

PAPER DETAILS

TITLE: Hastanelerde alışan personelin insan kaynakları yönetimi algisi üzerine nitel bir araştırma

AUTHORS: Hatice Nilay GEMLİK,Özlem SOYLU,Gölfer BEKTAS,Sema DANIÇ

PAGES: 145-154

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/752071>

Araştırma / Research Article



Hastanelerde çalışan personelin insan kaynakları yönetimi algısı üzerine nitel bir araştırma

A qualitative research on the human resources perception of the hospital staff

Hatice Nilay Gemlik¹, Özlem Soylu², Gülfer Bektaş³, Sema Daniş²

¹Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye
²Sağlık Yöneticisi, İstanbul, Türkiye
³Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

Anahtar Kelimeler:
Personel yönetimi, İnsan kaynakları yönetimi, Hastane, Sağlık yöneticisi, Hasta kabul çalışanı

Key Words:
Personnel management, Human resources management, Hospital, Healthcare Manager, Hospital admission staff

Yazışma Adresi/Address for correspondence:
Doç. Dr. Gülfer Bektaş,
Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye
gulfer.bektas@acibadem.edu.tr

Gönderme Tarihi/Received Date:
December 3, 2016

Kabul Tarihi/Accepted Date:
December 13, 2016

Yayınlanma Tarihi/Published Online:
December 30, 2016

DOI:
10.5455/sad.13-1481607197

ÖZET

İnsan kaynakları yönetimi, personel yönetimini de kapsayan bir yönetim anlayışıdır. İnsan kaynakları yönetimi, personel yönetiminin işlevlerini kapsamasının yanı sıra çalışanların motivasyonunu yükseltecek ve performansını artıracak ortamların oluşturulması, geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli çalışmaları da kapsamaktadır. Bu araştırmada, son derece karmaşık bir yapı olan ve birçok uzmanlık dalının bir arada çalıştığı hastanelerde çalışanların insan kaynakları yönetimi algısı incelenmiştir. Bu araştırma İstanbul ilinde Anadolu Yakasında özel bir hastanede, yöneticiler ve hasta kabul çalışanları ile derinlemesine görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Toplam 8 sağlık yöneticisi ve 8 hasta kabul çalışanı ile derinlemesine görüşme yapılmıştır. Araştırma bulguları, üst kademe ile alt kademe çalışanları arasındaki iletişim kopukluğunun olması insan kaynakları yönetimi anlayışının tam olarak oluşmadığını, çalışanların insan kaynakları yönetiminin nasıl olması gerektiğini bilmediğini ve personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçişin tam olarak gerçekleşmediğini göstermektedir.

ABSTRACT

Human resources management involves the management of personnel management. It is an approach that aims at the improvement of the motivation, performance of the personnel by developing and sustaining the environment they work at as well as the improvement of their management skills. In this research, the human resources perception or concept of the hospital personnel has been examined. This research has been administered with eight hospital managers and eight hospital admission staff in total using in depth interviewing method in a private hospital on the Asian side of Istanbul. The findings have shown that there is an observed gap of communication between the higher level health care management and lower level staff stems from the reason the human resources concept has not been established completely, the staff do not know the job profile of human resources and that the field of human resources practised in this institution has not yet been transformed from its personnel management aspect to its all-aspect practise.

GİRİŞ

İşletme girdileri arasında yer alan malzeme, makine, teçhizat, enerji gibi unsurlar ancak insan kaynağının becerisiyle değer kazanır ve işlerin akışında önemli bir konuma gelir. Personel yönetimi, iş odaklı iken, insan kaynakları yönetimi, örgütteki tüm insan kaynakları gereksinimleriyle ve işin verimli yapılmasıyla ilgilenir.

Personel yönetiminden daha geniş bir içeriğe sahip olan insan kaynakları yönetimi, personel yönetiminin eksik ve aksayan yönlerini ortadan kaldırmak ve geliştirmek amacıyla gündeme gelmiştir.

İnsan kaynakları yönetiminin amacı, örgüt hedeflerine en iyi şekilde ulaşmaya çalışırken aynı zamanda personelin de iş tatmini sağlamak ve ona sadece insan olduğu için önem vermektir. Bu bağlamda; “İK birimi tam olarak ne iş yapıyor? Hastane iş odaklı mı, kariyer odaklı mı? Kariyer planlaması yapıyor mu? Performans yönetimi uygulanıyor mu? Eğitim veriliyor mu? İK birimi çalışanlara yardımcı oluyor mu? İK birimi nasıl olmalı?” gibi çalışanların, İnsan Kaynakları birimini nasıl algıladıklarını anlamaya yönelik soruların cevapları bu çalışmada araştırılmıştır.

PERSONEL YÖNETİMİ VE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan kaynakları yönetimi, personel yönetimini de kapsayan fakat bunlarla sınırlı kalmayan bir perspektife sahiptir. Personel yönetimi, çalışan ile örgüt, örgüt ile devlet arasındaki ve daha çok çalışanlar ile ilgili mali ve hukuki işleri içeren bir bölüm niteliğindedir ve yönetiminin bir alt çalışma alanını oluşturmaktadır (Şimşek ve Öge, 2009: 23). Personel yönetimi ile insan kaynakları yönetimi arasında birtakım benzerlikler olmakla birlikte, önemli farklılıklar da bulunmaktadır.

Çeşitli uzmanlar tarafından yapılmış personel yönetimi tanımları şöyledir:

“Bir örgütte mal ve hizmet üretiminde görev almış personelin, kendi amaçlarına başkalarının çabaları sonucu ulaşmalarını sağlamak için, alınması gerekli bütün kararların, politikaların, önlemlerin ve yöntemlerin tümü personel yönetimi olarak tanımlanır.” (Artan, 1989: 6)

“Personel yönetimi, örgütün işlevlerini ve gayelerini yerine getirecek ve en fazla etkinliği sağlayacak bir tarzda üstün bir işgücünü kazanma, geliştirme ve koruma sanatıdır.” (Bingöl, 1997: 16)

“Personel yönetimi; işe alma, işten çıkarma ve arşiv tutma, ücret bordrolarını hazırlama gibi idari işler bütünüdür.” (www.abigem.org, Erişim Tarihi: 29.10.15)

Personel yönetimi, örgütsel amaçlara ulaşmak için, örgütün ihtiyaçları doğrultusunda personeli yeterli ve etkin bir hale getirerek, çalışmaya yönlendiren bir birimdir.

Örgütsel gelişmelere paralel olarak geline aşamada, insan kaynakları yönetimi konusunun daha geniş bir şekilde analiz edilmesini ve örgütlerde çalışan insan kaynağına daha fazla yatırım yapılmasını gerekli kılan politikaların benimsenmesini desteklemektedir. Bu noktada insan kaynakları yönetimi kavramına ilişkin birçok tanıma rastlanmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır: (Dessler, 1997)

“İnsan kaynakları yönetimi, örgütte rekabetçi üstünlükler sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağının sağlanması, istihdamı ve geliştirilmesi ile ilgili politika oluşturma, planlama, örgütlenme, yönlendirme ve denetleme faaliyetlerini içeren bir disiplindir.” (Saldamlı, 2008: 240)

“İKY, örgüt içinde yüksek performanslı iş gücünün kazanılması, geliştirilmesi, motivasyonun sağlanması ve elde tutulması için yerine getirilen tüm etkinliklerin yönetimidir.” (Barutçugil, 2004: 32)

“İnsan kaynakları yönetimi, organizasyon ve çalışanlar arasındaki ilişkileri etkileyen tüm yönetim karar ve hareketleridir.” (Armstrong, 1992: 175)

“İnsan kaynakları yönetimi, örgütlerin belirlenen stratejik amaçlara ve hedeflere ulaşmaları noktasında, çalışanların memnuniyeti, motivasyonu, gelişimi ve yüksek performansının sürekliliğinin sağlanması için üstlenilmiş etkinliklerin yönetimidir.” (Dolgun, 2007: 2)

İKY, “Organizasyonun hedefi doğrultusunda çalışanların en verimli şekilde kullanılması, ihtiyaçlarının karşılanması ve mesleki bakımdan gelişmelerinin sağlanmasıdır.” (Palmer, Winters, 1993: 25)

İnsan kaynakları yönetimi; örgütte insan kaynakları ihtiyaçlarının değerlendirildiği, giderildiği, örgüt amaçlarının gerçekleşmesi için gerekli çalışma ortamının sağlandığı ve verimliliğin artmasına katkıda bulunan bir örgüt fonksiyonudur.

Hastane ve Hastane Çalışanları

Köken itibarıyla Farsça bir kelime olan “Hastahane”nin, Türkçeleşmiş ve sadeleşmiş bir hali olan “Hastane” kelimesi; “Hasta bakım evi” anlamındadır. Tarihi seyri içerisinde değişik şekiller almış hastanelerin tanımı da değişik şekiller de yapılmıştır (Yılmaz, 1996: 4). Bu tanımlardan bazıları şöyledir:

“Sağlık hizmetleri, farklı özelliklere sahip işletmeler tarafından sunulan hizmetlerdir. Bu işletmeler arasında ise, hastaneler; bünyelerinde taşıdıkları özellikleri nedeniyle odak noktası olan işletmelerdir. Yataklı Tedavi Kurumları işletme yönetmeliğine göre hastane; hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve yatarak müşahade, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlardır.” (Bulut, 2010: 1)

“Dünya Sağlık Örgütü (WHO) hastaneleri, “Müşahade, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırılacak sağlık hizmetlerini veren hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşlar.” şeklinde tanımlamıştır. En basit tanımıyla hastane, bireylerin sağlığını istenilen düzeyde tutmak amacıyla sağlık hizmetlerinin yirmi dört saat kesintisiz verildiği sosyo-ekonomik işletmeler olarak tanımlanabilir.” (Akköse, 2015: 18-19)

“Tedavi ve tıbbi bakım fonksiyonlarının yanı sıra, doktorların ve yardımcı sağlık personelinin eğitimi, tıbbi araştırma ve toplum sağlığı gibi hizmetleri de yerine getiren hastaneler aynı zamanda tıbbi bir kuruluş, ekonomik bir işletme, doktor ve diğer personeline eğitim veren bir eğitim kurumu, bir araştırma ünitesi, birçok meslek gruplarından kişilerin çalıştığı sosyal bir işletmedir.” (Kayral, 2012: 53)

Hastaneler, hasta ve yaralıların tanı, teşhis ve tedavilerinin yapıldığı bunun yanında rehabilite edici hizmetlerin de verilebildiği sağlık kuruluşlarıdır.

Bu çalışmada sadece sağlık yöneticileri ve hasta kabul yetkilisi incelendiği için bu iki meslek grubunun tanımına yer verilmiştir.

Sağlık yöneticisi, sağlık kuruluşlarının idari birimlerinde insan kaynakları, muhasebe, kalite ve satın alma ile ilgili alanlarda yönetim işlevlerini yerine getiren kişidir (www.sbn.gov.tr, Erişim Tarihi: 03.12.16). Hasta kabul çalışanı ise, sağlık kuruluşuna gelen hastaların karşılanmasından randevu verilmesine, kayıt ve ödeme işlemlerinden yatış işlemlerine, telefon ile yönlendirilmesinden kurum ile ilgili bilgi almasına kadar olan tüm süreçlerde hasta/hasta yakınlarına hizmet veren kişilerdir.

Personel Yönetiminin Amaç ve İşlevleri

Personel yönetiminin amacı, örgütün ana amacına erişmesini sağlayacak yetenekte bir işgücü meydana getirmek ve bu örgütü oluşturan erkek ve kadınları bireysel refaha ve iş gruplarına önem veren etkili bir örgütte bir araya getirip geliştirmek ve onları örgütün başarısına en iyi şekilde katkıda bulanacakları bir duruma getirmektir (Bingöl, 1997: 16; Canman, 1995: 5). Personel yönetiminin amacı, örgütün amacını gerçekleştirmek ve bu amaç doğrultusunda ilerleyebilmek için insan gücünden azami dereceden yararlanmaktır.

Personel yönetiminin dört temel işlevi üzerinde durulabilir. Bunlar; danışmanlık, çözümleme ve belirleme, özlük hizmetleri ve denetimdir. Danışmanlık işlevi, kısaca, personel konularında eylemci birimlerin başındakilere danışmanlık hizmeti sağlamaktır. Çözümleme ve belirleme işlevi, hekimlikteki "Çevre Sağlığı"nın karşılığıdır. Personel yönetimi, her şeyden önce örgütsel sağlığı izlemek ve tanılamakla yükümlüdür. Özlük işleri denilince; iş analizleri, iş tanımları, sınıflandırma, işe alma, sınavlar, sicil, değerlendirme ve yükselme, eğitim, ücret yönetimi, sosyal programlar gibi başlıca personel işlemleri akla gelir. Gözetim ve denetim işlevinin amacı bilgi toplamak, sonucunu eylemci birimlerle tartışmak ve bu birimleri doğru kararlar almaya yöneltmektir (Tutum, 1979: 3).

İnsan Kaynakları Yönetiminin Amaç ve İşlevleri

İnsan kaynakları yönetiminin amacı, örgütlerde çalışan insanların mutluluğunu artırarak ve onu geliştirerek, örgütün amacı ile çalışanların amaçları arasındaki farkı azaltarak, hatta aynılaştırarak örgütün etkinliğini ve verimliliğini en üst düzeye çıkarmaktır. Ancak burada örgütün etkinlik ve verimliliği ikincil amaçtır. Hatta kendiliğinden oluşan tabii bir sonuçtur. Esas olan insanın ki bu çalışan, yöneten, hatta tüketici olabilir,

mutluluğu ve psikolojik doyumdur (Uğur, 2003: 28).

İnsan kaynakları yönetimi, yalnızca birinci amaca ulaşmak için çaba gösterirse, örgütte görev yapan insanların bir üretim aracından farkı olmayacaktır. Oysa ikinci amaç, çalışanları üretim amacı olmaktan uzak tutar ve örgütlerin insanlar için var olduğu gerçeğini ortaya çıkarır (Erdem, 2003). Başka bir deyişle, birinci amacın gerçekleşmesi, ikinci amacın gerçekleşmesine bağlıdır. Çağdaş insan kaynakları yönetimi bu bilinci ön plana çıkarma çabasıdadır (iky-fatihduman.tr.gg, Erişim Tarihi: 29.10.15).

İnsan kaynakları işlevlerini dört ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar, çalışanların bulunmasından örgüte alınmasına ve örgüte uyumuna kadar olan süreci kapsayan işe alma ve yerleştirme işlevi; çalışanların eğitim gereksinimini belirleme ve karşılama sürecini kapsayan geliştirme işlevi; ücret değerlendirme çalışmaları yaparak işletmede bir ücret sistemine işlerlik kazandırma, iş analizleri ve piyasa ücret araştırmaları yapma ve çalışanların dönem içindeki performanslarına göre transferlerini, pozisyon değişimlerini ve işten çıkarılmaları sürecini kapsayan güdüleme işlevi; son olarak da iş sağlığına olumsuz etkileri kaldırma ve iş güvenliği sağlama sürecini kapsayan çalışma ilişkileri ve güvenlik işlevidir (Okur, 2002: 38).

İnsan kaynakları yönetimini, çalışanların memnuniyetini ön planda tutarak örgütün verimliliğini en üst düzeye çıkarmaya çalışır.

Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Yönetimine Geçişin Nedenleri

Tarihsel gelişim süreci incelenen insan kaynakları yönetimi, yönetsel anlamda bir gelişmenin sonucudur. Ancak bu faktöre ek olarak insan kaynakları yönetimi yaklaşımına geçişi hızlandıran çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında küreselleşme ve rekabet, işgücünün yapısal değişimi, yönetim ve üretim modellerindeki değişimler, eğitim düzeyindeki gelişmeler sayılabilir (Keser, 2002).

Günümüzde küreselleşmenin artması, çalışanların niteliklerinin ve beklentilerinin değişmesi, verimlilik, kalite ve müşteri memnuniyetinin rekabetçi üstünlük için kritik önem kazanması, yönetimin güncel olaylardan çok, gelecek stratejilerine odaklanması, insan kaynakları yönetiminin örgütlerde proaktif ve stratejik bir rol üstlenmesini kaçınılmaz kılmaktadır (Barutçugil, 2004: 42).

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak 1970'li yıllardan itibaren işgücünün yapısında da değişimin ve gelişimin yaşandığını söylemek mümkündür. Özellikle "Mavi

yakalı” işgücü olarak nitelendirdiğimiz beden gücüne dayalı çalışma kompozisyonuna sahip işgücünden; daha çok zihni çalışma potansiyelini kullanan “Beyaz yakalı” bilgi işçisine doğru bir dönüşüm yaşanmıştır. Mevcut yönetim modelleri değişen yapıda etkili olamamış ve insan odaklı yeni bir yönetim modellerinin gelişmesini sağlamıştır (Deringöl, 2010: 17)

Üretim ve yönetim alanındaki değişimler yepyeni modellerin gelişmesine yol açmıştır. Bu gelişmeler bir bütün olarak değerlendirildiğinde pek çok faktörün etkileşim içerisinde olduğu ve her birisinin önemli düzeyde “İnsan Kaynakları Yönetiminin” gelişimine katkılarının olduğunu görmek mümkün olacaktır (Deringöl, 2010: 17).

20. yy. sosyal yönden büyük dönüşümlerin yaşandığı bir zaman dilimidir. Toplumun yapısı hızla değişmekte, bu değişiklik insanların değer yargılarını, beklentilerini ve inançlarını da etkilemektedir. Sınıflar arası geçiş her zamankinden daha olanaklı bir hale gelmiştir. Bu dönüşüm iş dünyasında da kendini göstermektedir. Çalışan nüfus içerisinde eskinin itaatkâr, otoriteyi sorgusuz kabul eden, az ile yetinen çalışanların yerini daha bilgili, azla yetinmeyen, gerektiğin de sorgulayan, kendine zaman ayırmayı önemli sayan bir işgücü almaktadır (Deringöl, 2010: 15).

ARAŞTIRMA GEREÇ VE YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde, ilk bölümde ele alınan konular ışığında görüşme sonuçları değerlendirilecektir. Araştırma, İstanbul ilinde Anadolu yakasında bulunan 129 yataklı özel bir hastanede gerçekleştirilmiştir.

Hastanede 8 sağlık yöneticisi ve 8 hasta kabul çalışanı olmak üzere 2 grup incelenmiş ve bu kişilerle derinlemesine görüşme yapılmıştır.

Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu, bir özel hastane yöneticilerinin ve hasta kabul çalışanlarının İnsan Kaynakları birimine ilişkin düşünce, tutum ve davranışlarını saptamak, sağlık yöneticilerinin ve hasta kabul çalışanlarının insan kaynakları yönetimi algısını incelemektir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, hastane çalışanlarının insan kaynakları yönetimi algısını tespit etmektir.

Araştırmanın Yaklaşımı ve Yöntemi

Araştırmada, yorumlayıcı sosyal bilim yaklaşımıyla, personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş ve yöneticilerin insan kaynakları yönetimi algısı değerlendirilecektir. Nedensellik ve ilişkisellik

bağlamında konular ele alınacak ve çerçevesinde sorgulanacaktır.

Niteliksel araştırma yöntemlerinden biri olan derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Derinlemesine görüşme yöntemiyle, yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu ve görüşme notları ile veriler toplanmıştır. İçerik analizi ile değerlendirilmiştir.

Örneklem Seçilmesi

Hastane çalışanları örneklemi olasılıklı olmayan, kotalı ve gelişigüzel örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Örneklem seçiminde kotalı örneklemin seçimi hastane çalışanları ve meslek grup kategorilerinin baz alınmasından kaynaklanmaktadır. Gelişigüzel örnekleme yöntemi seçiminden kasıt; çalışmanın yapıldığı özel hastanenin araştırmacılar tarafından seçilmiş olması ve bu hastanede görüşmeyi kabul eden bireylerin örnekleme dâhil edilmiş olmasıdır. Katılımcılar, kolayda örnekleme yöntemiyle hastaneden seçilmiştir.

Derinlemesine Görüşme Kılavuzu Hakkında Bilgi Formu

Görüşme soruları, 6 sorudan oluşmaktadır. Kılavuzda çalışanların doğum yılı, cinsiyeti, yaşı, meslekleri, unvanları, eğitim durumu, çalışma süresi, medeni durumu ve çalışanların insan kaynakları yönetimi algısını anlamaya yönelik sorular sorulmuştur. Görüşme soruları şunlardır:

“Sizce insan kaynakları bölümü tam olarak ne iş yapıyor?”

“Sizce bu hastane iş odaklı mı, kariyer odaklı mı? Hastanenizde kariyer planlaması var mı?”

“Çalışanlara eğitim veriliyor mu? Ne tip eğitimler veriliyor? Ön test-son test yapıyor mu?”

“Hastanenizde performans yönetimi uygulanıyor mu?”

“İnsan kaynakları birimi problemlerinizi çözüyor mu? Başınız sıkıştığı zaman İK biriminden destek alabiliyor musunuz? Destek olmuysa hangi birimle görüşüyorsunuz?”

“Sizce bir İnsan Kaynakları birimi nasıl olmalı? Bu hastanenin İnsan Kaynakları birimine kaç puan verirsiniz?”

Derinlemesine Görüşme Kılavuzu’nun Oluşturulması

Derinlemesine görüşme yöntemi için bir adet yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu hazırlanmıştır.

Görüşme Kılavuzu oluşturulurken, hastane çalışanlarının insan kaynakları yönetimi algısını anlamaya yönelik yapılan araştırma için 2 akademisyen ve istatistik uzmanının görüşlerine başvurulmuştur.

VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde yöneticilerin ve hasta kabul çalışanlarının cevapları incelenmiştir.

Yönetici Grubu

Soru 1: Sizce İnsan Kaynakları birimi tam olarak ne iş yapıyor?

1. Kişi: “Mülakatlar, eğitimler, denetim süreçleri, personel yönetimi (maaş, bordro, SGK, işe alım-çıkış süreci), yazışmalar, doktor hak edişleri, stajyer yönetimi, etkinlikler (tekne turu, koro, yemek...)” dedi.

2. Kişi: “Personel alımı-çıkışı, personel ile ilgili konuları görüşerek eğitim veriyorlar. Ara ara çalışan memnuniyetiyle ilgili politikalar uygulanıyor ama memnuniyete ne kadar önem veriliyor bilmiyorum.” dedi.

3. Kişi: “Personel giriş-çıkışının düzenlenmesi, hangi birimde ihtiyaç varsa ona göre özellikli personel bulma, ruhsatlandırma, doktor ve sağlık çalışanlarının giriş-çıkış işlemleri (çalışma belgesi düzenleme), memnuniyet anketi ve sonuçlarının yönetimi gözden geçirme toplantılarında sunulması.” dedi.

4. Kişi: “Personel işe alım-çıkış, maaşlar, SGK bordro işlemleri, doktor hak edişlerinin hesaplanması, performans değerlendirme, yönetime raporlama.” dedi.

5. Kişi: “Personel alımı, işe giriş-çıkışlar, personelin takip edilmesi, doktor hak edişlerinin hesaplanması... Birçok iş yapıyor.” dedi.

6. Kişi: “İşe giriş-çıkışlar, ruhsatlandırma, zamlar, uygulamalar, çalışanların memnuniyeti ve bununla ilgili araştırmalar, çalışan sıkıntılarına çözüm bulma.” dedi.

7. Kişi: “Personelle ilgili bütün işleri yapıyor.” dedi.

8. Kişi: “Özlük işleri, ruhsatlandırma, doktor hak edişleri, iş görüşmeleri.” dedi.

İnsan kaynakları biriminin görevleri işgücü planlaması ile başlar, kadrolama, ücretlendirme, yetiştirme ve geliştirme, ödüllendirme, endüstriyel/sendikal ilişkiler, kurumsal performans yönetimi, kariyer yönetimi ve eğitim, çalışanların memnuniyetinin ölçülmesi, çalışan bağlılığı, sosyal ve idari hizmetlerin tahsisi gibi çalışanları ilgilendiren tüm konuları kapsar. Yönetici grubunun cevaplarına bakıldığında İnsan Kaynakları biriminin personel giriş-çıkış, iş görüşmeleri,

personelin takibi, ruhsatlandırma, bordro, maaşların ayarlanması, doktor hak edişlerinin hesaplanması gibi işlerin yapıldığı ifade edilmiştir. Bunun yanında personele yönelik etkinlik düzenlenmesi, eğitim verilmesi, performans değerlemesi, memnuniyet anketi yapılması ve anket sonuçlarının yönetimi gözden geçirme toplantılarında görüşülmesi gibi işlerin yapıldığı belirtilmiştir. 2. Kişi memnuniyete yönelik birtakım politikalar uygulandığını fakat personel memnuniyetine önem verilmediğini söylemiştir.

Soru 2: Sizce bu hastane iş odaklı mı, kariyer odaklı mı? Hastanenizde kariyer planlaması var mı?

1. Kişi: “İş odaklı. Yükselebilecek alanlarda yani alt kadrolarda kariyer planlaması yapılıyor. Ancak üst kademelerde yapılmıyor.” dedi.

2. Kişi: “İş odaklı. Kariyer planlaması yapıldığını görmedim.” dedi.

3. Kişi: “İkisi de. Yani yönetim açısından iş odaklı, çalışan açısından kariyer odaklı. Kurumsal bir hastane olmadığı için personel açığı olduğunda ilk olarak içerideki personeller değerlendiriliyor.” dedi.

4. Kişi, 6. Kişi, 7. Kişi: “İş odaklı. Kariyer planlaması yapılıyor ama çok düşük oranda.” dediler.

5. Kişi: “İş odaklı. Bu hastanede kariyer planlaması yapılmaz.” dedi.

8. Kişi: “Yönetim açısından iş odaklı, çalışan açısından kariyer odaklı. Çalışanların iş yapması, emek harcaması sonunda kariyer planlaması yapılır ve sağlam iş çıkaranlar sorumlu yapılır.” dedi.

Hastanenin yöneticiler açısından iş odaklı, alt kademe çalışanlar için de kariyer odaklı olduğu ifade edilmiştir. Kariyer planlamasının daha çok alt kademedeki çalışanlara yapıldığı belirtilirken, 2. Kişi kariyer planlaması yapılmadığını, 5. Kişi ise yapılamayacağını belirtmiştir.

Soru 3: Çalışanlara eğitim veriliyor mu? Ne tip eğitimler veriliyor? Ön test-son test yapılıyor mu?

1. Kişi: “Evet. Kurumsal oryantasyon, bölüme uyum eğitimler ve zorunlu eğitimler (CPR) veriliyor. Ön test-son test yapılıyor. Eğitimler yeterli. Herkes için planlanan eğitimler var. Yeterli olmazsa tekrarlanıyor. Uyum olmazsa çıkışı yapılıyor.” dedi.

2. Kişi: “Birimimize özel eğitim verilmedi. Hastane geneli için İlk Yardım Eğitimi, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi, Yangın Güvenliği Eğitimi verildi. Testler yapıldı.” dedi.

3. Kişi: “Belirli aralıklarla oryantasyon eğitimi veriliyor. Hastane tanıtımı, İK işleyişi, çalışan-

hasta hakları, enfeksiyon eğitimi... Testler yapılıyor.” dedi.

4. Kişi: “Evet. Birimimize yönelik tanıtıcı, öğretici eğitimler veriliyor. Testler önceden yapılmıyordu ama şimdi yapılıyor. İlk eğitimde başarılı olmayanlara daha çok eğitim verilmeye çalışılıyor. Onda da olmuyorsa işten çıkarmaya kadar gidebiliyor.” dedi.

5. Kişi: “Evet. Hastane otomasyon eğitimi veriliyor. Test uygulanıyor. Eğitim sonunda başarılı olup olmadığını personel çalışırken gözleniyor. Yeterli değilse tekrar eğitim veriliyor. Bunun sonunda da başarılı olmazsa işten çıkartılıyor.” dedi.

6. Kişi: “Evet veriliyor. Birimimizin aldığı eğitimlere yönelik test yapılıyor.” dedi.

7. Kişi: “Eğitim veriliyor ama yetersiz. Oryantasyon eğitimi veriliyor. Testler yapılıyor.” dedi.

8. Kişi: “Kurum oryantasyonu verildikten sonra departmanlara yönelik tüm eğitimler ilgili birimlere veriliyor. Testler yapılıyor. Kalite ve İK birimlerinde eğitim planı tablosu, kişilerin kaçır saat eğitim aldığı mevcut.” dedi.

Genel olarak hastaneyi ve birimleri tanıtıcı oryantasyon eğitiminden bahsedilirken, 1. Kişi ve 2. Kişi oryantasyon eğitiminin yanında farklı eğitimler de verildiğini ifade etmiştir. Yönetici grubunun geneli eğitim öncesinde ve sonrasında testlerin yapıldığı belirtilmiştir. Ancak testlerin yapılmadığını belirten yöneticiler de bulunmaktadır. Ön test ve son testlere gereken önem verilmediğinden eğitimlerin ne kadar verimli olduğu belirlenememektedir.

Soru 4: Hastanenizde performans yönetimi uygulanıyor mu?

1. Kişi, 4. Kişi: “Uygulanıyor. İnsan kaynakları birimi anket dağıtıyor. Daha sonra analizini yapıyor ve sonuçlara göre ihtiyaçlar belirleniyor.” dediler.

2. Kişi: “Yılda iki kez uygulanıyor. Anket dağıtılıyor. Ankette birim müdürü yerine Genel Koordinatörlük yazıyor, ama değerlendirmeyi ben yapıyorum. Sonuç odaklı değil, yaptık demek için yapılıyor.” dedi.

3. Kişi: “Altı ayda bir uygulanıyor ama adil değil.” dedi.

5. Kişi, 6. Kişi: “Altı ayda bir uygulanıyor.” dediler.

7. Kişi: “Uygulanmıyor, uygulanmasını beklerdim.” dedi.

8. Kişi: “Kesinlikle uygulanıyor. Performans değer tablosuna göre ücretleme politikası ve kariyer planlaması yapılıyor.” dedi.

Yönetici grubunun büyük çoğunluğu, 7. Kişi hariç, performans yönetiminin altı ayda bir uygulandığını

belirtmiştir. Ancak 3. Kişi bu uygulamanın adil olmadığını, 2. Kişi ise sadece yapmış olmak için yapıldığını ifade etmiştir.

Soru 5: İnsan Kaynakları birimi problemlerinizi çözüyor mu? Başınız sıkıştığı zaman İK biriminden destek alabiliyor musunuz? Destek olmuyorsa hangi birimle görüşüyorsunuz?

1. Kişi, 2. Kişi, 4. Kişi, 6. Kişi, 8. Kişi: “Rahatlıkla gidilebiliyor. Problemleri çözüyor, çözemezse üst yönetime gönderiyor.” dediler.

3. Kişi: “Çözüyor ama çok fazla iş yükü olduğu için personele fazla odaklanamıyor.” dedi.

5. Kişi: “Çözmez, yönetime gönderir.” dedi.

7. Kişi: “Duruma göre, kendi çıkarlarına göre çözüyor. Rahatlıkla gidemiyoruz. Genelde sorumluluğu üstünden atıyor, üst yönetime gönderiyor.” dedi.

Yönetici grubunun çoğu İnsan Kaynakları birimine rahatlıkla gidilebileceğini ifade ederken, bunun yanında bir kısmı da birimin fazla iş yükü olduğu için personelle fazla ilgilenemediğini, yardımcı olmadığını ve birime rahatlıkla gidilemeyeceğini belirtmiştir. İnsan Kaynakları biriminin ilgilenmediği veya çözüm bulamadığı durumlarda üst yönetime gidildiği ifade edilmiştir. Hastane içerisindeki yöneticiler arası gruplaşmalar, oluşabilecek problemlerin çözümünü de olumsuz yönde etkilemektedir.

Soru 6: Sizce bir İnsan Kaynakları birimi nasıl olmalı? Bu hastanenin İnsan Kaynakları birimine kaç puan verirsiniz?

1. Kişi: “İnsan kaynakları birimi farklı işlerle de yükümlü. Aslında asgari işlerini yapıyor ama daha ayrıntıya inilebilir.” dedi. 7 puan verdi.

2. Kişi: “Maaş düzenlemesi çok önemli. Eski çalışanlarla yeni çalışanlar aynı maaşı alıyor, kıdem farkı dikkate alınmalı. Personel alırken kişilik testine tabi tutulmalı. Geçici değil uzun vadeli personel alınmalı.” dedi. 6 puan verdi.

3. Kişi: “Ek işler alınmalı. Daha çok personel odaklı işlere yönelmeli.” dedi. 8 puan verdi.

4. Kişi: “İnsan kaynaklarını ilgilendiren işleri gerektiği gibi yapabilmesi için kendi işinden başka iş almamalı.” dedi. 5 puan verdi.

5. Kişi: “Çalışanların performansını arttırmaya yönelik çalışmalar yapabilmeli.” dedi. 2 puan verdi.

6. Kişi: “Anlayışlı, destekleyici, eğitim odaklı ve personelin yanında olmalı. Personelin gelişmesine sürekli destek olmalı.” dedi. 7 puan verdi.

7. Kişi: “Herkes eşit uzaklıkta olmalı, her soruna çözüm bulmaya çalışmalı ve çalışanlarla ilgilenmeli.” dedi. 5 puan verdi.

8. Kişi: “Personel haklarını savunmalı, performans kriterlerini iyi uygulamalı, personel çalışma saatlerini dengeleme konusunda desteklemeli.” dedi. 7 puan verdi.

Genel itibarıyla İnsan Kaynakları biriminin ek işlerle yükümlü olduğu belirtilmiştir. Bu ek işlerin İnsan Kaynakları biriminden alınması gerektiği ve daha çok personele yönelik işlerle ilgilenmesi gerektiği vurgulanmıştır. İnsan Kaynakları yöneticisinin adil, tarafsız, eğitim ve çözüm odaklı, personele karşı ilgili, personel haklarını savunucu, personel memnuniyetini ve performansını artırmaya yönelik çalışmalar yapan kişiler olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu hastanenin İnsan Kaynakları birimine yönetici grubu tarafından ortalama 6 puan verilmiştir.

Yönetici Grubu – Değerlendirme

Unvan: Yönetici

Katılım Sayısı: 8

Cinsiyet: Kadın-4 / Erkek-4

Doğum Yılı: 1964-1986 arası

Eğitim Düzeyi: Lise (2), Ön Lisans (1), Lisans (3), Yüksek Lisans (2)

Deneyim Süresi: Ortalama 15 yıl

Yönetici grubunun cevapları incelendiğinde; yönetici grubundaki kişiler, insan kaynakları biriminin personel giriş-çıkış, iş görüşmeleri, personelin takibi, ruhsatlandırma, bordro, maaşların ayarlanması, doktor hak edişlerinin hesaplanması gibi işleri yaptığını ifade etmişlerdir. Bunun yanında personele yönelik etkinlik düzenlenmesi, eğitim verilmesi, performans değerlemesi, memnuniyet anketi yapılması ve anket sonuçlarının yönetimi gözden geçirme toplantılarında görüşülmesi gibi işlerin yapıldığını belirtmişlerdir.

Hastanenin genel anlamda iş odaklı, alt kademe personel için kariyer odaklı olduğu belirtilmiş ve çoğunluk kariyer planlamasının uygulandığını ifade etmişlerdir. Bunun yanında kariyer planlamasının yapılmadığını ifade edenler de olmuştur.

Genel olarak hastaneyi ve birimleri tanıtıcı eğitimlerden bahsedilirken, farklı eğitimler verildiğini de ifade edenler de olmuştur. Eğitim öncesinde ve sonrasında test yapıldığı belirtilmiştir. Bu eğitimlerin yeterli olmadığı ifade edilmiştir.

Performans yönetiminin altı ayda bir uygulandığı belirtilmiş ancak önem verilmediği ve adil olmadığı ifade edilmiştir.

Yönetici grubunun geneli insan kaynakları birimine rahatlıkla gidilebileceğini ifade etmiştir. Ancak birimin fazla iş yükü olduğu için personele yönelik işlerle gerektiği gibi ilgilenemediği ifade edilmiştir.

Genel itibarıyla insan kaynakları biriminin ek işlerle yükümlü olduğu belirtilmiştir. Bu ek işlerinin insan kaynakları biriminden alınması gerektiği ve daha çok personele yönelik işlerle ilgilenmesi gerektiği vurgulanmıştır. İnsan kaynakları yöneticisinin adil, tarafsız, eğitim ve çözüm odaklı, personele karşı ilgili, personel haklarını savunucu, personel memnuniyetini ve performansını artırmaya yönelik çalışmalar yapan kişiler olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu hastanenin İnsan kaynakları birimine ortalama 6 puan verilmiştir.

Cevaplar incelendiğinde, personel yönetimi ve insan kaynakları yönetimi arasındaki farkın tam olarak bilinmediği görülmüştür. Çalışanlar tarafından insan kaynakları yönetimi olarak bilinse de personel yönetimi fonksiyonlarının pek fazla ötesine gidilmediği saptanmıştır.

Hasta Kabul Çalışanları Grubu

Soru 1: Sizce İnsan Kaynakları birimi tam olarak ne iş yapıyor?

1. Kişi: “Personel ihtiyacını karşılıyor. Eğitimleri veriyor.” dedi.

2. Kişi: “İş görüşmelerini yapıyor. Kişisel görüşmeler yapıyor. Sorunlarla ilgileniyor. Fazla bir şey yapmıyor.” dedi.

3. Kişi: “Çalışanların giriş ve çıkışlarından, yönetiminden; doktorların giriş ve çıkışlarından ve duyuru yapmaktan sorumludur.” dedi.

4. Kişi: “İşe alım, iş sözleşmesi, iş takibi yapıyor. İşverenin menfaatini düşünüyor ve ona karşı işlemler yapıyor.” dedi.

5. Kişi: “Personel alımı ve personel çıkarılması ile ilgileniyor.” dedi.

6. Kişi: “Bordro veriyor. Şikâyetleri çözüyor. Personeller arası iletişimle ilgileniyor. Maaşlarla ilgileniyor.” dedi.

7. Kişi: “İşe giriş-çıkış işlemlerini yapıyor. Faaliyetler, anketler yapıyor. İkaz ve işten çıkışta yanına gidiyoruz. Aslına bakarsanız bilmiyorum.” dedi.

8. Kişi: “İşe alımla ilgileniyor. İzinlerle ilgili görüşüyoruz.” dedi.

Genel olarak bakıldığında hasta kabul çalışanları İnsan Kaynakları biriminin işe girişleri ve işten çıkışları takip ettiğini ve bu gibi işlemlerle ilgilendiğini belirtmiştir. Çalışanların bir kısmı İnsan Kaynakları biriminin ne

yaptığını bilmediğini diğer bir kısmı da, üst yönetimin menfaati için çalıştığını ifade etmiştir.

Soru 2: Sizce bu hastane iş odaklı mı, kariyer odaklı mı? Hastanenizde kariyer planlaması var mı?

1. Kişi, 2. Kişi, 3. Kişi, 8. Kişi: “İş odaklı. Kariyer planlaması yok.” dediler.

4. Kişi: “İş odaklı. Kariyer planlaması aslında kişiden kişiye değişiyor.” dedi.

5. Kişi: “Kariyer odaklı. Hastaların fikirlerine, düşüncelerine çok önem veren bir kurumdur. Kariyer planlaması var.” dedi.

6. Kişi: “İş odaklı. Kariyer planlaması yok diyemem. Hastane bizim için referans olabilir. Para kazanmak için çalışıyorum. Önümü bu konuda açıyor.” dedi.

7. Kişi: “İş odaklı da kariyer odaklı da diyebilirim. Başka bölümlerde olabilir ama bizim önümüz daha açılmadı.” dedi.

Çalışanların bir kısmı bu hastanede kariyer planlamasına önem vermediğini, bir kısmı da kariyer planlamasının belli bir gruba yapıldığını belirtmiştir. 5. Kişi, kariyer planlamasını hastalarla kurumun ilişkisine bağlamıştır.

Soru 3: Çalışanlara eğitim veriliyor mu? Ne tip eğitimler veriliyor? Eğitim öncesi ve sonrası ön test son test yapılıyor mu?

1. Kişi, 4. Kişi: “Ara sıra veriliyor. Özel sigorta eğitimleri, hasta ilişkileri ile ilgili eğitimler. Eğitim öncesi sonrası testler yapılıyor fakat sonrasına bakılmıyor. Eğitimler yeterli değil.” dediler.

2. Kişi, 7. Kişi: “Evet veriliyor. Kasa işlemleri ile ilgili eğitimler, özel sigorta eğitimleri, yangın, deprem, diksiyon eğitimleri veriliyor. Eğitim öncesi sonrası testler yapılmıyor. Eğitimler yeterli değil.” dediler.

3. Kişi, 6. Kişi: “Evet veriliyor. Hastalarla iletişim, oryantasyon eğitimleri, meslek amaçlı eğitimler veriliyor. Eğitim öncesinde test yok. Eğitim sonrası test yapılıyor.” dediler.

5. Kişi, 8. Kişi: “Evet sık sık veriliyor. Güvenlik eğitimi, kalite ile ilgili eğitimler, her türlü eğitimler veriliyor. Öncesi sonrası mutlaka test yapılıyor.” dediler.

Çalışanların tümü eğitim verildiğini belirtmiştir. Genel olarak birime yönelik tanıtıcı ve öğretici eğitimler verildiği ifade edilirken; bunun yanında çalışanların bir kısmı da farklı konularda eğitim aldıklarını ifade etmiştir. Fakat eğitim öncesi ve eğitim sonrası testlerin yapılmadığını yapılsa bile test sonuçlarının önemsenmediğini söylemişlerdir. 5. Kişi ve 8. Kişi ise eğitimlerin ve testlerin mutlaka yapıldığını belirtmiştir.

Soru 4: Hastanenizde performans yönetimi uygulanıyor mu?

1. Kişi, 2. Kişi, 3. Kişi: “Uygulanmıyor.” dediler.

4. Kişi, 5. Kişi, 6. Kişi, 7. Kişi: “Uygulanıyor.” dediler.

8. Kişi: “Uygulanıyor fakat sonrası farklı olmuyor. Görünürde uygulanıyor.” dedi.

Hasta kabul çalışanlarının çoğu performans yönetiminin uygulandığını ifade etmişlerdir.

Soru 5: İK birimi problemlerinizi çözüyor mu? Başınız sıkıştığı zaman İK biriminden destek alabiliyor musunuz? İK birimi destek olmuyorsa hangi birimle görüşüyorsunuz?

1. Kişi, 5. Kişi, 7. Kişi, 8. Kişi: “İK birimine gitmeden önce kendi birim sorumluma gidiyorum. İK birimine gitsem destek alırım.” dediler.

2. Kişi: “Hayır çözmiyor. Destek alamıyorum. Kendisi çözmeye çalışıyor fakat somut bir adım yok.” dedi.

3. Kişi: “Evet çözüyor. Çözülüyorsa başhekime gidiyoruz. Kendi bölüm sorumlumuza danışıyoruz.” dedi.

4. Kişi, 6. Kişi: “Evet çözüyor. Evet destek alıyorum. Başka birimle görüşmeme gerek kalmıyor.” dediler.

Genel itibariyle, çalışanlar bir sorunları olduğunda ilk önce birim sorumlusuna gittiklerini belirtmişler; İnsan Kaynakları birimiyle görüştiklerinde de destek alabileceklerini ifade etmişlerdir. 2. Kişi ise destek alamadığını ve somut bir adım atılmadığını belirtmiştir.

Soru 6: Sizce bir İK nasıl olmalı? Bu hastanenin İnsan Kaynakları Yönetimine kaç puan verirsiniz?

1. Kişi: “Mesai saatlerinde iyileştirme yapılmalı. Alt-üst ilişkisi yok. Disiplin olmalı. Kurumsallaşma olmalı.” dedi. 5 puan verdi.

2. Kişi: “Sorunu araştırıp kendi bulmalı ve çözmeli.” dedi. 5 puan verdi.

3. Kişi: “Çalışan odaklı olmalı. Samimi bir ortam olmalı. Memnuniyet sağlanmalı. Bir hafta sonu olur gece olur aktivite yapılmalı. İK biriminde baskı olmamalı.” dedi. 7 puan verdi.

4. Kişi: “Çalışanlardan daha çok bilgi toplanmalı. Eğitimler artırılmalı. Sosyal faaliyetlere ağırlık verilmeli.” dedi. 4 puan verdi.

5. Kişi: “Çalışanlarına karşı anlayışlı, güler yüzlü, samimi olmalı ve bize kendimizi rahat hissettirilmeli.” dedi. 9 puan verdi.

6. Kişi: “İK birimindeki kişiler sabırlı, adil olmalı ve çalışanların sorunlarıyla ilgilenmeli.” dedi. 7 puan

verdi.

7. Kişi: “Tüm çalışanlarına karşı eşit mesafede davranmalı, ayırım gözetmemeli, adil olmalıdır.” dedi. 8 puan verdi.

8. Kişi: “Kişilerin performansına göre maaşlar değerlendirilmeli. Eski çalışanlarla yeni çalışan bir tutulmamalı ve ona göre değerlendirilme yapılmalı. Adil davranılmalı.” dedi. 5 puan verdi.

İnsan Kaynakları yöneticisinin disiplinli, adil, tarafsız, eğitim ve çözüm odaklı, personele karşı ilgili, personel haklarını savunucu, personel memnuniyetini ve performansını artırmaya yönelik çalışmalar yapan kişiler olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu hastanenin İnsan Kaynakları birimine hasta kabul çalışanları tarafından ortalama 6 puan verilmiştir.

Hasta Kabul Çalışanları – Değerlendirme

Unvan: Hasta Kabul Çalışanları

Katılım Sayısı: 8

Cinsiyet: Kadın-6 / Erkek-2

Doğum Yılı: 1982-1993 arası

Eğitim Düzeyi: Lise (2), Ön lisans (3), Lisans (3)

Deneyim Süresi: Ortalama 5 yıl

Hastane personellerinden, hasta kabul çalışanlarının cevapları incelendiğinde; genel olarak insan kaynakları birimi hakkında pek bir bilgiye sahip olunmadığı ve insan kaynakları biriminin genel olarak görevinin, çalışanların işe giriş-çıkış takibi olduğu ifade edilmiştir. Kariyer planlaması adına belli bir çalışma yapılmadığı fakat eğitimler konusunda çalışanlara gereken eğitimin verildiği belirtilmiştir. Bu eğitimlerin çalışanların görevlerini daha iyi yapabilmesi ve kendilerini hastane ortamındaki tehlikelerden koruyabilmesi için gerekli olduğu düşünülüyor. Bazı çalışanlar bu eğitimlerin yetersiz olduğunu ve eğitimler sonrasında değerlendirilme yapılmadığını ifade ediyor. Hastanede performans yönetiminin uygulandığı görülmüştür. Genel itibarıyla, çalışanların bir sorunu olduğunda ilk önce birim sorumlusuna gittikleri ve birim sorumlusundan yardım aldıkları belirtilmiştir. İnsan Kaynakları birimiyle görüşüldüğünde de destek alındığı ifade edilmiştir. İnsan kaynakları birimi yöneticisiyle özdeşleştiği görülüyor. İnsan kaynakları yöneticisinin adil, güler yüzlü, sabırlı olması gerektiği düşünülüyor. İnsan Kaynakları biriminin çalışan memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmaların yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu hastanenin İnsan Kaynakları birimine hasta kabul çalışanları tarafından ortalama 6 puan verilmiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

İnsan kaynakları yönetimi, personel yönetiminin işlevlerini kapsamasının yanı sıra çalışanların motivasyonunu yükseltecek ve performansını artıracak ortamların oluşturulması, geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli çalışmaları da kapsamaktadır.

Bu araştırmada özel bir hastanenin İnsan Kaynakları biriminin ne iş yaptığı, bunun yönetici grubu ve hasta kabul çalışanları tarafından nasıl algılandığı ve İnsan Kaynakları biriminin nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre özel hastanede insan kaynakları algısına ilişkin şu sonuçlara ulaşılmıştır.

Yönetici grubunun cevapları incelendiğinde; genel olarak İnsan Kaynakları biriminin personel giriş-çıkış, iş görüşmeleri, personelin takibi, ruhsatlandırma, bordro, maaşların ayarlanması, doktor hak edişlerinin hesaplanması gibi idari işleri yaptığını ifade etmişlerdir. Bir kısmı ise personelin tatminine yönelik birtakım çalışmalar yapıldığını ifade etmiştir. Bunun yanında memnuniyete önem verilmediğini düşünenler de bulunmaktadır. Ancak yönetici grubunun çoğunluğu tarafından İnsan Kaynakları biriminin ne iş yaptığı tam olarak ifade edilememiştir. Hasta kabul çalışanlarının cevapları incelendiğinde ise; personel yönetiminin tanımının yapıldığını ve personel yönetiminin görevlerini saydıklarını ifade edebiliriz.

Genel anlamda, hastanenin üst kademeler için iş odaklı olduğu alt kademeler için ise kariyer odaklı olduğu ve kariyer planlamasının yapıldığı ifade edilmiştir. Hasta kabul çalışanları tarafından kariyer planlamasının uygulanmadığı ifade edilmiştir. Kariyer planlamasının olmaması hastanenin vezne devir hızını arttırdığını söyleyebiliriz.

Çalışanlara eğitimler verildiği ve eğitim öncesi-sonrası testlerin yapıldığı konusunda bütün yöneticiler ve hasta kabul çalışanları hem fikirdir. Ancak bu eğitimlerin daha çok hastaneyi ve birimleri tanıtıcı eğitimler olduğu gözlenmiştir. Sadece iki yöneticinin farklı eğitimler de verildiğini ifade etmesi bütün çalışanlara eğitim verilmediğini ve bu konuda yetersiz olduğunu göstermektedir. Hasta kabul çalışanlarının da bazıları bu eğitimlerden çok memnun olduğunu ifade ederken bazıları yetersiz olduğunu ifade etmiştir.

Yönetici grubunun ve hasta kabul çalışanlarının geneli performans yönetiminin altı ayda bir uygulandığını ve sonuçlara göre gerekli düzenlemelerin yapıldığını ifade etmiştir. Ancak bu uygulamanın adil olmadığı ve sadece yapmış olmak için yapıldığı da ifade edilmiştir.

Yönetici grubunun geneli İnsan Kaynakları birimine rahatlıkla gidilebileceğini ifade etmiştir. Çalışanlar arası kayırmalar olduğu ifade edilmiştir. Birimin fazla iş yükü olduğu için personele yönelik işlerle gerektiği gibi ilgilenemediği gözlenmiştir. Hasta kabul çalışanları ise bir sorunu olduğunda ilk önce birim sorumlusuna gittiklerini ve birim sorumlusundan yardım aldıklarını belirtmişlerdir. İnsan Kaynakları birimiyle görüşüldüğünde de destek alabileceklerini ifade etmişlerdir. Yönetici grubu ve hasta kabul çalışanları bu hastanenin İnsan Kaynakları Birimine ortalama 6 puan vermişlerdir.

Personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş ve çalışanların insan kaynakları yönetimi algısının incelendiği bu araştırmada özel hastanede insan kaynakları yönetiminin anlamının tam olarak bilinmediği, İnsan Kaynakları biriminin iş yükünün fazla olduğu bu yüzden personele yönelik işlerle gerektiği gibi ilgilenemediği, kariyer planlamasının yapıldığı ama memnuniyete yeteri kadar önem verilmediği, eğitimlerin yeterli olmadığı, performans yönetiminin uygulamalarının düzenlenmesi gerektiği ve kurumsal bir örgütün kapatıldığı için işlerin doğru yapıldığında bile üstünün kapatıldığı, kayırmaların olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların personel yönetimi ve insan kaynakları yönetimi kavramlarını, aralarındaki farkları ve İnsan Kaynakları biriminin aslında nasıl olması gerektiğini tam olarak bilmediği görülmüştür. Bu hastanede insan kaynakları yönetimi uygulanmaya çalışıldığı fakat "İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamalarının" personel yönetimi faaliyetlerinin ötesine geçemediğini söyleyebiliriz.

İnsan kaynakları yönetiminin tam olarak benimsenebilmesi için; ek işlerin yoğunluğundan kurtulup daha çok personele yönelik işlerle ilgilenilmesi, personelin beklentilerinin doğru bir şekilde tespit edilmesi ve daha çok verim elde edebilmek için personel memnuniyetine yönelik faaliyetlerde bulunulması gereklidir. Personel eğitime önem verilmeli ve yetersiz olduğu durumlarda tekrar edilmelidir. Birlik duygusunun, kuruma aidiyetliğin ve iletişimin artırılması için gerekli faaliyetler düzenlenmelidir. İnsan kaynakları yöneticisinin anlayışlı, disiplinli, adil, tarafsız, eğitim ve çözüm odaklı, personele karşı ilgili, personel haklarını savunucu, personel memnuniyetini ve performansını artırmaya yönelik çalışmalar yapan kişiler olması gerektiği beklenmektedir.

KAYNAKLAR

1. Akköse, N. (2015), "Sağlık Kurumlarında Tıbbi Atık Yönetimi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 18-19.
2. Armstrong, M. (1992), Human Resources Management; Strategy and Action, Kogan Page Ltd., London, 175.
3. Artan, Sinan (1989), Personel Yönetimi, Ankara: Gül Basım ve Yayın, 6.
4. Barutçugil, İsmet (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 32-42.
5. Bingöl, Dursun (1997), Personel Yönetim, İstanbul: Beta Basım Yayın, 16.
6. Bulut, N.(2010), "Hastane İşletmelerinde Çalışma Koşullarının İş Görenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1.
7. Canman, Doğan (1995), Çağdaş Personel Yönetimi, Ankara: TODAİE (Türkiye Ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü) Yayınları, 5-56.
8. Deringöl, Halil (2010), "Tarihsel Gelişimi İçinde İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışı, Amaçları Ve Fonksiyonları Üzerine Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 15-18.
9. Dessler, G. (1997), Human Resources Management, Prentice Hall.
10. Dolgun, Uğur (2007), İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa: Ekin Kitabevi, 2.
11. Erdem, Barış (2003), "Otel İşletmeciliğinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi", İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 5(2), 2.
12. Kayral, İ. H. (2012), "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi", Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 53.
13. Keser, Aşkın (2002), "Değişen Yönleriyle Personel Yönetimi", İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 4 (1), 7.
14. Okur, Mehmet Emin (2002), İKY'nin Endüstri İlişkileri Sisteminin Gelişimi İçinde Artan Önemi ve Bir Uygulama, İstanbul, 38.
15. Palmer, M ve K. T. Winters (1993), "İnsan Kaynakları", D. Şahiner (çev.), İstanbul Rota Yayınları, 25.
16. Saldamlı, Asım (2008), "İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilişim Teknolojisinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: Tekirdağ Örneği", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:7 S.13, 240.
17. Şimşek, M. Şerif ve Öge, H. Serdar (2009), "İnsan Kaynakları Yönetimi", Nobel Yayınları, 2. Baskı, Ankara, 23.
18. Tutum, Cahit (1979), "Personel Yönetimi", Ankara: TODAİE Yayınları, 3.
19. Uğur, Adem (2003), "İnsan Kaynakları Yönetimi", Sakarya Yayıncılık, 28.
20. Yılmaz, Mehmet (1996), "Hastanelerde Yönetim ve Organizasyon Sorunları", Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne, 4.
21. iky-fatihduman.tr.gg, "İnsan Kaynakları Yönetimi", Erişim Tarihi: 29.10.15.
22. www.abigem.org, "İnsan Kaynakları Yönetimi", Erişim Tarihi: 29.10.15.
23. www.sbn.gov.tr, "Hastane Yönetimi ve Organizasyon Meslek Elemanı", Erişim Tarihi: 03.12.16.