek ve Karaduman, 2012). Organizasyon, amaçlarına ulaşmak için hangi etkinliklerde bulunulacağına, bu etkinlikler için gereken kaynaklara, kullanılacak teknolojiye, işgücünün yetkinliklerine, çevresel değişimlere nasıl uyum sağlanacağına ve gelecekteki gelişme yönlerine yönelik sürekli olarak kararlar üreten bir birimdir (Polatoğlu, 1984). Organizasyonun bu kararları alıp üretebilmesi için belli bir düzende görev paylaşımının oluşabilmesi gerekmektedir. Bu gereklilik organizasyon yapısını oluşturmaktadır.

Organizasyon yapısı, hedeflerin başarılabilmesi için bir düzen içinde hangi işlerin yapılacağını, bu işleri kimin üstleneceğini, görevlerin hangi birimlerde toplanacağını, birimlerin organizasyon hiyerarşisindeki yerini ve iletişim kanallarını belirleyen bir çerçeve sunar. Bu sayede yapı, hedeflere yönelik faaliyetlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlar. Hall'ın (1977) da vurguladığı gibi, organizasyon yapısının bireysel davranış ve performans üzerinde etkili olduğuna dair yaygın bir inanış bulunmaktadır (Dalton vd., 1980). Organizasyon yapısı, organizasyonların planlanma şeklini belirleyen bir faktördür. Çünkü organizasyon yapısının belirlenmesi, organizasyonun genel tasarımına yönelik bir bakış açısı sağlar. Bu sayede örgüt üyelerinin bilgi paylaşımını destekleyecek yatay ve dikey bağlantıların nasıl düzenleneceğini gösterir (Yılmaz, 2017). Organizasyon içindeki bireyler gruplanarak organizasyonun birimlerini oluşturur ve bu gruplamalar organizasyonun temel yapısını meydana getirir. Bu grupların şekli, birimler arası iletişim, koordinasyon ve ortak hedefler doğrultusunda sistemin düzenlenmesiyle örgütün yapısını oluşturur. Organizasyon yapısı, hiyerarşik düzeyleri ve yetki alanlarını belirleyerek örgütün etkili bir şekilde işleyişini sağlar (Ranson vd., 1980). Uğurluoğlu (2015) ise üniversite hastanelerinin organizasyon yapılarını incelediği çalışmada üniversite hastanelerinde uygulanan organizasyon yapısının hiyerarşi ve yönetim boşluğuna sebep olduğunu belirtmiştir.

3. YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Araştırma, özel ve kamu hastanelerinden oluşan geniş bir örnekleme dayanarak gerçekleştirilmiştir. Nitel veriler, nicel betimleyici istatistik yöntemlerini kullanarak analiz edilmiştir. Çalışma, hastanelerin resmi web sitelerinden elde edilen organizasyon şemalarını içermekte olup, bu veriler sayısal göstergelerle donatılmış bir veri tabanında işlenmiş ve detaylı olarak incelenmiştir. Betimleyici istatistik yöntemleri olarak frekans tabloları, yüzdellik dağılımlar ve çapraz karşılaştırmalar kullanılmıştır.

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, tarama modeli kullanılarak yapılan ve evrenin tamamını kapsayan betimleyici bir yaklaşımla tasarlanmıştır. Araştırmaya dahil edilen hastanelerin organizasyon şemaları standart sorular temelinde değerlendirilmiş ve elde edilen sonuçlar sayısal bir veri tabanında derlenmiştir. Betimleyici istatistik analizler için her bir değer sayısal olarak kodlanmış ve işlenebilir bir tablo oluşturulmuştur. Analizlerde sıklık dağılımları ve yüzdellikler gibi betimleyici istatistik yöntemleri kullanılmıştır.

Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Bu araştırma, Türkiye'deki özel ve kamu hastanelerini kapsamaktadır. Kamu hastanelerinin web sitelerinde zorunlu olarak yer alan organizasyon şemaları, mevzuat ve kalite standartları gereği ana veri kaynağını oluşturur. Dolayısıyla, araştırmanın odak noktası kamu (şehir, üniversite, devlet hastaneleri) ve özel (şahıs, vakıf, stk hastaneleri) hastanelerinin dijital platformdaki temsili olan web siteleridir. Araştırmanın ilk aşamasında, Sağlık Bakanlığı'nın web sitesinde yayınlanan kamu sağlık kuruluşları isim listesi kullanılmıştır.

Çalışma, Sağlık Bakanlığı'nın 02.10.2023 tarihinde yayımlanmış olduğu 2022 Sağlık İstatistikleri Yıllığı'nda belirtilen hastane sayısı doğrultusunda yapılmış olup, 01.01.2024 tarihine kadar hastanelerin web sayfalarındaki organizasyon şemaları incelenmiştir. Temin edilen organizasyon şemaları çalışma tablosuna aktarılarak temel veri tabanı oluşturulmuştur.

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Türkiye'de Sağlık Bakanlığı tarafından 2023 yılında yayımlanan sağlık istatistikleri yıllık raporuna göre hastane ruhsatıyla hizmet veren 1463 kurum bulunmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2023). 1306 hastanenin web sitesine erişilebildiği için bu hastane sayısı ile çalışma yürütülmüştür. Araştırmanın evrenini Türkiye'deki kamu (şehir, üniversite, devlet hastaneleri) ve özel (şahıs, vakıf, stk hastaneleri) hastaneleri oluşturmaktadır. Araştırma evrenle yürütülmüştür.

Araştırmanın Soruları

Bu çalışma deneysel bir yaklaşıma dayanmamaktadır; bunun yerine kesitsel betimleyici ve tanımlayıcı bir süreç izlenmiştir. Dolayısıyla, hipotezler yerine araştırma sorularına yanıt aranmıştır. Araştırma, aşağıdaki soruları cevaplamayı amaçlamaktadır:

S1: Kamu hastanelerinin tümünün web sitesinde organizasyon şemaları var mı?

S2: Özel hastanelerinin tümünün web sitesinde organizasyon şemaları var mı?

S3: Hastane web sitelerinde yayımlanan organizasyon şemaları SKS Hastane 6.1 esaslarına uygun mu?

S4: Organizasyon şemalarında varsa en sık görülen sorunlar nelerdir?

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri setleri oluşturulurken, çalışma evrenine dahil edilen hastanelerin resmî web sitelerinden faydalanılmıştır. Evreni oluşturan hastanelerin listesi temin edilerek, web sitelerinin URL'leri araştırılmış ve kaydedilmiştir. Hastane web siteleri ziyaret edilerek, organizasyon şemalarının yerleri belirlenmiş ve bu veriler anlık olarak Excel tablosuna işlenmiştir. Organizasyon şemalarında gösterilen kurumsal yapıya ilişkin başlıkların SKS Hastane 6.1 standartlarına ne kadar uygun olduğuna dair yapılan değerlendirmeler, nitel değişkenler olarak kaydedilmiştir. Yapılan tespitlerin nitel ifadeleri, istatistiksel analiz için sayısal değerlere dönüştürülmüş ve nominal veri olarak değerlendirilmiştir.

Organizasyon şemalarının web sitelerinde bulunmadığı durumlar için ek olarak site içi arama fonksiyonu kullanılmış ve "organizasyon" ve "şema" anahtar kelimeleriyle yapılan sorgulamalar sonucunda erişilebilir belgeler tespit edilmiş ve kaydedilmiştir. Web sitesinde belirtilen bağlantıda fiziksel olarak bulunmayan veya web sitesi başlıklarında veya arama seçeneğiyle sorgulandığında site içinde mevcut olmayan organizasyon şemaları, "yok" olarak kabul edilmiş ve işleme tabi tutulmuştur.

Verilerin Analizi

Olgusal veri kaynağı kullanılarak yapılan bu çalışmada, birincil belgelere dayalı analiz gerçekleştirilmiştir. Veriler doğrudan ölçümle elde edilmiştir ve çalışma özellikle sınıflama ölçeği üzerine odaklanmıştır. Ayrıca, duruma göre karşılaştırma yapılabilmesi ve anlamlı ilişkilerin ortaya konulabilmesi için sıralama ve oranlı ölçeklerden de yararlanılmıştır. Organizasyon şemaları elektronik arşivde bir Excel dosyasında tablo şeklinde düzenlenmiş ve incelenen nitelikler işlenmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Türkiye'de bulunan özel ve kamu hastaneleriyle yürütülmüştür. Özel dal hastaneleri, dispanserler, diş poliklinikleri ve fizik ve tedavi hastanelerinin araştırmaya dahil edilmemesi bu çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Çalışmanın Etik Durumu ve İzinler

Bu çalışmada kamuya açık platformlarda yer alan ikincil veriler kullanıldığı için etik kurul onayı gerektirmemektedir. Çalışma için izin gerektiren bir durum bulunmamaktadır.

4. BULGULAR

Tablo 1. Hastane Tiplerine Göre Web Sayfasında Organizasyon Şemasının Olma Durumu

Hastane türü	Devlet hastanesi		Özel hastane		Üniversite hastanesi		Şehir hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Organizasyon Şeması										
Var	592	80,10	185	39,44	51	67,10	17	77,27	845	64,70
Yok	147	19,90	284	60,56	25	32,90	5	22,73	461	35,30
Toplam	739	100	469	100	76	100	22	100	1306	100

Tablo 1’de Türkiye’de hizmet veren hastaneler devlet, özel, üniversite ve şehir hastaneleri olmak üzere 4 kategoride ele alınmıştır. Web sitesine erişilen 1306 hastanenin organizasyon şemasının olup olmama durumları incelenmiştir. Devlet hastanelerinin %80,10’unda (592) organizasyon şeması bulunurken özel hastanelerin %39,44’ünde (185) organizasyon şeması bulunmaktadır. Üniversite hastanelerinin %67,10’unda organizasyon şeması bulunmaktadır. Şehir hastanelerinin ise %77,27’sinin web sitesinde organizasyon şeması bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında Türkiye’de hizmet veren hastanelerin %64,70’inin (845) web sitesinde organizasyon şeması bulunmaktadır.

Tablo 2. Hastane Tiplerine Göre Web Sayfasında Organizasyon Şemasında Dikey İlişkinin Olma Durumu

Hastane türü	Devlet hastanesi		Özel hastane		Üniversite hastanesi		Şehir hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dikey ilişki										
Var	592	80,10	185	39,44	51	67,10	17	77,27	845	64,70
Yok	147	19,90	284	60,56	25	32,90	5	22,73	461	35,30
Toplam	739	100	469	100	76	100	22	100	1306	100

Tablo 2 incelendiğinde devlet hastanelerinin %80,10’unun (592) organizasyon şemasında dikey ilişki bulunurken özel hastanelerin %39,44’ünün (185) organizasyon şemasında dikey ilişki bulunmaktadır. Üniversite hastanelerinin %67,10’unun organizasyon şemasında dikey ilişki bulunmaktadır. Şehir hastanelerinin ise %77,27’sinin web sitesinde organizasyon şemasında dikey ilişki bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında Türkiye’de hizmet veren hastanelerin %64,70’inin (845) web sitesinde organizasyon şemasında dikey ilişki bulunmaktadır.

Tablo 3. Hastane Tiplerine Göre Web Sayfasında Organizasyon Şemasında Yatay İlişkinin Olma Durumu

Hastane türü	Devlet hastanesi		Özel hastane		Üniversite hastanesi		Şehir hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yatay ilişki										
Var	295	39,91	60	12,79	22	28,95	14	63,63	391	29,93
Yok	444	60,09	409	87,21	54	71,05	8	36,37	915	70,07
Toplam	739	100	469	100	76	100	22	100	1306	100

Tablo 3 incelendiğinde devlet hastanelerinin %60,09'unun (444) organizasyon şemasında yatay ilişki bulunmazken özel hastanelerin %87,21'inin (409) organizasyon şemasında yatay ilişki bulunmamaktadır. Üniversite hastanelerinin %71,05'inin organizasyon şemasında yatay ilişki bulunmamaktadır. Şehir hastanelerinin ise %63,63'ünün web sitesinde bulunan organizasyon şemasında yatay ilişki bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında Türkiye'de hizmet veren hastanelerin %70,07'inin (915) web sitesinde organizasyon şemasında yatay ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 4. Hastane Tiplerine Göre Web Sayfasında Organizasyon Şemasında Koordinasyon İlişkilerinin Olma Durumu

Hastane türü	Devlet hastanesi		Özel hastane		Üniversite hastanesi		Şehir hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Koordinasyon ilişkisi										
Var	197	26,66	35	7,47	16	21,06	9	40,91	257	19,67
Yok	542	73,34	434	92,53	60	78,94	13	59,09	1049	80,33
Toplam	739	100	469	100	76	100	22	100	1306	100

Tablo 4 incelendiğinde devlet hastanelerinin %73,34'ünün (542) organizasyon şemasında koordinasyon ilişkisi ve koordinasyon noktaları bulunmazken özel hastanelerin %92,53'ünün (434) organizasyon şemasında koordinasyon ilişkisi bulunmamaktadır. Üniversite hastanelerinin %78,94'ünün (60) organizasyon şemasında koordinasyon ilişkisi bulunmamaktadır. Şehir hastanelerinin ise %59,09'unun (13) web sitesinde bulunan organizasyon şemasında koordinasyon ilişkisi bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında Türkiye'de hizmet veren hastanelerin %80,33'unun (1049) web sitesinde organizasyon şemasında koordinasyon ilişkisi ve koordinasyon noktası bulunmamaktadır.

Tablo 5. Hastane Tiplerine Göre Web Sayfasında Organizasyon Şemasında Entegrasyon Noktalarının Olma Durumu

Hastane türü	Devlet hastanesi		Özel hastane		Üniversite hastanesi		Şehir hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Entegrasyon ilişkisi										
Var	228	30,86	33	7,04	18	36,85	12	54,55	291	22,28
Yok	511	69,14	436	92,96	48	63,15	10	45,45	1015	77,72
Toplam	739	100	469	100	76	100	22	100	1306	100

Tablo 5 incelendiğinde devlet hastanelerinin %69,14'ünün (511) organizasyon şemasında entegrasyon ve entegrasyon noktaları bulunmazken özel hastanelerin %92,96'sinin (436) organizasyon şemasında entegrasyon ilişkisi bulunmamaktadır. Üniversite hastanelerinin %63,15'inin (48) organizasyon şemasında entegrasyon ilişkisi bulunmamaktadır. Şehir hastanelerinin ise %54,55'inin (12) web sitesinde bulunan organizasyon şemasında entegrasyon ilişkisi bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında Türkiye'de hizmet veren hastanelerin %77,72'sinin (1015) web sitesinde bulunan organizasyon şemasında entegrasyon ilişkisi ve entegrasyon noktası bulunmamaktadır.

Bu veriler dışında web sitesi incelenen hastanelerin yetki devri ve dış kaynak kullanımını organizasyon şemasında belirten hastaneler de bulunmaktadır. Yetki devrini organizasyon şemasında belirten toplam hastane sayısı 42 (%3,21) dir. Bunlardan 6 tanesi şehir hastanesi, 6 tanesi özel hastane, 29'u devlet hastanesi ve 1 tane de üniversite hastanesi yetki devrini organizasyon şemasında belirtmiştir. Dış kaynak kullanımını ise toplamda 7 hastane belirtmiştir. Bunlardan 3 tanesi şehir hastanesi iken 4 tane de devlet hastanesi dış kaynak kullanımını hastane web sayfasında bulunan organizasyon şemasında belirtmiştir.

5. TARIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde araştırmanın yöntem kısmında belirtilen araştırma sorularına bulgular ışığında cevap aranacak ve bu doğrultuda öneriler sunulacaktır.

S1: Kamu hastanelerinin tümünün web sitesinde organizasyon şemaları var mı?

Sağlık bakanlığının SKS hastane versiyon 6.1’de hastanelerden bir organizasyon şeması oluşturulmasını ve bunu web sayfalarında yayınlamasını beklemektedir. Bu doğrultuda web sitesi incelenen 739 devlet hastanesi, 22 şehir hastanesi ve 76 üniversite hastanesinin %21,74’ünün (182) web sitesinde organizasyon şemasını yayınlamadığı saptanmıştır. Bununla birlikte yayınlayan hastanelerin bir düzen içerisinde belli bir başlık altında yayınlamadığı anlaşılmıştır. Birçok hastane organizasyon şemasını kurumsal sekmesinin altında organizasyon şeması veya organizasyon yapısı başlığı ile yayımlarken bazı hastaneler ise kalite birimi, kalite ve akreditasyon, hakkımızda, yönetim gibi sekmelerde organizasyon yapısı/şeması başlığında yayınlamışlardır. Buna ek olarak birçok hastane organizasyon şemasını pdf, word, excel gibi formatta yayımlarken kimi hastaneler jpg formatında veya siteye uyarlanmış şekilde yayınlamıştır. Araştırma sorununa cevap olarak tüm kamu hastaneleri web sayfalarında organizasyon şemasını yayınlamadıkları bulgulanmıştır.

S2: Özel hastanelerinin tümünün web sitesinde organizasyon şemaları var mı?

Sağlık bakanlığı kamu hastanelerinden beklediği organizasyon şemalarının web sayfalarında yayınlama gerekliliğini özel hastanelerden de beklemektedir. Bu doğrultuda yapılan araştırma sonucunda özel hastanelerin büyük çoğunluğunun hastane web sayfasında organizasyon şemasını yayınlamadığı saptanmıştır. Web sayfasında hastanelerin %60,56’sı (284) organizasyon şemasını yayınlamamıştır. Bununla birlikte aynı isimde birçok şehirde hizmet sunan zincir hastanelerin ortak web sitesi kullandığı saptanmıştır.

S3: Hastane web sitelerinde yayınlanan organizasyon şemaları SKS Hastane 6.1 esaslarına uygun mu?

Devlet, özel, üniversite ve şehir hastaneleri olarak kategorileştirilip araştırılan hastane web sitelerinden elde edilen bulgular hastanelerin SKS Hastane versiyon 6.1’e uygun olarak organizasyon şemasını yayınlayan hastanelerin azınlıkta olduğu saptanmıştır. SKS Hastane versiyon 6.1’e göre Organizasyon şemalarında hastanenin en üst kademesinden en alt kademesine kadar dikey ve yatay tüm ilişkiler tanımlanmalıdır. Dikey ve yatay entegrasyon ve koordinasyon noktaları belirlenmelidir. Sorumluluk, ilişkiler ve gerektiğinde yetki devrinin nasıl yapılacağı belirlenmelidir. Web sitesinde organizasyon şemalarını tanımlayan hastanelerin %91,34’ü (1193) SKS Hastane Sürüm 6.1’e uygun şekilde tanımlanmadığı tespit edilmiştir. Bu hastaneler SKS kitabında belirtilen yatay, dikey, koordinasyon ve entegrasyon ilişkilerini eksiksiz olarak tanımlamamışlardır. Bu hastane kategorilerinden oransal olarak SKS Hastane Sürüm 6.1’e en az uygun davranan kategorinin %4,90 (23) oran ile özel hastaneler olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte devlet hastanelerinin %10,96’sı (81), üniversite hastanelerinin %19,73’ü (15) ve şehir hastanelerinin ise %36,36 (8) SKS Hastane Sürüm 6.1’e uygun şekilde tanımlandığı tespit edilmiştir. Organizasyon şemalarında yatay ve dikey ilişkiler ile entegrasyon ve koordinasyon noktalarını eksiksiz tanımlayan hastaneler organizasyon şemalarını SKS Hastane versiyon 6.1’e uygun şekilde tanımladıkları kabul edilmiştir.

S4: Organizasyon şemalarında varsa en sık görülen sorunlar nelerdir?

Hastane web siteleri incelenirken organizasyon şemalarının kurumsal alt başlığının altında organizasyon şeması şeklinde yayınlanması beklenmektedir. Fakat hastaneler sıklıkla kalite komisyonu veya kalite alt başlığı altında yayınlamışlardır. Organizasyon şemalarının kalite yönetim sürecinden geçirilmeden oluşturulup yayımlanması, öncelikli bir sorundur. Organizasyon şemaları kalite kontrol sürecinden geçirildiği takdirde kalite kontrol sorumlusu eksikleri görebilecek ve SKS’ye uygun bir şekilde tekrar düzenleyip yayımlanmasına onay verecektir. Ancak yayımlanan organizasyon şemalarının SKS Hastane sürüm 6.1’e uygun olamaması bir kalite kontrol eksikliğini göstermektedir. Hastane duyuruları dâhil en basit metinler bile format ve içerik denetiminden geçirilerek onaylanırken, kurumun küresel arenadaki web sitesinde plansız ve düzensiz yayınlanan belgeler önemli bir kurumsal ihmali yansıtmaktadır. Hastanelerin organizasyon şemalarının güncellenme tarihlerinin eski olması dikkat çeken bir diğer husustur. Hastaneler organizasyon şemalarını oluştururken yatay ve dikey ilişkinin yönünü belirlememektedir. Bu durum organizasyon şemasında bir anlam karmaşası oluşturmaktadır. Benzer şekilde entegrasyon ve koordinasyon noktalarının eksik belirtilmesi standartları karşılamadığını göstermektedir.

Sonuç olarak ülkemizdeki hastanelerin (devlet, özel, üniversite, şehir) SKS Hastane versiyon 6.1’e uygun bir şekilde web adreslerinde organizasyon şemalarını bulundurma oranı oldukça düşüktür (%8,66). Özçelik (2021)

Türkiye’de bulunan kamu hastanelerin organizasyon şemalarını incelediği çalışmada 357 hastanenin sadece 17 tanesinin SKS Hastane 6.1 esaslarına uygun olduğunu belirtmiştir. Yılmaz (2017) 225 hastanenin 25 tanesinde organizasyon şemasının olduğu bulgulamıştır. Organizasyon şemalarında yatay, dikey ilişkiler ve entegrasyon, koordinasyon noktalarının net olarak belirlenmemesi yönetim ve hiyerarşi karmaşasını ortaya çıkarabilir. Bun önüne geçebilmek için ilişkilerin net bir şekilde belirlenip organizasyon şemasında gösterilmesi gerekmektedir. Uğurluoğlu (2015) üniversite hastanelerinin organizasyon yapılarını incelediği çalışmada üniversite hastanelerinde uygulanan organizasyon yapısının hiyerarşi ve yönetim boşluğuna sebep olduğunu belirtmiştir.

Hastanelerin halka açılan yüzü olarak görülen web sitelerinin hastanelere özgü olması tavsiye edilmektedir. Özel hastanelerde yapılmakta olan ortak web sitesi kullanımı uygulamasının son bulması hastane kurumsal kimliği açısından önemli görülmektedir. Hastanelere özgü web sitesinin olması durumunda SKS Hastane versiyon 6.1 standartları gereği hastaneye özgü organizasyon yapısı ve şeması da olacağından bu durumun önemli olduğu düşünülmektedir. Benzer şekilde devlet hastanelerinde görülen entegre ilçe devlet hastanelerinin de birer web sayfasına sahip olması ya da en azından bağlı olduğu hastanenin web sitesinde entegre hastanenin organizasyon şemasının olması halkın bilgilendirilmesi noktasında önem arz ettiğinden bu yönde bir düzenlemenin yapılması gerektiği düşünülmektedir. Web sayfalarında organizasyon şemalarının olmaması olanlarında eksik olması sorunu sıkı bir denetim süreci ile çözülebileceği öngörülmektedir. Organizasyon şemalarının web adreslerinde SKS Hastane versiyon 6.1’e uygun şekilde yer olması çekirdek (zorunlu) standart şeklinde tanımlandığında hastaneler bu sürece daha dikkat edeceklerdir. Böylece web adreslerinde bulunan organizasyon şemalarının SKS Hastane versiyon 6.1’e uygunluk oranının artacağı düşünülmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar makaleye eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Brown, E.R., (2007) “evaluting hospital administration”, Hospital Journal, C.35, S.19, London,
- Dalton, Dan R., Todor William. D., Spendolini Michael J., Fielding Gordon J. ve Porter Lyman W.; 1980; “Organization Structure and Performance: A Critical Review”, Academy of Management Review, 5(1), pp. 49-64.
- Jeddi, F. R., Gilasi, H., & Khademi, S. (2017). Evaluation models and criteria of the quality of hospital websites: A systematic review study. *Electronic Physician*, 9(2), 3786.
- Kara T. (2017) Instagram’ın Sağlık İletişimi Bağlamında Kullanımı: Özel Hastaneler Üzerine Bir inceleme. *Global Media Journal*.; 7(14): 7-22.
- Koçel, T. (2013). İşletme Yöneticiliği, 14. Baskı, İstanbul: Beta Basım A.Ş, s.71.
- Leblebici, D.N. (2008) Örgüt Kuramının Temelleri, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 9, Sayı:1, s.111-129, s.123.
- Özçelik, E. (2021). “Türkiye Kamu Hastanelerinin Web Sitelerindeki Organizasyon Şemaları Analizi” *International Social Sciences Studies Journal*, (e-ISSN:2587-1587) Vol:7, Issue:90; pp:4987-5013.
- Patsioura F, Kitsiou S, Markos A. (2009) Evaluation of Greek Public Hospital Websites. In ICE-B.; July: 223-229.
- Polatoğlu, A. (1984) “Örgüt Kuramları ve İletişim”, Amme idaresi Dergisi, C.XVII, No:4, s. 62-76.
- Ranson, S, Bob, H, ve Greenwood, R (1980) The Structuring of Organizational Structures, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 25, No. 1.
- Resmi Gazete, 13 Ocak 1983, Sayı: 17927.
- Sağlık Bakanlığı (2023). 2022 Sağlık İstatistik Yıllığı. <https://www.saglik.gov.tr/TR-103184/saglik-istatistikleri-yilligi-2022-yayinlanmistir.html> (son erişim; 01.01.2024).
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (SHGM). (2016) Sağlıkta Kalite Standartları-Hastane. 2. Baskı. Ankara.
- Sağlıkta Kalite Standartları Hastane sürüm 6.1 (SKS) (2020) 1. Baskı: Ankara, ISBN: 978-975-590-766-6
- Şişman, M. (1995) “Örgüt Kavramının Kültürel Açısından Çözümlemesi ve Eğitim Örgütleri”, *Eğitim Yönetimi Dergisi*, Yıl: 1, Sayı: 1.
- Tek Ö.B. ve Karaduman, İ. (2012) Lojistik Yönetimi (Tedarik Zinciri Bakış Açısıyla-Küresel Yönetimsel Yaklaşım-Türkiye Uygulamaları), İstanbul: İhlas Gazetecilik A.Ş. s.53.
- Uğurluoğlu, Ö. (2015). Üniversite Hastanelerinde Uygulanan Organizasyon Yapılarının Değerlendirilmesi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 3(1), 52–63. <https://doi.org/10.22139/ibd.55785>
- Yılmaz, M. (2017), Hastanelerde Yönetim ve Organizasyon Sorunları, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.