

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE DİŞ KAYNAK KULLANIMI

Kubilay ECERKALE¹

Özet

İşletmeler hızla değişen piyasa koşullarında faaliyetlerini sürdürebilmek, sektörde söz sahibi olabilmek için büyük zaman ve paralar sarf ederler. Küresel rekabet ortamında mevcut işletme yapısını günün koşullarına uydurabilmek ve geleceğe hazırlamak son derece önemlidir. Dış kaynak kullanımının önemi, stratejik bir yönetim aracı olarak işletmelere bu konuda yardımcı olmasından kaynaklanır.

Çalışmada stratejik yönetim araçlarından dış kaynak kullanımı ele alınmış ve sağlık sektöründe gerçekleştirilen dış kaynak kullanımı uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir. Dış kaynak kullanımı uygulamalarının gerçekleştirildiği birçok sektör içerisinde sağlık sektörünün seçilmesinde, bu sektörün hizmet sektörü olmasının yanı sıra uygulamaya son derece elverişli olması da etkili olmuştur.

Bu çalışmada bir kamu hastanesinde gerçekleştirilen dış kaynak kullanımı uygulamalarının hizmet kalitesi ve çalışan tatmini düzeyinde etkisi de araştırılmıştır.

Anahtar kelimeler:

Dış kaynak kullanımı, sağlık sektörü, hizmet kalitesi

Abstract

Companies put efforts to continue their activities in the rapidly changing business environment and try to be influential on their business sector. In the global competition environment, adjusting the present company structure to the daily conditions and preparing it to the future conditions are very important. The importance of outsourcing as a strategic management tool is obtaining this opportunities to the firms.

In this study, outsourcing as a strategic management tool is studied and outsourcing applications in health care services are investigated. In spite of many outsourcing applications in other business sectors, healthcare sector is chosen because of its being a service sector and suitable for applications. Due to the researches at a public hospital, outsourcing applications are compared in these points of view; service quality and work satisfaction of staff.

Keywords:

Outsourcing, healthcare sector, service quality

GİRİŞ

Bu çalışmada sağlık sektöründe faaliyet gösteren hastanelerin dış kaynak kullanımında başarılı ve başarısız olunan fonksiyonlar ortaya çıkarılmak suretiyle nedenleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Sağlık sektöründe dış kaynaklardan sağlanan hizmetlerin nasıl uygulandığına ilişkin veriler ilgili kişilerle mülakat yaparak elde edilmiştir. Ayrıca hastanede tam zamanlı çalışan personelin dış kaynak kullanımı uygulamalarını nasıl algıladıklarına ilişkin genel verileri elde etmek amacıyla 52 kişiye bir kamu hastanesinde anket uygulanmıştır.

1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı dış kaynak kullanımının sağlık sektöründe nasıl bir uygulama ortamı bulduğunu ortaya koymaktır. Bu maksatla Türkiye'nin saygın ve tam teşekküllü bir kamu hastanesinde aşağıdaki soruların var olduğu şekliyle tanımlanması ve ortaya konması gerekmektedir.

¹ Hava Harp Okulu Dekanlığı, Endüstri Mühendisliği Bölümü 34149 Yeşilyurt/İstanbul

1. Hastaneleri dış kaynak kullanımına yönelten sebepler nelerdir?
2. Hastanelerde dış kaynak kullanımı süreci nasıl işlemektedir?
3. Hastaneler dış kaynak kullanmak suretiyle ne tür kazançlar elde edebilir?
4. Taşeron seçimi nasıl yapılmaktadır?
5. Seçilen taşeron ile yapılan sözleşmenin niteliği nedir?
6. Hastane yönetimi taşeronu nasıl kontrol etmektedir?

2. Araştırmanın Kapsamı

Sağlık sektörü son derece kapsamlı ve yaygın bir sektördür. Bu araştırmada ana kitlenin doğru temsil edilmesi adına Türkiye'nin kendi alanında en gelişmiş ve gerek kapasitesi gerekse mali yapısı güçlü bir hastanesi araştırma kapsamına alınmıştır.

Dış kaynak kullanımının uygulanma alanları, sürecin işleyişi, taşeron seçimi ve kontrolü, yarattığı katma değerler ve uygulamada çalışan tatminini en üst seviyeye çıkaracak tedbirlerin belirlenmesini kapsamaktadır. Anket uygulamasında hastanede görev yapan ve sunulan hizmetlerden yararlanan personelin hizmet sağlayıcıların verdiği hizmetleri nasıl algıladıkları ölçülmeye çalışılmıştır, bu amaçla konuya ilişkin 12 kritik soru sorulmuştur.

3. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma ile elde edilen veriler;

- Dış kaynak kullanımı konusunda; dış kaynak kullanan ve hizmet sağlayan kurum ve kuruluşlara yol göstermesi,
- Bu konuda yapılacak akademik çalışmalar için dış kaynak kullanımı konusunda bir uygulama örneği olması,
- Toplumsal sorumluluk açısından sağlık sektöründeki bu uygulamanın diğer hastane yönetimleri tarafından örnek alınması ve sıradan bir satın alma olayının dışına çıkılması, hizmet sağlayıcının teknolojik, finansal ve eğitsel açılardan desteklenerek, kalite seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunması,
- Diğer işletme ve kurumlarda bir stratejik yönetim aracı olan dış kaynak kullanımı sayesinde katma değer yaratılmasına yardımcı olması açısından önemlidir.

4. Araştırma Yöntemi

4.1. Ana kitlenin belirlenmesi

Araştırmanın evrenini, bir kamu hastanesi oluşturmaktadır. Gerek yatak kapasitesi, gerekse mali yapısının büyüklüğü düşünülerek bu hastane ana kütle olarak belirlenmiştir. Araştırmada kamu hastanesinin 52 çalışanına anket uygulaması yapılmıştır.

4.2. Veri toplama yöntemi

Araştırmanın kuramsal yapısını oluşturmak ve çalışma modelini belirlemek amacıyla ilgili alanda yazın taraması ve konu uzmanları ile görüşmeler yapılmıştır. Veri toplama yöntemleri olarak mülakat, gözlem ve anket uygulama metodu seçilmiştir.

Araştırmada elde edilen verilerin frekans dağılımları tablolar halinde sunulmuştur. Verilen cevaplar tablolara aktarılmış ve değerlendirilmiştir. Güvenilirlik Analizi ve Normal Dağılıma Uygunluk (Kolmogrov-Smirnov) Testi yapılmıştır. Bunlara ek olarak, geliştirilen hipotezler, independent samples t testi ile test edilmiştir.

5. Anket Sorularının Hazırlanması ve Test Edilmesi

Daha önce belirtilen teorik kısımda yapılan literatür taramasına uygun olarak bilimsel bir temel oluşturulmuş ve söz konusu çalışmalardaki anket formları incelenmiştir. Araştırmada

işletmeler bünyesinde görev yapan personel tarafından dış kaynak kullanımı kanalıyla alınan hizmetlerin işleyiş ve kalite açısından nasıl algılandığını belirlemek amacı güdülmüştür.

Anket formunun son halinin belirlenmesinden önce sorulardaki eksiklik ya da hataların belirlenebilmesi için ana kitleyi temsil eden 8 kişi üzerinde bir ön araştırma (pre-test) yapılmıştır. Soruların denekler tarafından doğru anlaşılması için; açık, anlaşılır ve dolaylı sorular sorulmaya çalışılmış ve bu düzenlemeler sonucunda anketin nihai haline varılmıştır. Anket 12 sorudan oluşmaktadır.

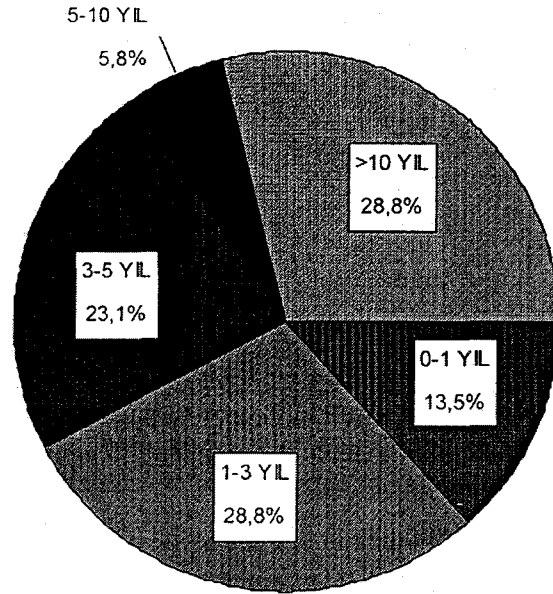
Ölçme aracının uygulandığı deneklerin tepkilerini ölçmek için bu ölçekteki maddelerin karşılığı olarak beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre;

1. Kesinlikle katılmıyorum : 1 puan
2. Katılmıyorum : 2 puan
3. Kararsızım : 3 puan
4. Katılıyorum : 4 puan
5. Tamamen Katılıyorum : 5 puan

Deneklerin yanıtlarına göre her bir madde için belirlenmiş olan puanlar bilgisayar ortamına girilmiştir. Verilerin istatistiksel çözümü SPSS 11.5 (Statistical Package For Social Science) paket programı kullanılarak yapılmıştır. Anlamlılık sınamalarında $\alpha = 0,05$ düzeyi esas alınmıştır.

5.1. Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler

Ankete katılan deneklerin buldukları organizasyon içindeki hizmet sürelerine ilişkin dağılımları ve yüzde olarak grafik gösterimi Çizelge 1' dir.



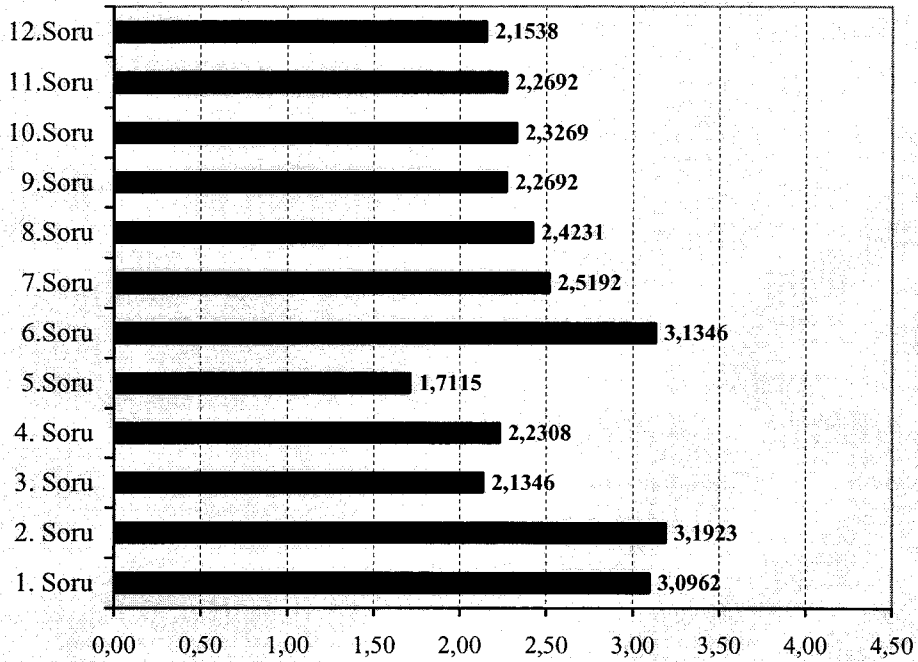
Şekil 1: Ankete Katılan Kamu Hastanesi Personelinin Hizmet Sürelerine İlişkin Dağılım

Hastanede uygulanan anketlere verilen cevapların ortalamaları ve standart sapmaları Çizelge 2' de gösterilmiştir. Ayrıca ankete verilen cevapların ortalamalarının grafik gösterimi Çizelge 3' te verilmiştir.

Tablo 1: Ankete Verilen Cevapların Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	N	Ortalama	Standart Sapma
1. Bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) hizmetin kalitesini artırmaktadır düşüncesine;	52	3,0962	1,0148
2. Bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) büyük ölçüde yönetim kademesinin iş yükünü azaltır düşüncesine;	52	3,1923	1,0671
3. Temizlik hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	52	2,1346	0,9503
4. Yemek hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	52	2,2308	1,0216
5. Hasta yönlendirme ve halkla ilişkiler (Güvenlik) hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	52	1,7115	0,8930
6. İlaçlama hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	52	3,1346	1,1207
7. Görüntüleme hizmetlerinin işleyiş biçimini uygun buluyorum.	52	2,5192	0,9180
8. Görüntüleme hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	52	2,4231	0,9771
9. Temizlik firmasının sunduğu hizmetlerin kurum içi denetim sistemi etkin olarak işlemektedir.	52	2,2692	1,0312
10. Yemek firmasının sunduğu hizmetlerin kurum içi denetim sistemi etkin olarak işlemektedir.	52	2,3269	0,9014
11. Temizlik firmasının hizmeti sunarken saptadığı personel miktarını yeterli buluyorum.	52	2,2692	1,0685
12. Hasta yönlendirme ve halkla ilişkiler (Güvenlik) firmasının hizmeti sunarken saptadığı personel miktarını yeterli buluyorum.	52	2,1538	1,0172

Tablo 2: Ankete Verilen Cevapların Ortalamaları



5.2. Güvenilirlik Analizi

Verilerin rastlantısallığını ölçen bu analiz iki amaçla yapılır. Yapılan ankete verilen cevaplar rastsal dağılım gösteriyor ise anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Diğer taraftan örnek hacmi arttıkça rastsallık artacağından örnek hacminin yeterli olup olmadığına karar verilir. Parametrik olan ve parametrik olmayan testlerin tek ortak varsayımı rastsallık ilkesidir. Bu varsayım güvenilirlik analizi ile test edilir. Bu analizi yapabilmek için değişkenlerin aynı ölçekte ve aynı türde olması gerekmektedir. Ayrıca demografik değişkenler hiçbir zaman güvenilirlik analizine alınmamaktadır.

Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Bunun yanı sıra tüm mümkün sonuçların ankette eşit oranda gözlemlenip gözlemlenmediğini ortaya koyar (rastsallık).

GÜVENİLİRLİK ANALİZİ - SCALE (ALPHA)

Güvenilirlik Katsayıları

Durum Sayısı (N) = 52,0
Alpha = ,7702

Maddelerin Sayısı= 12

Söz konusu araştırma için; değişkenler üzerinde yapılan güvenilirlik analizinde tesadüflüğü kontrol eden α katsayısı 0,7702 olarak bulunmuştur. Bu değer $\alpha > 0$ olduğu için, elimizdeki verilerin yeterli güvenilir seviyede olduğuna karar verilmiştir. $\alpha \geq 0,7$ değeri için veriler çok güvenilirdir. Araştırmada bulunan 0,7702 değeri verilerin çok güvenilir olduğu sonucunu verir. Bu durumda düzenlediğimiz anketten değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacmi analizimiz için uygundur. Yani örnek rastsal dağılmıştır.

Ayrıca tutarlılığı test eden split half testi, ölçekte yer alan soruların ikiye ayrılması ve bu iki parça arasında korelasyon hesaplamasında kullanılır. Tutarlılığı test eden split half değeri 0,7093 olarak bulunmuştur. Bu değer $\alpha > 0$ olduğundan verilerin tutarlı olduğu söylenebilir.

GÜVENİLİRLİK ANALİZİ - SCALE (SPLIT)

Güvenilirlik Katsayıları

Durum Sayısı (N) = 94,0	Maddelerin sayısı (N) = 12
Korelasyon değeri = ,7093	Eşit uzunluklu Spearman-Brown = ,8300
Guttman Split-half = ,8248	Eşit Uzunluklu Olmayan Spearman-Brown = ,8300
1 nci bölümde 6 madde	2 nci bölümde 6 madde

5.3. Normal Dağılıma Uygunluk (Kolmogrov-Smirnov) Testi

Poisson, binom ve normal dağılıma uygunluğu incelerken Kolmogrov-Smirnov uygunluk testinden yararlanır. Bu yöntem aralıklı, oransal ve eşit aralıklı sıralı değişkenlerde kullanılır.

Bu testin kendine özgü bir hipotezi vardır;

H_0 : İncelenen değişkenin ana kitle dağılımı normal dağılıma benzerdir.

H_a : İncelenen değişkenin ana kitle dağılımı normal dağılıma benzer değildir.

Hastanenin anket sonuçlarına göre önem derecesi tüm sorular için hata payı olan 0,05'ten küçük olduğu için H_0 hipotezi red edilir. Yani, değişkenlerin dağılımlarının normal dağılıma uygunluğu yönünde yeterli kanıt bulunamamıştır. Ancak, bazı değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu zaten beklenmemektedir. Değişken dağılımları test edilirken değişkenler normal dağılmadığı için non-parametrik istatistik analiz metotlarının kullanılması uygun olacaktır. Kamu hastanesinde uygulanan anketin 6, 7, 8' nci soruları için yapılan One-Sample Kolmogrov-Smirnov testi istatistiğinin sonuçları ise Çizelge 4' de gösterilmiştir.

Tablo 3: Normal Dağılıma Uygunluk (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) Testi

		6. İlaçlama hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	7. Görüntüleme hizmetlerinin işleyiş biçimini uygun buluyorum.	8. Görüntüleme hizmetlerinin kalitesini yeterli buluyorum.
N		52	52	52
Normal Parametreler ^{a,b}	Ortalama	3,1346	2,5192	2,4231
	Standart Sapma	1,12073	,91802	,97711
En Uç Farklılıklar	Mutlak Değer	,261	,291	,283
	Pozitif	,162	,291	,283
	Negatif	-,261	-,190	-,179
Kolmogorov-Smirnov Z		1,880	2,099	2,040
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000

a Test dağılımı Normal.

b Verilerden hesaplanmıştır.

Ancak değişkenlerin hangi dağılıma uygun olduğunu belirlemek için yapılan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Poisson dağılımına uygunluk testinde değişkenlerin Poisson dağılımına uygun olduğu belirlenmiştir. Önem derecesi tüm sorular için hata payı olan 0,05'ten büyük olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Örnek olarak kamu hastanesinin 6., 7. ve 8. soruları için yapılan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Poisson dağılımına uygunluk testi istatistiğinin sonuçları ise Çizelge 5' de gösterilmiştir.

Tablo 4 : Poisson Dağılımına Uygunluk (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) Testi

		6. İlaçlama hizmetlerinin kalitesi yeterli	7. Görüntüleme hizmetlerinin işleyiş biçimi uygun	8. Görüntüleme hizmetlerinin kalitesi yeterli
N		52	52	52
Poisson Parametreleri ^{a,b}	Ortalama	3,1346	2,5192	2,4231
	Mutlak Değer	,150	,187	,150
	Pozitif	,150	,111	,099
	Negatif	-,098	-,187	-,150
Kolmogorov-Smirnov Z		1,083	1,350	1,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,192	,052	,195

a Test dağılımı Poisson.

b Verilerden hesaplanmıştır.

5.4. Independent Samples T Testi

Elde edilen veriler doğrultusunda hastanedeki uygulama farklılıklarının çalışanlar üzerine etkisi konusunda farklılığın ortaya çıkarılması amacıyla Independent Samples T Testi uygulanmış Çizelge 6' daki grup istatistikleri ve Çizelge 7' deki sonuçlara ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre;

1. Temizlik hizmetlerinin kalitesi bakımından sigma $0,122 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde temizlik hizmetlerinin kalitesi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

2. Yemek hizmetlerinin kalitesi bakımından sigma $0,771 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,009 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde yemek hizmetlerinin kalitesi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

3. Güvenlik hizmetlerinin kalitesi bakımından sigma $0,071 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde güvenlik hizmetlerinin kalitesi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

4. Görüntüleme hizmetlerinin işleyişi bakımından sigma $0,004 < 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde

görüntüleme hizmetlerinin işleyişi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

5. Görüntüleme hizmetlerinin kalitesi bakımından $\sigma = 0,000 < 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde görüntüleme hizmetlerinin kalitesi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

6. Temizlik hizmetlerinin denetimi bakımından $\sigma = 0,932 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde temizlik hizmetlerinin denetimi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

7. Yemek hizmetlerinin denetimi bakımından $\sigma = 0,992 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde yemek hizmetlerinin denetimi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

8. Temizlik hizmetlerinde çalışan personel sayısı bakımından $\sigma = 0,724 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,016 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde temizlik hizmetlerinde çalışan personel sayısı bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

9. Güvenlik hizmetlerinde çalışan personel sayısı bakımından $\sigma = 0,613 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,000 < 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde güvenlik hizmetlerinde çalışan personel sayısı bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt vardır.

10. Bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) hizmetin kalitesini artırmaktadır düşüncesi bakımından $\sigma = 0,978 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,064 > 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) hizmetin kalitesini artırmaktadır düşüncesi bakımından çalışan personel açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt yoktur.

11. Bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) büyük ölçüde yönetim kademesinin iş yükünü azaltır düşüncesi bakımından $\sigma = 0,419 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,746 > 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde bir yönetim stratejisi olarak dış kaynak kullanımı (Outsourcing) büyük ölçüde yönetim kademesinin iş yükünü azaltır düşüncesi bakımından çalışan personel açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt yoktur.

12. İlaçlama hizmetlerinin kalitesi bakımından $\sigma = 0,152 > 0,05$ olduğu için sigma (2-tailed) değeri $0,115 > 0,05$ bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hastanelerde ilaçlama hizmetlerinin kalitesi bakımından çalışan tatmini açısından anlamlı bir fark olduğuna dair yeterli kanıt yoktur.

Tablo 5: Independent Samples Testi İçin Grup İstatistikleri

		N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ort.
Dış kaynak kullanımı hizmetin kalitesini artırmaktadır	Kamu	52	3,0962	1,01479	,14073
Dış kaynak kullanımı yönetim kademesinin iş yükünü azaltır	Kamu	52	3,1923	1,06713	,14798
Temizlik hizmetlerinin kalitesi yeterli	Kamu	52	2,1346	,95031	,13178
Yemek hizmetlerinin kalitesi yeterli	Kamu	52	2,2308	1,02164	,14168
Güvenlik hizmetlerinin kalitesi yeterli	Kamu	52	1,7115	,89303	,12384
İlaçlama hizmetlerinin kalitesi yeterli	Kamu	52	3,1346	1,12073	,15542
Görüntüleme hizmetlerinin işleyiş biçimi uygun	Kamu	52	2,5192	,91802	,12731
Görüntüleme hizmetlerinin kalitesi yeterli	Kamu	52	2,4231	,97711	,13550
Temizlik firmasının denetimi sistemi iyi işlemekte	Kamu	52	2,2692	1,03119	,14300
Yemek firmasının denetimi sistemi iyi işlemekte	Kamu	52	2,3269	,90144	,12501
Temizlik personeli miktarı yeterli	Kamu	52	2,2692	1,06854	,14818
Güvenlik personeli miktarı yeterli	Kamu	52	2,1538	1,01720	,14106

Tablo 6: Independent Samples T Testi

		Varyansların Eşitliği İçin Levene's Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama ların Farkı
Dış kaynak kullanımı hizmetin kalitesini artırmaktadır	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,001	,978	-1,876	92	,064	-,4038
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-1,867	86,002	,065	-,4038
Dış kaynak kullanımı yönetim kademesinin iş yükünü azaltır	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,658	,419	-,325	92	,746	-,0696
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-,327	90,220	,744	-,0696
Temizlik hizmetlerinin kalitesi yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	2,442	,122	-6,478	92	,000	-1,3178
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-6,431	85,168	,000	-1,3178
Yemek hizmetlerinin kalitesi yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,085	,771	-2,671	92	,009	-,5549
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-2,684	89,389	,009	-,5549
Güvenlik hizmetlerinin kalitesi yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	3,348	,071	-5,168	92	,000	-1,0504
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-5,066	79,444	,000	-1,0504
İlaçlama hizmetlerinin kalitesi yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	2,086	,152	-1,591	92	,115	-,3416
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-1,625	91,979	,108	-,3416
Görüntüleme hizmetlerinin işleyiş biçimi uygun	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	8,547	,004	-7,983	92	,000	-1,4332
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-8,107	91,527	,000	-1,4332
Görüntüleme hizmetlerinin kalitesi yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	14,088	,000	-8,350	92	,000	-1,5055
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-8,630	91,115	,000	-1,5055
Temizlik firmasının denetimi sistemi iyi işlemekte	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,007	,932	-5,298	92	,000	-1,1117
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-5,323	89,351	,000	-1,1117
Yemek firmasının denetimi sistemi iyi işlemekte	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,000	,992	-4,100	92	,000	-,7683
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-4,098	87,721	,000	-,7683
Temizlik personeli miktarı yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,125	,724	-2,446	92	,016	-,5165
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-2,477	91,100	,015	-,5165
Güvenlik personeli miktarı yeterli	Varyansların eşit olduğu varsayıldığında	,257	,613	-4,340	92	,000	-,9176
	Varyansların eşit olmadığı varsayıldığında			-4,338	87,731	,000	-,9176

SONUÇ VE ÖNERİLER

Dış kaynak kullanımı kavramına göre, işletmelerin asıl güçlü oldukları yani mevcudiyetlerinin asıl nedeni olan konuya odaklanmaları, bütün güçlerini bu yönde yoğunlaştırmaları gerekmektedir. Tüm işletmeler güçlü ve karlı olduğu noktayı iyi görmeli, tüm kaynaklarını bu iş sahasını geliştirmek için kullanmalıdır. Dolayısıyla, asıl faaliyet sahası dışında kalan hizmetlerin işletme dışına çıkarılması, bunun yerine, bu konularda uzman olan kişi ve kurumlardan bu hizmetin satın alınması daha ekonomik ve daha doğru olacaktır.

Hangi fonksiyonun dış kaynak kullanımı ile temin edileceği işbirliğinin niteliğini belirlemektedir. Dış kaynağa aktarılacak fonksiyonun önemi, ihtiyacı karşılayacak dış kaynak sayısı, dış kaynağın firma yapısı, finansal gücü, uzmanlık derecesi, sektördeki konumu gibi unsurlar dikkate alınarak dış kaynak kullanımı politikası belirlenmektedir. Alanında uzmanlaşmış hizmet veren kurumların yeteneklerinin bir araya getirilmesi ile işletmeler yaratıcılık konusunda hem zamanlama hem de etki açısından avantajlar elde etmektedirler. Stratejik dış kaynak kullanımı ve yeni elektronik iletişim, modelleme ve izleme tekniklerini kullanarak firmalar yaratıcılık döngülerini ve maliyetlerini % 60-90 oranında düşürürken bir yandan da yatırımlarını ve risklerini aynı oranlarda azaltmaktadırlar.

Hastaneleri dış kaynak kullanımına yönelten faktörler ve dış kaynak kullanımı sürecinin işleyişi ele alınmıştır. Daha sonra hastanedeki dış kaynak kullanımı uygulamaları karşılaştırılmıştır. Bu aşamada dış kaynak kullanımı süreci aşamalarından en önemlisinin taşeronun seçimi, kontrolü ve ilişkinin yönetilmesi olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmanın sonucu olarak, taşeron seçiminde kamu sektöründeki kısıtlılıkların azaltılmasının alınan hizmetin kalitesini artıracaklarını ortaya çıkarmıştır.

Dış kaynak kullanımı yöntemi, hastane hizmetlerini basitleştirerek hastanelerin hizmet kalitesini ve verimliliğini artırmaktadır. Böylece hastaneler temel yetenekleri olan tıbbi hizmetlere odaklanabilmekte ve kaynaklarını bu alana yoğunlaştırabilmektedir. Bunun sonucunda maliyetleri azaltan hastane yönetimi yüksek hizmet standardı, daha iyi tıbbi hizmet ve gelişmiş tıp teknolojilerinden yararlanma fırsatı elde edebilmektedir.

Hastanelerde dış kaynak kullanımının nedenleri; yönetimde esnekliği sağlama, verimliliği artırma, hasta ve çalışan tatminini artırma, maliyetleri azaltma, temel yeteneklere odaklanma, gelişen tıp teknolojilerini takip etme, hizmet kalitesini artırma, optimum kaynak dağılımını sağlama, riski azaltma, kontrol dışı fonksiyonların denetimini sağlama, zaman tasarrufu sağlama, çağdaş yönetim araçlarından yararlanma ve organizasyonel küçülmeyi sağlamak olarak ifade edilebilir.