



An Alternative Model of Oriented Problem Solving to Corporate Knowledge Management

Kevser Sezer Korucu ¹

Keywords

Knowledge, knowledge management, problem solving, health organizations

Article History

Received

8 Jan, 2016

Revised

13 Jan, 2016

Accepted

28 Apr, 2016

Abstract

Information is a vital success factor for all institutions from the past. Businesses in making the right decision for the company, carrying out healthy communication, the emergence of the service or product is a tool that can be used to solve current problems or solve problems. It is very important to use the information in the organization. In age has not memorized the information, the access to information that can be used, creative individuals who will contribute to development. There is a standard management information for each organization. Knowledge management is a private institution. Information services for the health sector to manage his production, use to share information, make continuous, storing information, poses important to prevent related problems that may arise. Using this information the executives work effectively in health institutions is to stand on the outcomes of health care provider will provide in resolving the existing problems.

Kurumsal Bilgi Yönetimi ile Sorun Çözmeye Yönelik Alternatif Bir Model

Anahtar

Kelimeler

Bilgi, bilgi yönetimi, sorun çözme, sağlık kuruluşları

Makale Geçmişi

Alınan Tarih

8 Ocak 2016

Düzeltilme

13 Ocak 2016

Kabul

28 Nisan 2016

Özet

Bilgi geçmişten günümüze tüm kurumlar için hayati bir başarı faktörüdür. İşletmeler, bilgiyi işletme için doğru karar vermede, sağlıklı bir iletişim gerçekleştirilmesinde, hizmetin veya ürünün ortaya çıkmasında, mevcut sorunları çözmeye veya olabilecek problemleri çözmeye kullandığı bir araçtır. Organizasyonlarda bilgiyi kullanmak çok önemlidir. Çağımızda bilgiyi ezberleyen değil, bilgiye ulaşabilen, kullanabilen, yaratıcı düşünen bireyler gelişmeye katkı sağlayacaktır. Her organizasyona ait standart bir bilgi yönetimi yoktur. Bilgi yönetimi kuruma özeldir. Sağlık sektörü hizmet üretimi yaptığı için bilgiyi yönetmek, bilgiyi paylaşmak kullanmak, devamlı hale getirmek, bilgiyi saklamak, ortaya çıkabilecek yönetsel sorunları engellemede önem teşkil etmektedir. Bu çalışma sağlık kuruluşlarındaki yöneticilerin bilgiyi etkin şekilde kullanmasıyla birlikte sağlık kuruluşlarındaki mevcut sorunların çözülmesinde sağlayacağı çıktılar üzerinde durmaktadır.

1.Giriş

İnsanlığın, ilkel, tarım, sanayi çağlarından geçerek vardığı bilgi çağı, günümüz sosyoekonomik şartlarının hızla gelişen bilişim teknolojilerinin etkisiyle kendine has nitelikler kazandığı bir dönemi temsil etmektedir. Bu dönemin en önemli özelliği,

¹ Corresponding author, Arş.Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, kevser_sezerr@hotmail.com

bilginin stratejik, ve vazgeçilmez bir kaynak durumuna gelmiş olmasıdır (Mac- Marrow-2001).

Bilgi çağını yaşadığımız günümüzde, her alanda etkisini gösteren çok dinamik bir değişime şahit olmaktayız. Küreselleşmeyle birlikte rakiplerin sayısının artması, yeni pazarların genişlemesi, iletişim ve bilişim sektöründeki yeniliklere paralel olarak bilgiyi esas alan yönetimler ortaya çıkmıştır. Bu yönetimlerle birlikte bilginin de önemi vurgulanmaya başlanmıştır. Organizasyonlar için bilgi, doğru karar vermede, geleceğe yönelik tahminler yapmada, sağlıklı bir iletişim gerçekleşmesinde, var olan problemleri çözülmesinde, olabilecek problemlere çözüm bulmada kullanılan bir araçtır (Anameriç 2005:167-173). Organizasyonlar için bilgi ne kadar önemliyse, bilgiyi yönetip sorunları bulma ve mevcut sorunları çözmede o derece önemlidir. Sadece organizasyonlar için değil, sağlık kuruluşlarında bilgiyi yönetmede, doğru karar vermede, ortaya çıkan sorunların çözülmesinde önemli bir payı vardır. Hastaneler karmaşık işleyişe sahip oldukları için birçok açıdan sorunlar ortaya çıkabilir. Hizmet, yönetim, finansal, personel, hizmet eğitimi vb. Bu gibi sorunları çözmede yöneticiye hayati bir görev düşmektedir. Sorun çözme yönetici için vazgeçilmez bir unsurdur. Doğan Şahiner (1997) sağlık kuruluşunda bir yönetici doğru çözüm bulmak için değil aynı zamanda insan faktörünü hesaba kattığı için başarılı olacak tek çözümü bulma gereksiniminde olduğunu vurgulamıştır. Yöneticinin işi sorunları çözmektir; onun değeri bu işi ne kadar yaptığıyla ölçülür. Hastalık olmasaydı doktorlara, suç olmasaydı polisler gereksinim duymayacağımız gibi, sorunlar olmasaydı yöneticilere de ihtiyaç duyulmazdı. Kimisi büyük kimisi küçük bir sürü sorun her yönden üstümüze hücum ederek kendilerini çabucak ve etkili bir biçimde çözmemizi kabul eder (Şahiner, 1997). Sağlık kurumları hizmet sunduğu için, yöneticilere problemler ve doğurduğu sonuçları çözmede daha çok görev düşmektedir.

2. Bilgi Yönetimi

Tıp ve sağlık alanında bilgi yönetimine geçmeden önce çok kapsamlı bir süreç olan bilgi veri enformasyon kavramlarını ele almakta fayda vardır. Bilgi yaşamın her alanında önemli bir meta olarak görülmektedir. Bilgi kavramını iyi anlayabilmek için, bilgiyle karıştırılan veri enformasyon kavramlarını iyi analiz etmek gerekmektedir. Veri olaylar hakkında birbirinden ayrı nesnel gerçekleri ifade eder ve işlenmemiştir. Amacı; alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, değerlendirmek ya da davranışı üzerinde bir etki yaratmak olan enformasyon, fark yaratan veridir (Davenport ve Prusak, 2000:22). Enformasyon, düzenli kullanılabilir verilerdir. Yönetici bugünkü ve gelecekteki kararları için gerçek bir değer taşıyan, anlamlı biçimde işlenmiş verilerdir (Türk, 2003:78). Literatürde bilgi kavramının farklı tanımlarına rastlamak mümkündür Nonaka (1994). Bilgi öğrenilmiş denenmiş kanıtlanmış gerçek, bilgi her zaman güç anlamına gelmiştir: yaşamak için, uyum sağlamak için zor bir çevrede yaşamak için güç (Buckman, 2004) bilgi veri enformasyon çeşitli aşamalardan geçirilerek kullanılabilir hale getirilmesi yani bilgi deposuna aktarılmaya uygun bulunması ile bilgi haline dönüşmektedir. Bu süreçte öncelikle verinin enformasyona, daha sonra enformasyonun bilgiye dönüşmesi izlenmektedir

Bireysel açıdan bilgi, insanın geçmişte öğrendikleri ile deneyimlerinin bir toplamıdır. İnsanlar arasındaki enformasyon akışı, bilginin yaratılmasını sağlayacaktır. Deneyim, yargı, değerler, inançlar ve sezgi bilgiyi oluşturan bileşenlerdir. Organizasyonlar için bilgi, müşteriler, ürünler, süreçler, hatalar, başarılar hakkında sahip olunan enformasyondur. Elde edilen enformasyonun stratejilere dönüştürülmesi, verimlilik, yenilik, yaratıcılık ve rekabet süreçlerinde kullanılması bilgiyi karşımıza çıkarır

(Barutçugil, 2002:78). Bilgi görünürde birbirine ters olan açık ve örtülü olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır. Örtülü bilgi, insanın aklına tecrübe ve iş aracılığı ile oturan bilgidir. Bu bilgi, tecrübe yıllarından gelen, sezgi,duygu değer ve inançları içeren bilgidir. Bu bilgi aynı zamanda açık bilgiyi oluşturmak için kullanılan bilgidir ve diyalog senaryo, metafor kullanımıyla iletilmektedir. Bu bilgi kişiseldir, nitelendirebilirliği ve paylaşımı zordur (Awad ve Ghaziri, 2004:45). Açık bilgi ise; kitap doküman, rapor, kısa not ve eğitim kurslarında düzenlenen bilgidir. Açık bilgi, örtülü bilgiye göre daha hızlı iletilebilir ve düzenlenebilir. Çünkü açık bilgi direk olarak tecrübeden gelir. Bu bilgi kelime, rakam, bilimsel formül, kayıt veya ürün şeklinde ifade edilebilir (Awad ve Ghaziri, 2004:46).

İş gücü, sermaye odaklı yönetimlerin yerini bilgi odaklı yönetimlerin almasıyla birlikte bilgi kavramı, bilgi yönetim süreçlerinin nasıl olacağı gündeme gelmektedir. Bilgi yönetimi, entelektüel sermayenin yönetilmesinden öte, bilginin oluşturulması, dönüştürülmesi kullanılması gibi bütün faaliyetleri kapsamaktadır. Bilgi Yönetiminin temel çabası bilgiyi üretken kılmaktır. Entelektüel sermayenin kurum içerisinde verimli biçimde kullanılmasını yani bilimsel olarak yaratılan bilginin kurumsal alana transferini sağlamaktadır. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojisi, iletişim, finans, mühendislik, sistem analizi, sosyoloji gibi alanlardan yararlanan disiplinler arası bir faaliyettir. Ayrıca, örtük bilginin açığa çıkarılmasını sağlayarak kurum için önemli ve kritik olan bilginin kurum dışına çıkmasını önler (Çapar, 2003:421-432). Bilgi yönetimi sürekli bir uygulamadır her kuruluş için çalışanlar ve mevcut şartlar gözden geçirildikten sonra özel gereksinimler doğrultusunda oluşturulur. Bu özelliği ile genel problemleri çözmek için geliştirilmiş bir süreçtir.

Bilgi yönetimi sürecinden en faydalı şekilde yararlanmak için, bilginin farkında olma, bilginin amaçlarını belirleme, uygulama, yayma, geliştirme ve saklama süreçlerini iyi takip etmek gerekir. İzlenmesi gereken süreçler Tablo1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Bilgi yönetiminin basamakları

Konu ile ilgili bilginin belirlenmesi için yöntemleri iyi bilme	1) El kitapçılarının hazırlanması 2) İç ve dış kıyaslamalar 3) Uzmanlar, bilgi komisyonu ve aracılığı
Bilgi amaçları	1) Sürecin geliştirilmesi 2) Potansiyel alanların şeffaflığı 3) Şartların şeffaflığı
Bilgi yönetiminin geliştirilmesi için yöntemler	1) Uzmanlar ve proje takımlarının disiplinler arası işbirliği 2) Dış bilginin kazanımı 3) Bilgi ve tecrübelerin kullanımı sağlamak için sistematik yaklaşım
Bilginin saklanması için yöntemler	1) Bilgi ürünleri ve veri enformasyonu 2) Standart ve denenmiş metotlar için el kitaplarının hazırlanması 3) Rapor ve başarı hikâyeleri
Bilginin yayılması ile ilgili yöntemler	1) Bilgiyi yaymak için disiplinler arası proje takımları 2) İç yayımlar 3) Uzmanlar tarafından eğitim ve koçluk
Bilginin uygulanması için yöntemler	1) Disiplinler arası takımların özerkliği 2) Sonuçlar hakkında iç uzmanlar tarafından görüş alınması

Kaynak: Sotirofski (2016), 357.

Bilgi yönetimi, sağlık kurumlarının değer yaratabilmelerinin belirledikleri amaçlara ulaşabilmelerinin en etkili aracıdır. Bu anlamda bilgi yönetiminin organizasyona başlıca katkıları vardır. Bunlar (Lehaney, 2004);

- Farklı fikirlerin üretilmesini, yeniliğini, zihinsel emeği desteklemeyi ve bundan yararlanmayı sağlar.
- İhtiyaç duyulan yer ve zamanda, gerekli kişilerin kullanmasına ve ulaşabilmesine yönelik fikir ve tecrübelerin ortaya atılmasını sağlar.
- İşletmenin uzmanlaştığı noktada bilgilerinin, know-how kaynaklarının kayıt altına alınmasını ve saklanmasını sağlar.
- Öğrenen örgüt olmayı, bilgi paylaşımını ve örgütsel gelişmeyi sağlar.
- Bilgiye erişimin ve paylaşımın söz konusu olmasından dolayı karar mekanizmasının daha sağlıklı çalışabilmesini sağlar.
- Entelektüel sermayenin gelişmesini, desteklemesini, etkinliklerinin artırılmasını sağlar.
- Karar mekanizmasının daha etkin çalışması nedeniyle muhtemel hataların azaltılmasını sağlar.

Tıp ve sağlıkla ilgili bilgi gittikçe artarak kitlesel boyutlara ulaşmıştır; basılı ve elektronik ortamlardaki klinik tıp bilgisinin her 20 yılda bir ikiye katlandığından söz edilmektedir. Tıp ve sağlığa ilişkin bilginin yaratılması, düzenlenmesi, aktarılması, paylaşılması ve kullanılmasına yönelik alt süreçler enformasyon altyapısı, akışı, politikası, teknoloji ve teknikler, araçlar, yöntemler ilke ve stratejiler, sürekli eğitim ve öğrenme temel sürecin nasıl başlatılıp geliştirilebileceği gibi birçok konu bu karmaşık ve bütüncül alanın kapsamı içinde yer alır (Alkan, 2003). Güvenilir anlamlı güncel enformasyona hızla erişim sağlamanın ciddi bir önem taşıdığı tıp ve sağlık alanlarında bilgi yönetiminin temel hedefi hastayı sağlığına kavuşturmak ve sağlık işine değer katmaktır.

Her türlü kuruluşta olduğu gibi, tıp ve sağlık kuruluşlarında da başarılı bilgi yönetimi uygulamalarının önde gelen koşulu, yönetici ve çalışanların bilgi yönetimi ortamını benimsemesidir; başta hekimler, özellikle klinisyenler, kanıta dayalı tıbbi uygulayanlar; tıbbın ilişkili alanlarında mesleklerini yürütenler, yani hemşire, diyetisyen, fizyoterapist, eczacı ve diş hekimleri; sosyal hizmet uzmanları, psikologlar vb. bu ortamı benimsemelidir. Bilgi yönetimi işi, genelde bir bilgi yöneticisinin lider olduğu özel bir ekip tarafından gerçekleştirilir. Bilgi yöneticisi, bilgi yönetimi işinin stratejisini belirleyip planlamasını yapan kişidir (Çapar, 2003:426). Sağlık kuruluşlarında bilgi yönetimi sürecine hastalar, tıbbi bilgi sistemleri, tıbbi eğitim kaynakları, alarm sistemleri, klinik karar sistemleri, sağlayıcılar, değerlendiriciler katılmaktadır.

3. Sorun Çözme

İnsan yaşamı çözülmesi gereken çok sayıda ve yapıda problemlerle doludur. Bu nedenle günümüz toplumu bireylerin yaratıcı, eleştirel, analitik düşünebilen ve karşılaştığı farklı sorunlara etkili çözümler üretebilen özellikte olmasını gerekli kılmaktadır. Bireylerin sorun çözme aşamalarına geçmeden önce sorun kavramı üzerinde durmak fayda sağlayacaktır. Sorun kapsamlı bir kelime olduğu için, kelime ile ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir, Koçel (2003: 48), arzu edilen

doğrultuda ilerlerken ortaya çıkan engel veya engeller; Hicks (1991: 2), mevcut durumla, istenen durum arasındaki boşluk; Bingham (1998: 24) kişinin istenilen hedefe ulaşmak amacıyla topladığı mevcut güçlerinin karşısına çıkan engeller olarak tanımlanmaktadır. Yönetim açısından problem ise; beklenen durumlar veya sonuçlarla gerçekleşen durumlar veya sonuçlar arasındaki örgüt etkinliğini azaltan sonuçlar doğuran, ancak örgütün varlığını tehlikeye sokmayan fark durumu olarak tanımlanabilmektedir (Dinçer, 1985: 8).

Sorun çözme insan yaşamı için gerekli olan hatta bunun ötesinde karşılaştığımız sorunların üstesinden gelmede zorunlu olarak sıklıkla başvurduğumuz bir beceridir (Merzano vd, 1989:45-48). Sorunun çözümü, bir amaca erişilmek için karşılaşılan güçlükleri aşabilme sürecidir. Bu süreç koşullara uymak ya da engelleri azaltmak yolu ile gerginlikten kurtulmanın ve organizmayı bir iç dengeye kavuşturmanın yollarını arar. Bu bakımdan sorun çözme, “öğrenilmesi ve elde edilmesi gereken bilgi-beceri ve kapsamlı bir yetenektir” ve sürekli geliştirilmeyi gerektirir (Sungur, 1992:131). Sorun çözme becerisi, kişiyi çözüme götürecek bilgilerin kazanılması ve bu bilgileri kullanıma hazır olacak şekilde birleştirilerek bir sorunun çözümüne uygulayabilme düzeyidir (Büyükkaragöz, 1995). Problemler bireyin ve kurumun ortaya koyacağı verimliliği ve performansı doğrudan etkiler. Çözülen her problem yeni bir durum ya da gelişme yaratmaktadır. Yöneticilerin gelişmeleri takip ederek, işletmenin sürekliliği için, mevcut problemleri çözüme kavuşturması gerekmektedir. Problem çözme davranışı duruma ve zamana göre değişmektedir. Her bireye göre problemi algılama durumu değişiklik göstereceğinden, problemi çözme davranışları da buna bağlı olarak değişecektir. Heppner ve Petersen (1982) problem çözmeyi, problemlerle başa çıkma ile eş anlamlı olarak kullanmaktadır.

Süreç olarak problem çözme süreci, etkili performans, verimlilik artışı, hızlı karar vermek için önemli bir süreçtir. Problem çözme, bir karar almayı gerektiren durumu teşhis ve analiz etmek; alternatif çözümleri belirlemek ve değerlendirmek; bir alternatifi seçmek ve uygulamak ve sonuçları değerlendirmektir. Rakich ve Krigline (1996) göre, mevcut durumu olması gereken duruma taşıma amacı taşıyan problem çözme süreci, bu değişikliğe neden olan yöneticiler tarafından izlenen bir dizi aşamadan oluşmaktadır. Problem çözmenin dört aşaması bulunmaktadır. Bu aşamalar; hazırlık (tanıma), üretme, kuluçka (kavrayış, aydınlanma) ve değerlendirme aşamalarıdır (Morgan, 1995: 150; Rakich ve Krigline, 1996, Kaynak, 1995: 185-187).

Hicks (1991:2)'in Genel Problem Çözme modeli ise altı adımdan oluşmaktadır. Model, bireyin modelini bilmesini ve kendine uyarlamasını ve ancak sonrasında problemi çözmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Söz konusu modelin aşamaları şöyledir:

- Problemin tanımı,
- Problemlerle ilgili verilerin toplanması,
- Problemin yeniden tanımlanması,
- Konuya uygun çözümlerin üretilmesi,
- En iyi çözümün seçilmesi
- Çözümün onaylanarak uygulamaya geçilmesi

Problem çözme süreci, problem çözme becerilerinin kazandırılmasında yeni problemlere sistematik bir açıdan bakabilmeyi sağladığı için, problem çözme becerisi kazanma aşamasında yardımcı olmaktadır (Lorenzo, 2005: 34).

Sorun çözüme yöneticilerin önemli bir özelliğidir. Etkili sorun çözüme stratejileri kullanılarak, düşünme karar verme aşamalarında, bilgi yönetiminin de etkin bir şekilde kullanılmasıyla mevcut sorunların çözülmesi pratiklik kazanacaktır. Mevcut bir sorunu çözüme problemin belirlenmesi ve verilerin toplanması aşaması olmadan sorun hakkında bilgi edinmek güçtür. Ortada bir problem olduğunu saptayabilmek için, bilgi toplanması gerekmektedir. Toplanan bilgiler mevcut sorunu anlamada bilgi yönetimi sorunları gidermede yöneticilerin bakış açısına pozitif katkı sağlayacaktır.

4. Sağlık Kurumlarında Bilgi Yönetimi ve Sorun Çözme

Sağlık kurumlarında bilgi yönetimi, performansı geliştirmek, verimliliği arttırmak için uygulanan bir süreçtir. Temelde, bir tıp veya sağlık kuruluşlarının misyon vizyon amaçlara ulaşmada performansını artırmayı hedefleyen, mevcut kaynakları istenildiğinde ulaşılmamasını amaçlayan, bilgiye kolay bir şekilde erişim sağlayan, bilgilerin dağıtılması, düzeltilmesi, kullanılmasını, yönetilmesini bütünlük olarak sağlık kuruluşu personeline sunan bir süreçtir. Karar verme sürecinin hızlandırılması, bilgi ve belgelerin güncelliğini korumasını sağlamaktadır. Tüm bu amaçlara ulaşmada bilgiyi kontrol altında tutacak, düzenlemeye, yönetmeye, paylaşmaya olanak sağlayacak bir sistemi sunmaktadır. Sağlık kuruluşlarındaki enformasyon birimleri, kurumsal bilgi yönetimini sağlam bir zemine oturarak, kurumsal bilgi yönetiminden etkin bir şekilde yararlanmayı sağlamaktadır.

Her kuruluşta olduğu gibi, tıp ve sağlık kuruluşlarında da başarılı bilgi yönetimi uygulamalarının önde gelen koşulu, yönetici ve çalışanların bilgi ve yönetim ortamını benimsemesidir. Başta hekimler olmak üzere klinisyenler, kanıta dayalı tıbbi uygulayanlar, tıbbın ilişkili alanlarında mesleklerini yürütenler, hemşire, diyetisyen, eczacı, diş hekimleri, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar bu ortamı benimsemelidir. Bilgi yönetimi işi, genelde bir bilgi yöneticisinin lider olduğu özel bir ekip tarafından gerçekleştirilir. Bilgi yöneticisi, bilgi yönetim işinin stratejisini belirleyip planlamasını yapan kişidir (Çarpar, 2003: 426). Wyatt'a (2001) göre; tıbbi eğitim kaynakları, tıbbi bilgi sistemleri, alarm sistemleri, klinik karar sistemleri gibi bilgi araçlarının geliştiricileri, sağlayıcıları, değerlendiricileri, bunların ticaretini yapanlar, hastalar dâhil olmak üzere, bilgi zincirine katkıda bulunan herkes, bilgi yönetimi süreci içinde değerlendirilir.

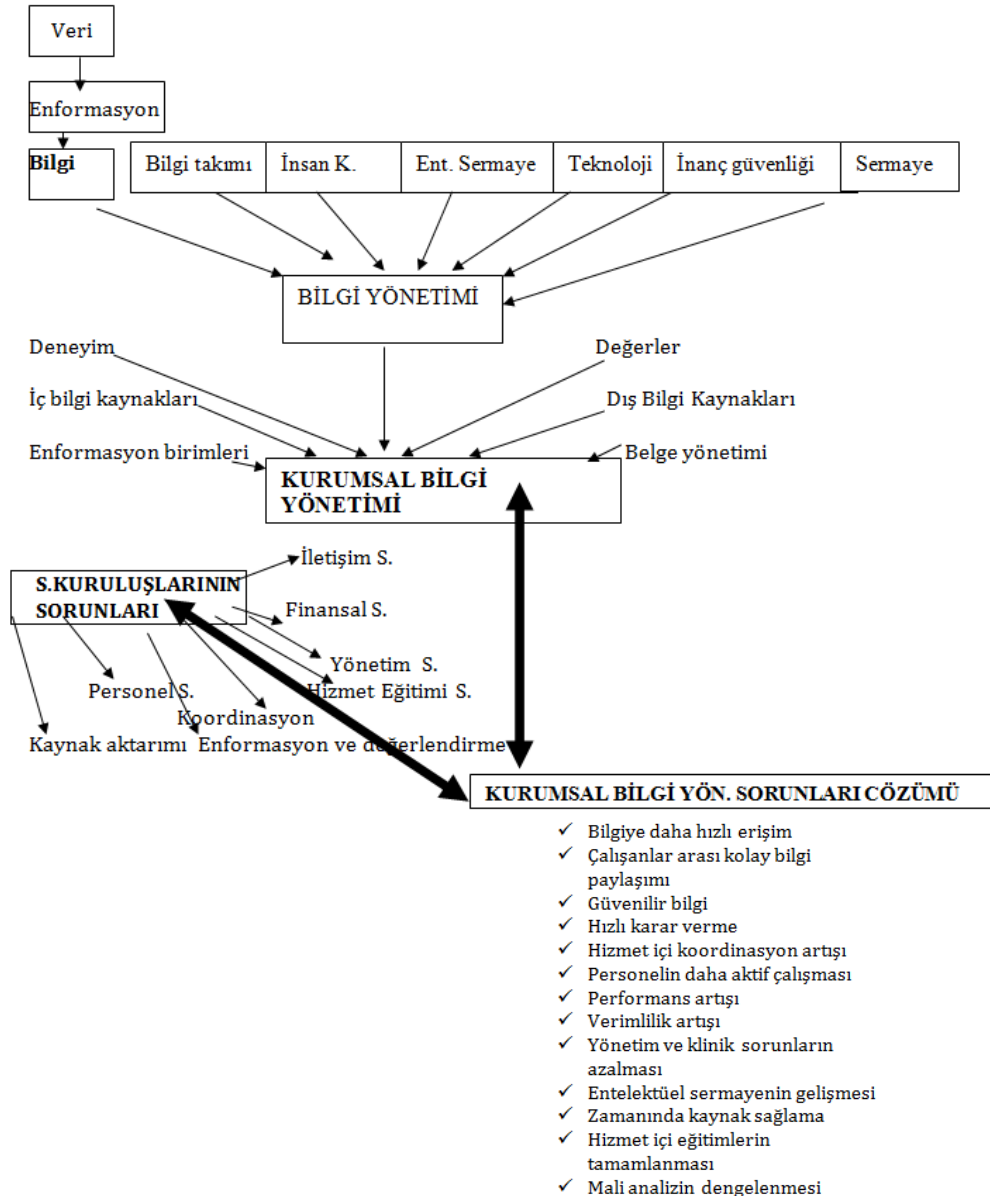
Kuruluşların yürüttüğü projeler ve gerçekleştirdikleri etkinlikler sonucunda üretilen ve alınan çeşitli bilgi kaynakları, kuruluşların belge ve arşiv merkezinin kaynaklarını oluşturan, kurumların faaliyetlerini yürütürken ve yasal yükümlülüklerini yerine getirirken üretmiş ya da almış olduğu belgeler; kurumda bulunan muhasebe, personel, müşteri hizmetleri gibi bilgi sistemleri yapısında bulunan veri, enformasyon, ar-ge çalışmalarından elde edilen bilgiler, kuruluşların iç kaynaklarını oluşturur. Bu bağlamda kuruluşlar, iç bilgi kaynaklarını kontrol edebilmek için, çeşitli kurumsal bilgi depoları oluşturmak durumundadır. Dış kaynaklar ise her türlü bilgi merkezleri, web sayfaları, danışmanlık hizmeti veren kuruluşlar, çeşitli eğitim programları, kongre konferanslardır (Özdemirci ve Aydın 2008:59-81). Sağlık kuruluşu yöneticileri, bilgi gereksinimi iyi analiz etmesi gerekmektedir. Sağlık kuruluşları için sadece yöneticilerin değil hemşire, doktor, teknisyen memur veya dış kaynaktan yararlanılan şirket elemanı da bilgi gereksinimlerini bilmesi gerekir. Kaynaktan nasıl yararlanılacağı, en hızlı şekilde nasıl temin edileceğini iyi analiz etmesi gerekir. Sağlık kuruluşlarında her süreç bütünlük olduğu için, her personel üstüne düşen görevi yapması gerekmektedir.

Sağlık kuruluşları da kompleks yapıda bir kuruluş oldukları için birçok farklı sorun ortaya çıkmaktadır. Sağlık kuruluşlarında ortaya çıkabilecek mevcut sorunlar genel olarak şu şekildedir;

- Yönetim sorunları
- Hizmet sunumu ile ilgili sorunlar
- Personel sorunları
- Finansal sorunlar
- Hizmet eğitimi sorunları
- Koordinasyon sorunları
- Enformasyon ve değerlendirme sorunları
- İletişim sorunları

Mevcut sorunları çözmeye sistematik bir yaklaşım olmazsa para ve zaman israfı kaçınılmaz olur. Aynı zamanda sorunun tümüyle çözülmesi mümkün olmayabilir. Bu sorunları çözmeye bilgi yönetiminin etkisini açıklayan model önerisi ve bilgi yönetiminin sağlık kuruluşuna sağlayacağı çıktılar üzerinde durulacaktır.

Şekil 1:Model



Bilgi meydana gelmeden önce veriyi, daha sonra enformasyonu oluşturmaktadır. İşlenmiş hale gelen enformasyon bilgiyi oluşturmaktadır. Bilgiyi yönetebilmek için sadece bilgi kavramı yeterli değildir. Bilgiyi yönetmek; sermaye, teknoloji, entelektüel sermaye, insan kaynakları, bilgi takımı, inanç güvenliği gibi etkenlerin bir arada değerlendirilmesiyle oluşacaktır. Hastaneler açısından bilgiyi değerlendirecek olursak, hastanenin deneyimi, belgelerin düzenli kayıt edilmesi, hastanenin değerleri, hastane içinde ve dışında oluşan bilgi kaynakları ve enformasyon birimleri ile hastane kurumsal olarak bilgi yönetimini sağlayacaktır. Hastanelerde oluşan verilerin hastane iç ve dış bilgi kaynakları ile bir yandan yönetilmesi sağlanırken, bir yandan da hastane içinde bazı sorunlar meydana gelmektedir. Hastane içinde iletişim sorunları, finans sağlama ile ilgili sorunlar, yönetsel sorunlar, kaynak aktarımı sorunları, koordinasyon sağlama sorunları, hizmet eğitimi sorunları, personel sorunları gibi birçok sorun meydana gelmektedir. Hastane yönetimi kurumsal bilgi yönetimi sağlarsa, hastanede meydana gelebilecek olan sorunlara ivedi çözüm bulacaktır. Hastane kurumsal bilgi yönetimi ile birlikte, bilgiye daha hızlı erişim sağlayacaktır. Yönetim, finans, enformasyon alanında meydana gelecek sorunları daha hızlı çözüme ulaştıracaktır. Hastane içinde kurumsal bilgi yönetimi sağlanırsa, yöneticilerin hızlı bir şekilde karar vermesi, çalışanlar arası bilgiye ulaşımın kolaylaşması, bilginin daha güvenilir olması, hastanenin performans ve verimlilik artışının sağlanması gibi outputlar edinilecektir. Kurumsal bilgi yönetimiyle, hastane acil veya kronik hasta vakalarında zamanında kaynak sağlayacaktır. Hastanede çalışan personellerin almış olduğu eğitimler sistematik olarak takip edilerek, eğitimlerin tamamlanması sağlanacaktır.

Hastane de meydana gelen sorunların daha ivedi, etkin bir şekilde çözülmesi isteniyorsa, hastanenin değerleri, deneyimleri, iç ve dış bilgi kaynakları, bir bütün olarak değerlendirilerek kurumsal bilgi yönetimindeki akışı etkin bir şekilde sağlaması gerekmektedir.

5. Sonuç

Bu çalışma sağlık kuruluşlarının kurumsal bilgi yönetimiyle, sağlık kuruluşlarının mevcut sorunlarının çözmek ve sorunların çözümünde sağlık kuruluşlarına etki edecek olan çıktılar üzerinde durmayı amaçlamaktadır. Bu çalışmada, sağlık kuruluşlarında oluşan verinin, bilgiye dönüşmesi ve bilgi yönetimi sürecinde hastanenin mevcut kaynaklarını etkin ve sistematik bir şekilde kullanarak ortaya çıkabilecek iletişim sorunları, personel sorunları, yönetim sorunları koordinasyon sorunları ve kaynak aktarımı gibi sorunlara çözüm arayarak, elde edilen sonuçları ortaya koyacaktır.

Model öncelikle, sağlık kuruluşlarındaki bilginin tanımlanması, düzenlenmesi, oluşturulması, gözden kaçan veya eksik olan bilgi kaynaklarına işlevsellik kazandırması bakımından çözüm teşkil edecektir. Böylece, sağlık kuruluşlarının yöneticileri başta olmak üzere, diğer sağlık kuruluşu çalışanları da yapacakları işlerde verecekleri kararlarda, meydana gelebilecek sorunlar da güvenilir bilgi desteği almış olacaklardır.

Sağlık kuruluşlarında her edinilen bilgi, kaydedilen paylaşılan bilgi bütünleşik bir süreç içerisinde gerçekleşmektedir. Kurumsal bilgi yönetimiyle bütünleşik sistem daha aktif bir şekilde kullanılacaktır. Sağlık kuruluşu içindeki hizmet içi koordinasyon sorununa da ışık tutacaktır. Gündeme gelen sorunları kurumsal bilgi yönetimini etkin şekilde kullanarak hastanenin veya sağlık kuruluşunun verimliliğini arttıracaktır. Çalışanların istediği zaman istediği bilgiye ulaşması yönetim ve klinik problemlerinin azalmasına yol açacaktır. Personelin deneyim ve tecrübesiyle de eksik görülen hizmet eğitimlerine destek verilecektir. Çalışanlar arası bilgi paylaşımı kolaylaşacaktır. Aynı zamanda

kurumsal bilgi yönetimiyle birlikte hızlı karar verilmesi sağlanacak ve finansal kaynaklar daha etkin kullanılarak para israfı önlenecektir.

Doğru bilgi doğru planlamayı, doğru planlama doğru faaliyetleri, doğru faaliyetler de istenilen hedefe ulaşmada kuruluşa maksimum faydayı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Alkan N. (2003). Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi. Bilgi Dünyası dergisi, 4(2),131.
- Anameriç H. (2005). Bilgi Sistemleri ve Yönetimde bilgi sistemlerinin kullanımı. Bilgi çağı ve yönetimi içinde. Coşkun Can Aktan ve İstiklal y. Vural, Konya: Çizgi Kitapevi. 121- 173.
- Awad E. Ve Ghaziri G. (2004). Knowlodge Managemen. Newjersey: Prentice Hall Publishing, 45-46.
- Barutçugil İ. (2002). Bilgi Yönetimi. İstanbul, Kariyer y.,57
- Bingham A. (1998). Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi. (Çev. Ferhan Oğuzkan), Milli Eğitim Basımevi, No:3130, İstanbul.
- Büyükkaragöz S. ve Çivi C, (1995). Genel Öğretim Metotları. Konya, Göksu Matbaası, 85-92
- Çapar B.(2003). Bilgi Yönetimi: Nasıl bir insan gücü?. 2. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve yönetim kongresi bildiriler kitabı, İstanbul, Beta y., 421-432
- Davenport H.T ve Prusak L. (2000). İş dünyasında bilgi yönetimi: Kuruluşlar ellerindeki bilgiyi nasıl yönetirler. Çev:Günhan Günay, İstanbul, Rota y., 22-26
- Diñer Ö. (1985). Organizasyon Geliştirme Sürecinde İlk Adım: Organizasyon Sistemini ve Problemlerini Teşhis. Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi, İstanbul, 2(2), 7-15,
- Güçlü N. Sotirofski K. (2006) Türk Eğitim Bilimleri Dergisi. No: 4(4), 357.
- Hepner P.P. ve Petersen C.H. (1982). The development and implications of a personal problem - solving inventory. Journal of Counseling Psychology, 66-75.
- Hicks J.M. (1991). Problem Solving in Business and Management. Champman and Hall, London.
- Koçel T. (2003). İşletme Yöneticiliği. 7.Basım, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Lehaney B. Vd. (2004) .Beyond Knowlodge Management. İdea group publishing, 12.
- Lorenzo M. (2005). The Development, Implementation And Evaluation of A Problem Solving Heuristic. International Journal of Science and Mathematics Education, National Science Council, Taiwan, 3:33-58.
- Mac Marrow N.(2001). Knowlodge management:an introduction. N.Mac Marrow'ında Annual review of information science and technology, 381-421.
- Merzone R. Brandt, R. Haughes C. (1989). Dimension of thinking. USA:semline publishing, 45-48

- Morgan C. T. (1995). Psikolojiye Giriş (Çev. Hüsnü Arıcı ve diğ.), Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü yayınları, 11. Baskı, Ankara.
- Nonaka İ. (1994). A dynamic Theory of Organizational knowledge creation'Organization Science. 1994, 5 (1), 16-17.
- Özdemirci F. ve Aydın C. (2008).Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi. Institutional Knowledge Sources and Knowledge Management, Türk Kütüphaneciliği, 22(1), 59-81.
- Rakich J.S. ve Krigline A.B. (1996). Problem Solving in Health Services Organizations, Database: Academic Search Complete. Hospital Topics, 74(2), 96.
- Sungur N. (1992). Yaratıcı Düşünce. İstanbul, Özgür yayın dağıtım,45-48.
- Şahiner D.(1997). Sorun Çözme Teknikleri. İstanbul,Rota y., 10-11.
- Wyatt, J.C.(2001). Management of explicit and tacit Knowledge: Knowledge for clinician. Journal of royal society of medicine,94,6-9.

Journal of Strategic Research in Social Science **(JoSReSS)**

ISSN: 2459-0029

www.josress.com

Journal of Strategic Research in Social Science, 2016, 2 (1), 35-44.

2016 © All Rights Reserved