

Yalın yönetim süreçlerinin istenmeyen olay bildirim üzerine etkisi*

The effect of lean management processes on unwanted events reports

Ali Arslanoğlu¹, Ruçhan Ertuğrul²¹ Doç. Dr., Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Kalite Yönetimi Bölümü, İstanbul/Türkiye, ali.arslanoglu@sbu.edu.tr, 0000-0002-4454-0397² Yüksek Lisans Öğrencisi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Kalite Yönetimi Bölümü, ruçhanertugrul@gmail.com, 0000-0001-5933-3959

* Bu çalışma 14-17 Aralık 2022 tarihinde düzenlenen 8. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur.

ÖZ

Bu çalışmanın amacı sağlık hizmeti sunucusu olan hastanelerde yalın yönetim süreçlerinin istenmeyen olay bildirimine ne derece etkisi olduğunu anlamaktır. Çalışma İstanbul ilinde özel bir hastanede yapılmıştır. Çalışmanın evrenini toplam 600 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma Ocak 2022-Şubat 2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmaya katılanların; %78,3'ünün kadın, %61,8'inin bekar, %43,7'sinin 20-25 yaş aralığında, %37,8'inin ön lisans mezunu, %41,7'sinin 1-3 yıl aralığında çalışma süresine sahip, %37,8'inin ise hemşire meslek grubuna sahip olduğu görülmektedir. Yalın yönetimin istenmeyen olay bildirim üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Corresponding Author/Sorumlu Yazar:

Doç.Dr.Sağlık Bilimleri Üniversitesi,
Sağlık Yönetimi Bölümü İstanbul/ Türkiye,
aliarslanoglu@sbu.edu.tr, 0000-0002-4454-
0397

DOI:

10.5281/zenodo.10302691

Received Date/Gönderme Tarihi:

07.11.2023

Accepted Date/Kabul Tarihi:

23.11.2023

Published Online/Yayımlanma Tarihi

01.12.2023

Anahtar Kelimeler:

Yalın Yönetim Süreçleri, İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi, Ayakta Kısa Toplantılar

ABSTRACT

The aim of this study is to understand the effect of lean management processes on adverse event notification in hospitals that are healthcare providers. The study was conducted in a private hospital in Istanbul. The universe of the study consists of 600 employees in total. The research was carried out between January 2022 and February 2022. Participants of the research; 78.3% of them are women, 61.8% are single, 43.7% are between the ages of 20-25, 37.8% are associate degree graduates, 41.7% are working for 1-3 years. It is seen that 37.8% of them have the nurse profession group. It has been determined that lean management has an effect on adverse event reporting.

Key Words:

Lean Management Processes, Adverse Event Notification System, Short Standing Meetings

GİRİŞ

Üretim sektöründe başlayan yalın yönetim hizmet sektöründe de etkisini göstermeye başlamıştır. Son 20 yılda sağlık sektöründe yalın yönetim süreçlerinin giderek arttığı görülmektedir. Yalın yönetim süreçleri sağlık kurumlarında kalitenin artırılması, maliyetlerin azaltılması gibi birçok katkı sağlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı sağlık hizmeti sunucusu olan hastanelerde yalın yönetim kültürünün istenmeyen olay bildirimine ne derece etkisi olduğunu anlamaktır. Çalışmanın yapıldığı sağlık kuruluşunda yalın yönetim kapsamında alınan eğitimler ve yapılan ayakta kısa toplantılar ile problemlere çalışanların nasıl baktığı analiz edilmiştir. Çalışma yalın araçların istenmeyen olay bildirimine olumlu katkı yapması için yapılan bir çalışmadır.

Üretim sektöründe ve sağlık sektöründe yalın yönetimin süreçlere olan etkileri ile ilgili literatürde birçok çalışma bulunmaktadır.

Yalın yönetim süreçlerinin hasta ve çalışan güvenliğini temel alan istenmeyen olay bildirim sisteminin etkisi ile ilgili yapılan bu çalışmanın literatüre katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Yalın Yönetim

Yalın yönetim; ürün ve hizmet oluşturma sürecinde müşteri açısından değer oluşturmayan faaliyetlerin giderilmesi ve müşteriye verilen değerin mükemmelliğini temel alan bir kavramdır (zkan ve Orhaner, 2018: 1). Yalın yönetim, ilk olarak Toyota Otomotiv Őirketi tarafından geliştirilen ve diğer imalat endüstrilerine uygulanan bir yöntemdir (Deniz ve ark: 2021, 56). Yalın yönetim işlerin yapılış Őekilleri üzerinde çalışarak iyileştirmeler yapmaktır. Kaliteyi ve verimliliği sağlamak için sorunları gizlemek değer sorunlar üzerinde kalıcı çözümler oluşturmaktır. Başka bir ifadeyle süreçlerdeki gecikmeleri önlemek, güvenliği sağlamak, işletmelerin gelişmesini ve daha fazla kazanç elde etmesini sağlamak, maliyetleri azaltmak yalın yönetimin temel felsefesidir (Grabau, 2018: 46).

Sağlık hizmeti sunumunda hata oranları azaltılabilmektedir. Süreçlerde iyileştirme yapabilmek için problemleri belirlemek gerekir. Dolayısıyla işletmelerde kullanılan yalın yönetim araçlarının sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda kullanarak yalın yönetim sürecini yönetmek mümkündür (Nihal vd., 2015:34). Sağlık kurumlarında yalın yönetim kalite iyileştirme ve hasta güvenliğinin sağlanmasında temel alınabilecek bir sistemdir (Cohen, 2018:1). Yalın yönetim, bütün süreçleri hastalara sağladıkları değer açısından ele alarak sağlık hizmetleri sistemlerindeki israf ve hataları azaltmayı amaçlamaktadır. Yalın yönetim uygulamalarının güvenliği, kaliteyi ve hizmeti geliştirmek için işi bizzat yapanları kullanır (Cohen, 2018: 6). Ayrıca, yalın yönetim sisteminin etkili olabilmesi için yönetimin desteğine ihtiyaç vardır. Başarılı bir yalın yönetim tüm çalışanların aktif katılımı ile elde edilecektir (Tanyıldızı ve Demir, 2019: 13).

Başarılı sağlık kurumları, kaizeni teşvik etmenin yanında, iyileştirmeleri devam ettirebilmek için bir yönetim sistemini takip ederler. Bu yönetim sistemi; süreç denetimleri, performans ölçümleri, günlük ayakta kısa toplantıları ve kaizenlerden oluşmaktadır (Grabau, 2018: 233).

Çalışanların yalın yönetim sistemine aktif katılım sağlamaları her gün yapılan ayakta kısa toplantılar ile mümkün olabilir. Bu toplantılarda, standartlaştırılmış süreçler kullanılarak her gün her nöbette aynı gündem takip edilir. Toplantılar daire halinde ve ayakta performansların ve problemlerin asılı olduğu bir pano etrafında yapılmaktadır. Maksimum 10 dakika ile sınırlı olan toplantılarda amaç acil problemlerin önceliklendirildiği hızlı iletişimdir (Grabau, 2018:244). Problemler ayakta kısa toplantılar ile görünür kılınarak yalın yönetime katkı sağlamaktadır.

İstenmeyen Olay Bildirimi

İstenmeyen olay bildirimi; hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit eden veya edebilecek bütün olayların (ramak kala, gerçekleşen ve sentinel olaylar) bildirilmesini sağlamaktır (SB, 2020: 99). Sağlık hizmeti sunumunda en temel süreçlerden birisi de hasta güvenliği ve hasta güvenliğini tehdit eden tıbbi hatalardır (Bayyigit vd., 2020: 63) . Insitute of Medicine, "To Err Is Human" raporuna göre tıbbi hatalar sonucunda Amerika'da her yıl 44.000–98.000 kişi ölmektedir (Akgün, 2014: 75).

Sağlık hizmeti sunumu birçok farklı süreçten oluşan karmaşık bir yapıya sahiptir. Sağlık kurumları incelendiğinde doktor, hemşire, eczacı, yardımcı sağlık personeli ve tekniker gibi birçok farklı meslek grubu bir arada uyum içerisinde çalışmak durumundadır. Tıbbın temel amacının uzun süredir, önce zarar vermemek olduğu görülmektedir. Sağlık alışanları hastaları etkileyen birçok olayın çoğu zaman yařandığıнын bilincindedirler. Bu olaylar görünür kılınmalı, kayda geçirilmeli, analiz edilerek iyileştirme yapılmalıdır (Akgün, 2014: 75).

Tıbbi hataların çoğunluğu bireysel dikkatsizlikten ya da belirli bir grubun faaliyetlerinden kaynaklanmaz. İnsanların yanlış yapmasına ya da bu yanlışları önlemede başarısız olmasına hatalı sistemler, süreçler ve koşullar neden olmaktadır (Grabau, 2018: 165). Yalın yönetimin hatalara verdiği tepki, genelde “Bu kimin hatası?” diye soran geleneksel tepkilerden farklıdır.

Yöneticiler ve idareciler sıklıkla sorunu çözdüklerini göstermek için suçluyu bulmaya ve cezalandırmaya odaklanır; nleme girişimi olarak da diğer çalışanlardan “dikkatli” olmalarını isterler. Sulama genellikle çalışanlar açısından adaletsiz bir hareket olması nedeniyle gerginlik ve kızgınlığa yol açar. Sağlık görevlilerine dikkatli olmalarının söylenmesi, hataların hastalara zarar vermesini önlemez. Aksine, Yalın yöneticileri insanların işlerini iyi yapmaya çalıştıkları varsayımıyla işe başlar ve niyetin son derece iyi olmasına rağmen, bu nasıl meydana geldi?” sorusunu sorarlar (Grabau, 2018: 168).

Çalışanların cesur bir şekilde yaşanan olayları kolaylıkla raporlayabilecekleri bir mekanizmanın olması ve düzenli geribildirim yapılması önemlidir. Güvenlik olaylarının kök nedenlerini bulmak ve öğrenilen tecrübeleri paylaşmak, bu tür olayların bir daha yaşamaması için en temel yollardan birisidir (Mahajan, 2010: 69).

YÖNTEM

Bu çalışmada araştırmacılar tarafından literatür taranarak oluşturulan 7 soru ve çalışanların demografik özelliklerini belirten 12 sorudan oluşan anket kullanılmıştır. Ankette sosyo demografik veriler dışındaki sorularda 5’li likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Her bir maddenin puanlanması: 1: kesinlikle katılıyorum, 2: katılıyorum, 3: kararsızım, 4: katılmıyorum ve 5: kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çalışma İstanbul ilinde özel bir hastanede yapılmıştır. Çalışmanın evrenini toplam 600 çalışan oluşurmaktadır. Kolayda rnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örnekleme gidilirken tam sayım metodu ile tüm çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 254 kişiye ulaşılarak çalışma yapılmıştır. Veriler çalışmaya gönüllü olarak katılan çalışanlarla anket yöntemiyle toplanmıştır. Veriler SPSS programında tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırması yapılan ve 254 kişiye uygulanan anket sorularının toplam 7 maddesine Cronbach Alpha güvenirlik testi uygulanmıştır. Sonuç olarak anket sorularının değeri 0,872 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre araştırma sorularının güvenilir olduğu söylenebilir.

BULGULAR

Sosyo-Demografik Özellikler

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular bölümünde, araştırmaya katılmayı kabul edenlerin cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, öğrenim durumları, unvan, çalışma süresi ve departmanlarına ait olan bilgiler incelenmiş, her bir değişkene ilişkin frekans (sıklık) ve yüzde değerlerine yer verilmiştir. Bu değerler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%
Kadın	199	78,3
Erkek	55	21,7
Toplam	254	100
Öğrenim Durumun	n	%
Lise ve altı	67	26,4
Ön lisans	96	37,8
Lisans	76	29,9
Lisansüstü	15	5,9
Toplam	254	100
Çalışma Süresi	n	%
1 yıldan az	60	23,6
1-3 yıl	106	41,7
4-6 yıl	48	18,9
7 yıl ve üstü	40	15,7
Toplam	254	100
Yaş	n	%
20-25	111	43,7
26-30	73	28,7
31-35	30	11,8
36+	40	15,7
Toplam	254	100
Medeni Durumu	n	%
Evlü	97	38,2
Bekar	157	61,8
Toplam	254	100
Departman	n	%
Başhekimlik	18	7,1
Destek H.	12	4,7
Hasta H.	67	26,4
Hemşirelik H.	114	44,9
İdari birimler	4	16,9
Toplam	254	100
Unvan	n	%
Tekniker-Teknisyen	23	9,1
Hemşire	96	37,8
Yönetici	30	11,8
Teknik eleman	23	9,1
Hasta hız. Per.	59	23,2
İdari personel	23	9,1
Toplam	254	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların %78,3'ünün kadın, %61,8'inin bekar, %43,7'sinin 20-25 yaş aralığında, %37,8'inin ön lisans mezunu, %41,7'sinin 1-3 yıl aralığında çalışma s'uresine sahip, %37,8'inin hemşire meslek grubu ve %18'inin ise Hemşirelik Hizmetleri departmanına bağlı olduğu g'or'ulmektedir.

Tablo 2: Yalın S'ureler ve İstenmeyen Olay Bildirimi ile İlgili Yanıtların Dağılım Tablosu

Yalın s'ureler ile ilgili eğitim aldınız mı?	n	%
Evet	196	77,2
Kısmen	41	16,1
Hayır	17	16,7
Toplam	254	100
Ayakta kısa toplantılara katılıyor musunuz?		
Evet	213	83,9
Kısmen	24	9,4
Hayır	17	6,7
Toplam	254	100
İstenmeyen Olay bildirim sistemine hiç bildirimde bulundunuz mu?		
Evet	86	33,9
Hayır	168	66,1
Toplam	254	100

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılanların %77,2'sinin yalın s'ureler ile ilgili eğitim aldığı, %83,9'unun ayakta kısa toplantılara katıldığı ve %33,9'unun istenmeyen olay bildirim sistemine bildirimde bulunduğu g'or'ulmektedir.

Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3: Yalın Y'netim S'ureleri ile İlgili Soruların Tanımlayıcı İstatistikleri

Sıra No.	Anket Soruları	Aralık	x	s.s
1.	Hastanemizde yalın s'ureler ile ilgili verilen eğitimlerin problemleri daha net g'ormeye faydası oldu.	1-5	4,35	1,08
2.	Hastanemizde verilen yalın s'ureler ile ilgili eğitimlerin istenmeyen olay bildirimini amama katkısı oldu.	1-5	3,94	1,29
3.	Hastanemizde yapılan yalın y'netim ile ilgili çalışmaların problemleri dile getirmeme katkısı oldu.	1-5	4,38	1,15
4.	Ayakta kısa toplantıların problemleri daha net g'ormeme faydası oldu.	1-5	4,38	1,14
5.	Ayakta kısa toplantılar istenmeyen olay bildirimini amaya katkı sağladı.	1-5	3,91	1,34
6.	Yalın bakış açısı problemleri bildirmede beni cesaretlendirdi.	1-5	4,34	1,18
7.	İstenmeyen olay bildirimine yaptığım bildirimlerin oz'umlenerek aksiyon alınması beni olumlu etkiler.	1-5	4,61	,902

x= ortalama s.s.= standart sapma

Tanımlayıcı istatistikler tablo 3'te olduğu gibidir. En düşük puan olarak "Ayakta kısa toplantılar istenmeyen olay bildirimini amaya katkı sağladı." ifadesi bulunmuştur ($x=3,91$, $s.s= 1,34$). En yüksek puan olarak "İstenmeyen olay bildirimine yaptığım bildirimlerin çözümlenerek aksiyon alınması beni olumlu etkiler." ifadesi bulunmuştur ($x=4,61$, $s.s=,902$).

Araştırmaya katılanlara sorulan "son bir yıl içerisinde kaç adet istenmeyen olay bildiriminde bulundunuz?" ifadesine toplamda 240 adet bildirimde bulunulduğu görülmüştür.

Farklılıklar Testi

Tablo 4: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Cinsiyete Göre Farklılıkları

Değişken	Cinsiyet	n	x	s.s	t değeri	p değeri
Yalın Yönetim Süreçleri	Kadın	199	4,30	,85	1,066	,288
	Erkek	55	4,16	,94		
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Kadın	199	,92	2,42	-1,102	,275
	Erkek	55	1,80	5,78		

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ile ilgili puan ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile t testi uygulanmıştır. T testi sonuçlarına göre; yalın yönetim süreçleri ve istenmeyen olay bildirim sayısının cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Tablo 5: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Farklılıkları

Değişken	Medeni Durum	n	x	s.s	t değeri	p değeri
Yalın Yönetim Süreçleri	Evli	97	4,24	,96	-,412	,680
	Bekr	157	4,29	,82		
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Evli	97	1,67	3,27	2,084	,038
	Bekr	157	,76	3,51		

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ile ilgili puan ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile t testi uygulanmıştır. T testi sonuçlarına göre; istenmeyen olay bildirim sayısı ($t_{254}=2,084$, $p<0,05$) açısından evli ve bekr çalışanlar arasında anlamlı bir fark vardır. Ancak yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarında ($t_{254}= - 0,412$, $p>0,05$) anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Tablo 6: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Yaşa Göre Farklılıkları

Değişken	Yaş	n	x	s.s	F	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	20-25	111	4,30	,85	1,732	0,161	
	26-30	73	4,39	,73			
	31-35	30	4,23	,85			
	36 +	40	4,01	1,12			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	20-25	111	,486	1,21	5,540	0,001	A<D B<D
	26-30	73	,753	1,46			
	31-35	30	2,16	4,72			
	36 +	40	2,70	6,88			

A=20-25 B=26-30 C=31-35 D= 36 +

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ile ilgili puan ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının yaşa göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla tek faktörlü ANOVA testi yapılmıştır. Sonuçlara göre yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının yaşa göre aradaki farkların anlamlı olmadığı görülürken istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının anlamlı olduğu görülmüştür ($F=5,540$, $p<,01$). 36 yaş ve üzerindeki olanlar ile 20-30 yaş arasında olanlar arasında anlamlı fark bulunmuştur. Yaş ilerledikçe çalışanların istenmeyen olay bildirim yapma sayısının arttığı görülmektedir.

Tablo 7: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Öğrenim Durumuna Göre Farklılıkları

Değişken	Öğrenim Durumu	n	x	s.s	f	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	Lise ve altı	67	4,34	,895	1,732	,161	
	Ön Lisans	96	4,33	,823			
	Lisans	76	4,15	,899			
	Lisansüstü	15	4,20	1,03			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Lise ve altı	67	1,43	3,37	5,540	,001	A<D B<D C<D
	Ön Lisans	96	,593	1,30			
	Lisans	76	,855	2,07			
	Lisansüstü	15	4,26	10,61			

A=Lise ve altı B=Ön Lisans C=Lisans D=Lisansüstü

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ile ilgili puan ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının öğrenim durumlarına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla tek faktörlü ANOVA testi yapılmıştır. Sonuçlara göre yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının öğrenim durumlarına göre aradaki farkların anlamlı olmadığı görülürken istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının anlamlı olduğu görülmüştür ($F=5,540$, $p<,01$). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden "Tukey" testi uygulanmıştır. Lisansüstü mezunlarının ortalamasının lise ve altı, ön lisans ve lisans mezunlarının ortalamasından yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştıkları bulunmuştur. Buda öğrenim durumunun istenmeyen olay bildirim sayısına etkisini göstermektedir.

Tablo 8: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Çalışma Süresine Göre Farklılıkları

Değişken	Çalışma Süresi	n	x	s.s	F	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	1 yıldan az	60	4,39	,911	,843	,471	
	1-3 yıl	106	4,30	,785			
	4-6 yıl	48	4,20	,885			
	7 ve üstü	40	4,13	1,041			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	1 yıldan az	60	,150	,404	5,941	,001	A<C A<D B<D
	1-3 yıl	106	,679	1,39			
	4-6 yıl	48	2,10	6,27			
	7 ve üstü	40	2,50	4,34			

A=1 yıldan az B=1-3 yıl C=4-6 yıl D=7 ve üstü

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ile ilgili puan ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının çalışma sürelerine göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Sonuçlara göre yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının çalışma süresine

göre aradaki farkların anlamlı olmadığı istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının anlamlı olduğu görülmüştür ($F=5,941$, $p<,01$). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden "Tukey " testi uygulanmış ve 1 yıldan az çalışma süresi aralığındaki çalışanların ortalamasının diğerlerinden daha düşük olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı bulunmuştur. Ek olarak 1-3 yıl çalışma süresi aralığındaki çalışanların ortalamasının 7 yıl ve üstü çalışma süresine sahip çalışanlardan düşük olduğu bulunmuştur. Buna göre çalışma sresinin farklılıkların istenmeyen olay bildirim sayısını etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir. Çalışma süresi arttıkça istenmeyen olay bildirimini yapma sayısı artmıştır.

Tablo 9: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Departmanlara Göre Farklılıkları

Değişken	Departman	n	Mean runk	Chi-square	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	Başhekimlik	18	97,92	16,178	0,003	A<D E<D C<D
	Destek Hizmetleri	12	133,88			
	Hasta Hizmetleri	67	122,79			
	Hemşirelik Hizmetleri	114	144,44			
	İdari Birimler	43	100,53			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Başhekimlik	18	143,83	29,547	,000	C<A E<A C<D E<D
	Destek Hizmetleri	12	117,71			
	Hasta Hizmetleri	67	98,81			
	Hemşirelik Hizmetleri	114	147,18			
	İdari Birimler	43	115,91			

A=Başhekimlik B=Destek Hizmetleri C=Hasta Hizmetleri D=Hemşirelik Hizmetleri E= İdari Birimler

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ve olay bildirim sayısı ortalama puanlarının departmanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla tek faktörlü Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının departmanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur ($chi\ square=16,178$, $p<,001$). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden "Mann Whitney U" testi uygulanmış ve Başhekimlik, İdari birimler ve Hasta Hizmetleri alışanlarının ortalamasının Hemşirelik Hizmetleri alışanlarının ortalamasından daha düşük olduğu ve anlamlı olarak farklılaştıkları bulunmuştur. Buna göre çalışanların departmanları yalın yönetim süreçlerini etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir.

Çalışanların istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının departmanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur ($chi\ square=29,547$, $p<,001$). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan "Mann Whitney U" testinde; Başhekimlik alışanlarının ortalamasının Hasta Hizmetleri ve İdari Birimlerde alışanların ortalamasından daha yüksek olduğu aynı zamanda Hemşirelik Hizmetleri alışanlarının ortalamasının ise Hasta Hizmetleri ve İdari Birimlerde alışanların ortalamasından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Departmanların istenmeyen olay bildirim sayısını etkileyen bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Hemşirelik Hizmetlerinde alışanların daha fazla istenmeyen olay bildirimini yaptđı görülmektedir.

Tablo 10: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Unvanlara Göre Farklılıkları

Değişken	Unvan	n	Mean rank	Chi-square	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	Tekniker-Teknisyen	23	115,74	16,084	,007	D<B E<B D<C
	Hemşire	96	144,56			
	Yönetici	30	139,95			
	Teknik Eleman	23	88,09			
	Hasta Hiz. Personeli	59	114,91			
	İdari Personel	23	123,52			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Tekniker-Teknisyen	23	123,33	42,097	,000	A<C E<A B<C D<B E<B D<C E<C
	Hemşire	96	139,02			
	Yönetici	30	173,78			
	Teknik Eleman	23	101,91			
	Hasta Hiz. Personeli	59	94,36			
	İdari Personel	23	133,83			

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalama puanlarının unvanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek faktörlü Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının unvanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur (chi square=16,084 p<,001). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden “Mann Whitney U” testi uygulanmış ve teknik eleman unvanına sahip çalışanların ortalamasının hemşire ve yönetici unvanına sahip çalışanların ortalamasından daha düşük olduğu; hasta hizmetleri unvanına sahip çalışanların ortalamasının hemşire unvanına sahip çalışanların ortalamasından daha düşük olduğu ve anlamlı olarak farklılaştıkları bulunmuştur. Buna göre çalışanların unvanları yalın yönetim süreçlerini etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir.

Çalışanların istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının unvanlara göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur (chi square=42,097, p<,001). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek için yapılan “Mann Whitney U” testinde; tekniker-teknisyen, hemşire, teknik eleman ve hasta hizmetleri unvanına sahip çalışanların ortalamasının yönetici unvanına sahip çalışanların ortalamalarından daha düşük olduğu bulunmuştur. Unvanların istenmeyen olay bildirim sayısını etkileyen bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmaktadır Buna göre sorumluluk sahibi olan çalışanların olay bildirimini yapmada daha aktif olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Yalın Yönetim Süreçleri ile İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre Farklılıkları

Değişken		n	Mean rank	Chi-square	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	Evet	196	136,70	19,441	,000	B<A C<A C<B
	Kısmen	41	109,89			
	Hayır	17	63,85			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Evet	196	133,01	10,429	,005	C<A C<B
	Kısmen	41	118,59			
	Hayır	17	85,50			

A=Evet B=Kısmen C=Hayır

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının “Yalın süreçler ile ilgili eğitim aldınız mı?” sorusunun cevabına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur (chi square=19,441 p<,001). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden “Mann Whitney U” testi uygulanmış ve evet cevabı verenlerin ortalamasının, kısmen ve hayır cevabı verenlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı görülmüştür.

Çalışanların istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının “Yalın süreçler ile ilgili eğitim aldınız mı?” sorusunun cevabına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur (chi square=10,429 p<,001). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden “Mann Whitney U” testi uygulanmış ve evet ve kısmen cevabı verenlerin ortalamasının, hayır cevabı verenlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı görülmüştür.

Tablo 12: Yalın Yönetim Süreçleri Puan ve İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı Ortalamalarının Yalın Yönetim Süreçleri İle İlgili Ayakta Kısa Toplantılara Katılma Durumuna Göre Farklılıkları

Değişken		n	Mean rank	Chi-square	p	Anlamlı Fark
Yalın Yönetim Süreçleri	Evet	213	134,40	14,254	,001	B<A C<A
	Kısmen	24	104,17			
	Hayır	17	73,94			
İstenmeyen Olay Bildirim Sayısı	Evet	213	130,18	3,019	,221	
	Kısmen	24	119,21			
	Hayır	17	105,59			

A=Evet B=Kısmen C=Hayır

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının “Ayakta kısa toplantılara katılıyor musunuz?” sorusunun cevabına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur (chi square=14,254 p<,001). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden “Mann Whitney U” testi uygulanmış ve evet cevabı verenlerin ortalamasının, kısmen ve hayır cevabı verenlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı görülmüştür.

Çalışanların istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının “Ayakta kısa toplantılara katılıyor musunuz? sorusunun cevabına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis sonucunda aradaki farkların anlamlı olmadığı bulunmuştur (chi square=3,019, p>,005).

Çalışmanın yapıldığı özel hastanede, istenmeyen olay bildirim sayılarında son üç yıl ele alındığında 2021 yılında yüksek oranda artış olduğu görülmektedir. 2019 yılında 248 adet, 2020 yılında 133 adet ve 2021 yılında ise 487 adet istenmeyen olay bildirimini yapılmıştır. Analizlerde 2020 yılı bildirimlerinin pandemi nedeniyle azaldığı öngörülmektedir.

Sonuç olarak 2021 istenmeyen olay bildirim sayılarında, 2020 yılına göre %266, 2019 yılına göre ise % 96 oranında bir artış olmuştur.



Şekil 1: İstenmeyen Olay Bildirim Sayısının Yıllara Göre Dağılımı

TARTIŞMA VE SONUÇ

Cinsiyet faktörü iki değişken için de anlamlı fark oluşturmamıştır. Çalışanların medeni durumunun evli olanların istenmeyen olay bildirim sayısının daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak medeni durumun yalın yönetim süreçleri açısından farklılığı bulunmamaktadır. Yaş kriterine bakıldığında gruplandırma olarak en yüksek yaş aralığı olan 36 ve üstü yaşlarındaki katılımcıların istenmeyen olay bildirim sistemine bildirimde bulunma sayısının daha yüksek olduğu, en düşük yaş aralığı 20-25 yaşlarındaki katılımcıların ise daha düşük olduğu görülmüştür. Yaş ilerledikçe çalışanların istenmeyen olay bildirim yapma sayısının arttığı görülmektedir. Ancak yaş kriterinin yalın yönetim süreçleri açısından farklılığı bulunmamaktadır.

Öğrenim durumu yalın yönetim süreçlerini etkileyen bir faktör olmazken istenmeyen olay bildirim sayısını etkilemektedir. Sonuca göre lisansüstü mezunlarının olay bildirim sayısı ortalamalarının diğer çalışanların ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışma süresi arttıkça çalışanların istenmeyen olay bildirim yapma sayılarının arttığı görülürken yalın yönetim süreçlerini etkilememiştir. Çalışma süresi arttıkça istenmeyen olay bildirim yapma sayısı artmıştır.

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının departmanlara göre anlamlı olduğu görülmüştür. Başhekimlik, İdari birimler ve Hasta Hizmetleri çalışanlarının yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının Hemşirelik Hizmetleri çalışanlarının ortalamasından daha düşük olduğu ve anlamlı olarak farklılaştıkları bulunmuştur. Buna göre çalışanların departmanları yalın yönetim süreçlerini etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir.

Başhekimlik çalışanlarının istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının Hasta Hizmetleri ve İdari Birimlerde çalışanların ortalamasından daha yüksek olduğu aynı zamanda Hemşirelik Hizmetleri çalışanlarının ortalamasının ise Hasta Hizmetleri ve İdari Birimlerde çalışanların ortalamasından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Departmanların istenmeyen olay bildirim sayısını etkileyen bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Hemşirelik Hizmetlerinde çalışanların daha fazla istenmeyen olay bildirim yaptığı görülmektedir.

Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının ve istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının unvanlara göre anlamlı olduğu görülmüştür. Çalışanların yalın yönetim süreçleri ortalama puanlarının unvanlara göre değerlendirildiğinde hemşirelerin ortalamasının teknik eleman ve hasta hizmetleri personelinin ortalamasından daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı görülmüştür. Aynı zamanda yöneticilerin ortalamasının teknik elemanlara göre daha yüksek olduğu ve anlamlı olarak farklılaştığı görülmüştür. Çalışanların istenmeyen olay bildirim sayısı ortalamalarının unvanlara göre değerlendirildiğinde tekniker-teknisyen, hemşire, teknik eleman ve hasta hizmetleri unvanına sahip çalışanların ortalamasının yönetici unvanına sahip çalışanların ortalamalarından daha düşük olduğu bulunmuştur. Unvanların olay bildirim sayısını etkileyen bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmaktadır Buna göre sorumluluk sahibi olan çalışanların olay bildirimini yapmada daha aktif olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların %77,2'sinin yalın yönetim süreçleri ile ilgili eğitim aldığı, %83,9'unun ayakta kısa toplantılara katıldığı ve %33,9'unun istenmeyen olay bildirim sistemine bildirimde bulunduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanlara sorulan "son bir yıl içerisinde kaç adet istenmeyen olay bildiriminde bulundunuz?" ifadesine toplamda 240 adet bildirimde bulunulduğu görülmüştür.

Çalışmanın yapıldığı özel hastane verilerine göre 2021 istenmeyen olay bildirim sayılarında, 2020 yılına göre %266, 2019 yılına göre ise % 96 oranında bir artış olmuştur. Bu artışın temelinde; çalışanların yalın yönetim süreçleri sonucunda problemleri rahat bir şekilde dile getirme olduğu düşünülmektedir. Yalın yönetim süreçleri kapsamında her sabah bütün alanlarda ayakta kısa toplantılar yapılmaktadır. Bu toplantılarda çalışanlar dn neler yaptıklarını, bugün neler yapacaklarını ve bir problemlerinin olup olmadığı ile ilgili olarak sıra ile konuşmaktadırlar. Bu toplantı kültürü ile birlikte çalışanların problemleri görünür kılarak dile getirme cesaretleri arttığı düşünülmektedir. Bu cesaretin artması 2021 yılı istenmeyen olay bildirim sayısının artması ile desteklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgün, S. (2014). Hasta güvenliği, beklenmeyen ciddi tıbbi hatalar-sentinel olaylar-sentinel events in healthcare. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 1(2), 75-82. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sagakaderg/issue/46755/586410> adresinden alınmıştır.
- Bayyigit, S., Ecemiş, K. & Aslan Aydoğan, N. (2019). Sağlık alışanlarının Güvenlik Raporlama Sistemi Hakkında Bilgi Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi 16. Kongre zel Sayısı, 63-82. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/spkd/issue/53373/519647> adresinden alınmıştır.
- Cohen, R. I. (2018). Lean methodology in health care. Chest, 154(6), 1448-1454. DOI: 10.1016/j.chest.2018.06.005
- Deniz, D., nl, T. N. & Sevimli, E. (2021). Sağlık Kuruluşlarında Yalın Yönetim ve Yalın Uygulama rnekleri. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 18 (1), 41-60. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/spkd/issue/62666/790975> adresinden alınmıştır.
- Grabau, M. (2018). Yalın Hastane. (eviren Pınar ř.) İstanbul: Optimist Yayınevi.
- Mahajan, R., (2010). Critical Incident Reporting and Learning. British Journal of Anaesthesia 105 (1): 69–75. DOI:10.1093/bja/aeq133
- Staender, S. E., ve Mahajan, R. P. (2011). Anesthesia and patient safety: have we reached our limits?.: Current Opinion in Anesthesiology, 24(3): 349-353. DOI: 10.1097/ACO.0b013e328344d90c
- Nihal, T. ., Elif, A., Serpil, K., Zafer, K. & zgr, Y. (2015). Sağlık kuruluşlarında yalın yönetim anlayışının değerlendirilmesinde bir eğitim araştırma hastanesi rneği. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 2 (1), 34-39. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sagakaderg/issue/46752/586401> adresinden alınmıştır.
- zkan, O. & Orhaner, E. (2018). Özel Hastane Yöneticilerinin Yalın Yönetime Yönelik Görüşleri; Ankara İli rneği. Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi, 1 (1), 1-12 . <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tusbad/issue/38852/432292> adresinden alınmıştır.
- Tanyıldızı, İ. & Demir, . (2019). Sağlık Kurumlarında Yalın Yönetim. Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3 (1), 13-40. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/fuuiibfdergi/issue/46079/579617> adresinden alınmıştır.