

2005

...





ÖZEL HASTANELER VE SAĞLIK
KURULUŞLARI DERNEĞİ

Sağlıkta kalite için elele...

Etik, İtibar ve Güven Üzerine...

Dr. Metin Çakmakçı
metin.cakmakci@acibadem.com

12.4.202

5

*Siz hangi doktora ya da hastaneye
gidiyorsunuz / Başkalarına kimi
öneriyorsunuz ?*



**Sağlıklı bir hekim-hasta ilişkisi “güven” üzerine kurulu
olmalıdır!**

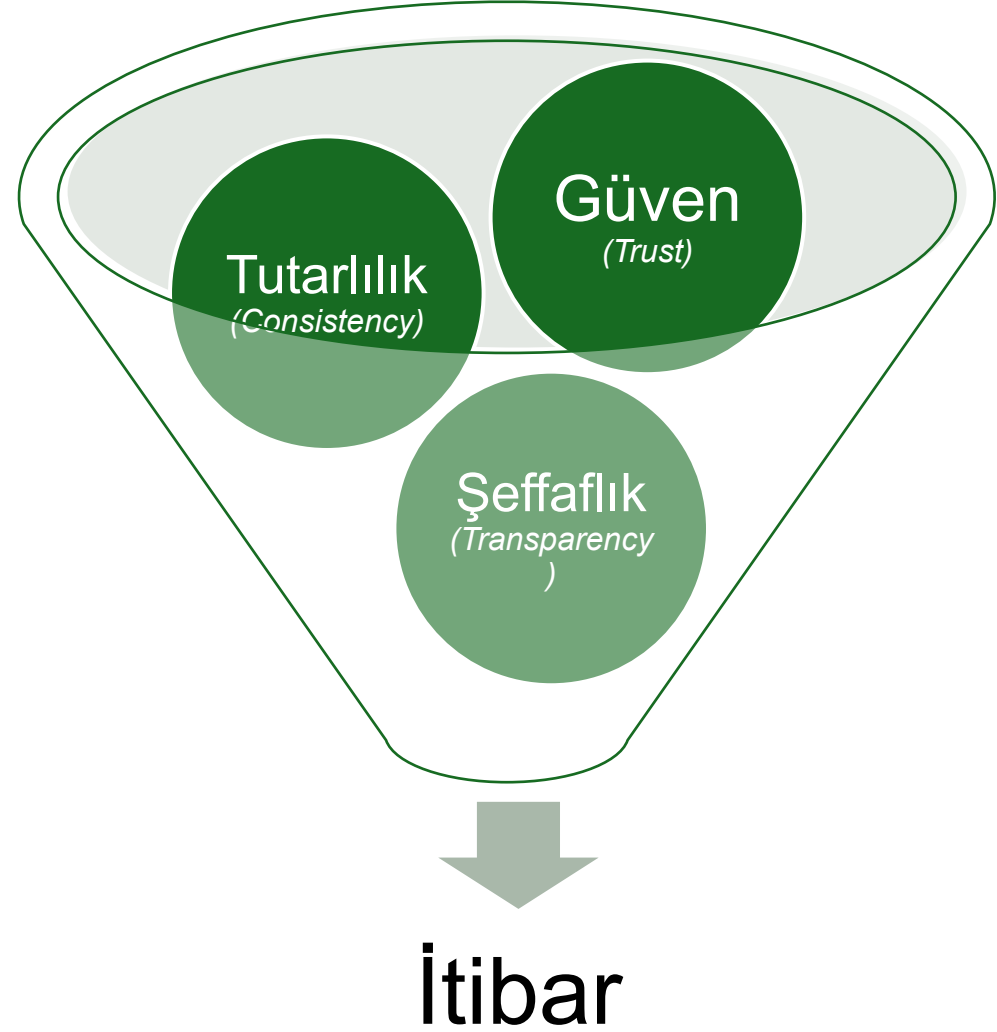
“İlişkide güven” tamamen davranışlarla, tutarlı davranışlarla ilgilidir:

- Açık konuşmak
Dürüst olup doğruyu söyleyin ve basit bir dil kullanın.
- Saygı göstermek
Başkalarıyla yürekten ilgilenin, haysiyete saygılı olun.
- Saydamlık yaratmak
Gerçeği insanların doğrulayabilecekleri şekilde söyleyin, görüldüğünüz gibi ve içtenlikli olun.
- Hataları düzeltmek
Özür dileyin ve düzeltin.
- Sadakat göstermek
Başkalarının katkılarını fark edin ve açıkça takdir edin.
- Sorumluluk göstermek
Elde ettiğiniz sonuçların sorumluluğunu üstlenin.
- Sözünü tutmak
Yapacağını söyle, söylediğini yap, vaatlerine uy.
- ...

Stephen M.R. Covey

1989 / 2006

Güven ve İtibar



Sağlıkta Kararların Güvene Dayalı Olması



Hastalar ve Hasta Yakınları

- Kaliteli, güvenli bakım sağlama
- Doğru bilgi ve açıklama sunma
- İnsancıl davranış ve ilgi gösterme



Hekimler ve Sağlık Çalışanları

- Etik kurallara bağlılık
- Yetkin ve özenli bakım sağlama
- İşbirliği içinde çalışma

Bir hasta size
neden
güvensin?..

Sağlıkta Kararların Özellikleri



Yüksek risk



Belirsizlik ve
öngörülemezlik



Bilgi asimetrisi



Yüksek duygusal
yoğunluk



Hizmet niteliğinin
oransal görünmezliği

Sağlık hizmetinde kararlar

- Yüksek risk
- Belirsizlik ve öngörülemezlik
- Bilgi asimetrisi
- Yüksek duygusal yoğunluk
- Hizmet niteliğinin oransal görünmezliği



Sağlıkta kararlar sadece teknik değil, duygusaldır ve

GÜVEN'e dayanmak zorundadır.

Kurumsal **İTİBAR** hastanın güveneceği zemini oluşturur. İtibar, kurumun güven üretme kapasitesidir. Güçlü bir itibar bireylerin kuruma güven duyma olasılığını artırır. Güven hizmete başvuruyu, tedaviye uyumu ve hasta sadakatini mümkün kılar. Sürdürülebilir güven ancak **tutarlı, etik ve kaliteli hizmetlerle** mümkün olur.

İtibar ve Güven arasındaki ilişki

İTİBAR *(Reputation)*

"Kurumun geçmişteki davranışları temelinde oluşan algı"

- Geçmişe dayalı
- Kaynak toplumdan gelen bilgi, medya, söylentiler
- İtibar kuruma genel yaklaşımı şekillendirir
- Güçlü itibar güven inşasını kolaylaştırır

GÜVEN *(Trust)*

"Kurumun gelecekte doğru olanı yapacağı konusundaki beklenti"

- Geleceğe yönelik
- Kaynak kişisel deneyim, doğrudan temas
- Riskli kararlarda harekete geçmeyi kolaylaştırır
- Güven olmadan itibar sürdürülemez

Sağlık kurumlarında güçlü bir itibar bireylerin kuruma güven duyma olasılığını artırır. Ancak, sürdürülebilir güven tutarlı, etik ve kaliteli hizmet ve tutum ile mümkün olur.

Güven ortadan kalkarsa

Hastalar

- Tedaviye uyum azalır
- Alternatif arayış başlar
- Şikayetler ve hukuksal süreçler artar
- Anksiyete ve korku olur
- Olumsuz ağızdan ağıza bilgi akışı artar

Sağlık çalışanları

- Moral ve motivasyon düşer
- Bağlılık zayıflar
- Savunmacı tutum artar

Kurum

- İtibar zedelenir
- Hasta sayısı azalır
- Kriz yönetimi zorlaşır
- Yatırım ve işbirliği azalır

- Güven kaybı; hem **klinik sonuçları**, hem **hizmet kalitesini**, hem de **kurumun sürdürülebilirliğini** doğrudan tehdit eder.

- Kaybedilen güveni geri kazanmak, onu korumaktan çok daha zordur.

Kurumsal İtibarı Etkileyen Başlıca Değişkenler

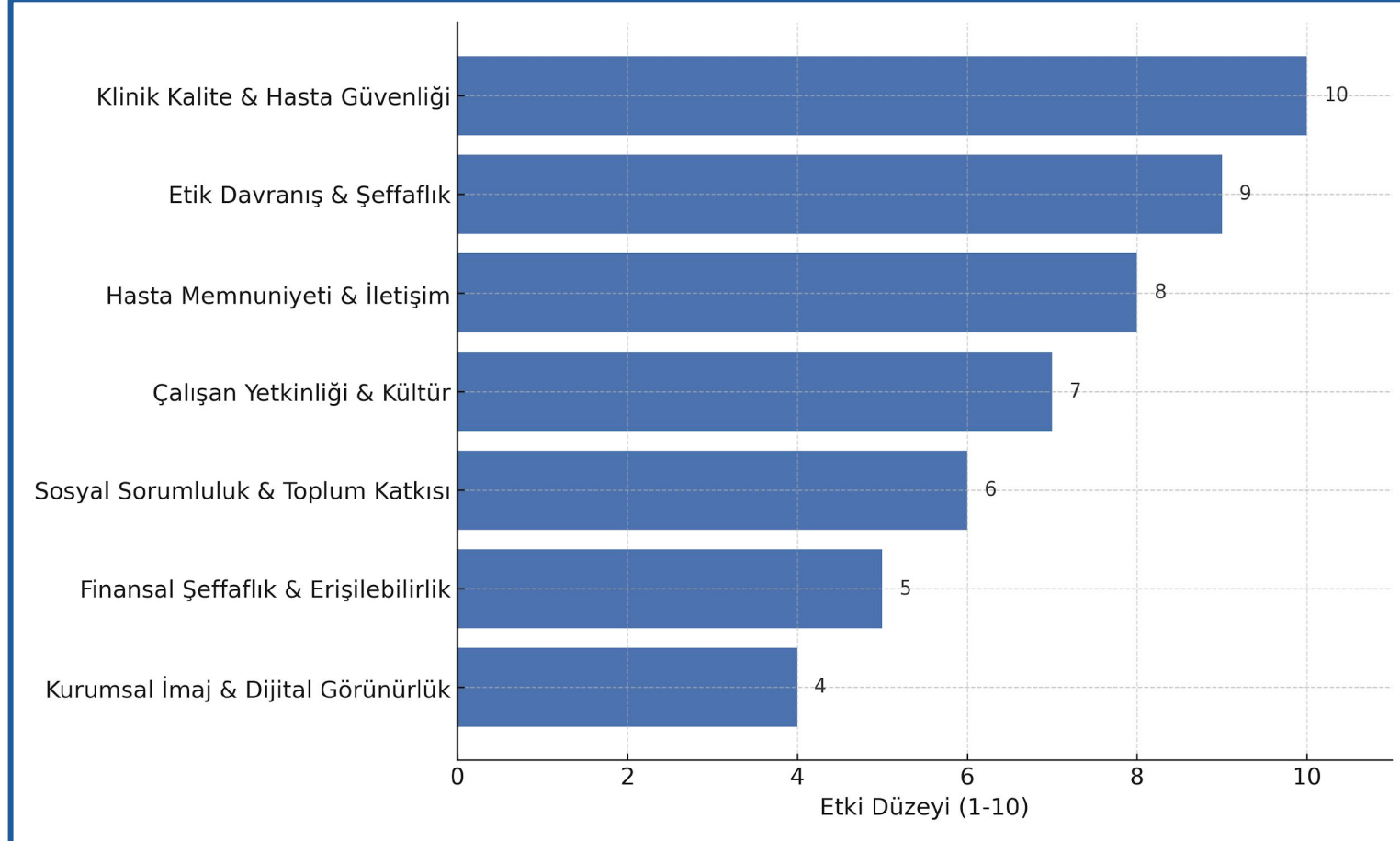
1. Ürün ve Hizmet Kalitesi (*Müşteri memnuniyetinin temel ögesi*)
2. Dürüstlük ve Etik İlkeler (Yönetişim)
3. Çalışanlara Yaklaşım (İşyeri Ortamı)
4. Finansal Başarı
5. Yenilikçilik ve Liderlik Özellikleri
6. Sosyal Sorumluluk ve Çevresel Farkındalık
7. Duygusal Bağ ve Algı (Kurumun “Beğenilme” Düzeyi)

1. Fombrun, C. J., & van Riel, C. B. M. (2004). *Fame and Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations*. Prentice Hall.
2. Reputation Institute / RepTrak Company yıllık raporları (örn. 2023 Global RepTrak 100).
3. Davies, G., Chun, R., da Silva, R. V., & Roper, S. (2003). *Corporate Reputation and Competitiveness*. Routledge.
4. Carroll, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business Horizons.

Sağlık Sektörüne İtibar

- 1. Klinik Kalite ve Hasta Güvenliği:** Tanı ve tedavi doğruluğu, enfeksiyon oranları, komplikasyon oranları, güvenli uygulamalar
- 2. Etik Davranış ve Şeffaflık:** Hataların kabulü, etik komiteler, tıbbi karar alma süreçlerinde etik ilkeler
- 3. Hasta Memnuniyeti ve İletişim:** Hasta ile etkili iletişim, empati, kolay ulaşılabilirlik, süreçlerin hasta dostu olması
- 4. Çalışan Yetkinliği ve Kurumsal Kültür:** Hekim ve hemşirelerin kalitesi, işbirliği, liderlik, eğitim düzeyi
- 5. Sosyal Sorumluluk ve Topluma Katkı:** Aşı kampanyaları, toplum sağlığı eğitimi, sosyal eşitsizlikle mücadele
- 6. Finansal Dürüstlük:** Şeffaf faturalandırma, maliyetlerin açıklığı, finansal istikrar
- 7. Kurumsal Görünüm ve İmaj:** Fiziksel ortam, web sitesi, sosyal medya görünürlüğü

Sağlık Sektöründe Kurumsal İtibarı Etkileyen Değişkenler



1. Hsu, M.-H., Chiu, C.-M., & Ju, T. L. (2011). Determinants of continued use of the E-service: The case of online prescription refills. *Journal of Medical Systems*, **35**(3), 599–610.
2. Lee, D. & Kim, H. (2010). Corporate reputation and consumer trust in the healthcare service sector. *Service Business*, **4**, 167–186.
3. Fombrun, C. J., & Van Riel, C. B. M. (2004). *Fame and Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations*. Prentice Hall.
4. Davies, G., Chun, R., da Silva, R. V., & Roper, S. (2003). *Corporate Reputation and Competitiveness*. Routledge.
5. Press Ganey Associates. (2023). *Patient Experience Benchmarks Report*.
6. The RepTrak Company. (2023). *Global RepTrak 100: Industry Rankings – Healthcare*.

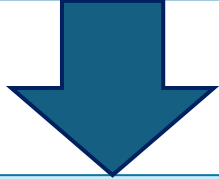
Hasta Memnuniyeti - İtibar İlişkisi

Memnuniyet itibarın ön koşuludur, doğrudan itibarı etkiler. Ancak memnuniyet tek başına, itibar yaratmak için **yeterli değildir.**

Diğer taraftan, memnuniyetsizlik itibar kaybı için güçlü bir tetikleyicidir.

Hasta memnun olabilir; ama bu kalitenin yüksek olduğu anlamına gelmez.

**İş
Memnuniyetsizliği**



Hijyen Faktörleri

Çalışma ortamı
Çalışma koşulları
İlke ve kurallar
Yönetici davranışları
Ücret

Herzberg'in çift faktör ilkesi

Hijyen faktörlerini
iyileştirmek iş
memnuniyetsizliğini
azaltır

Motivasyon
faktörlerini artırmak
iş tatminini artırır

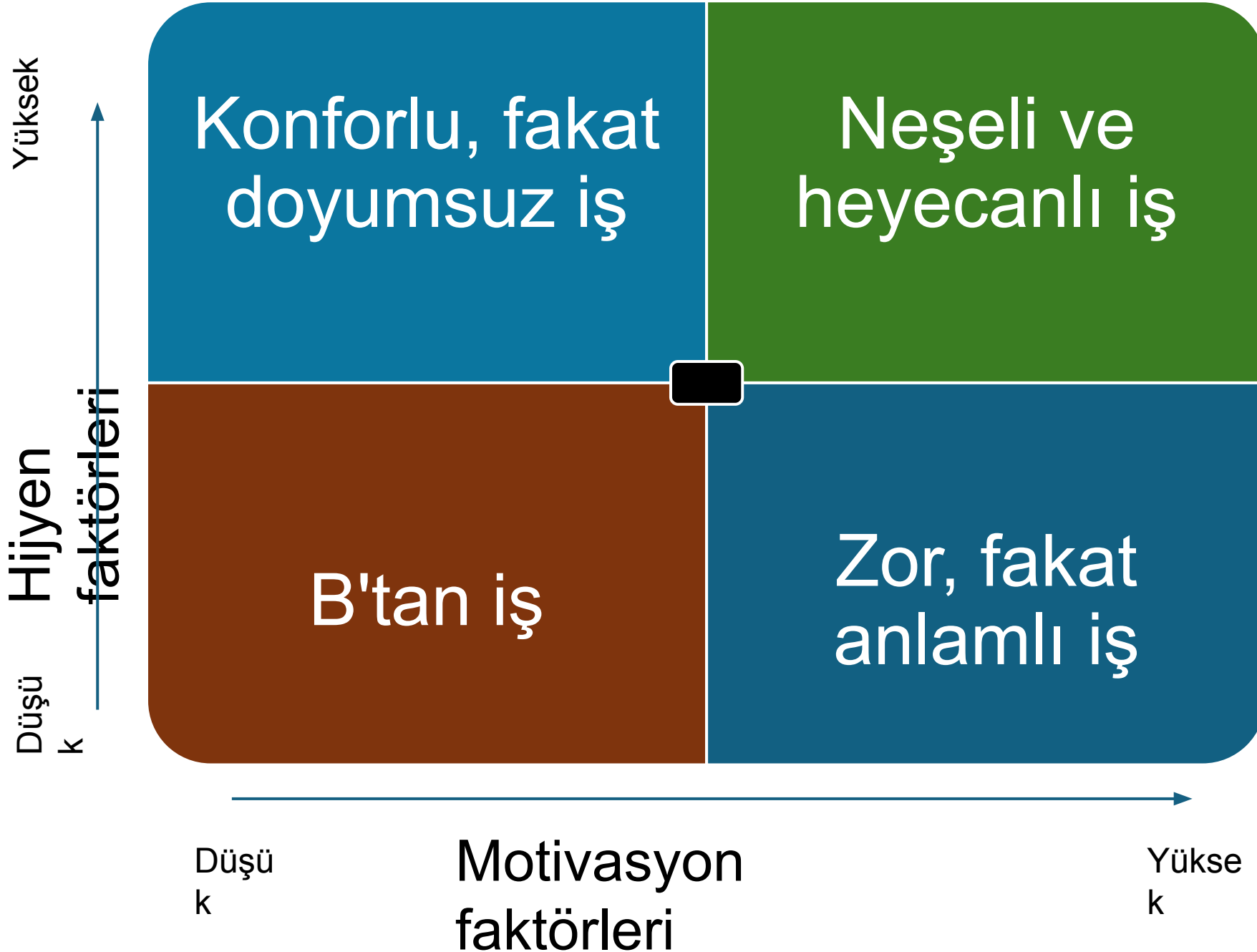
**İş Memnuniyeti ve
Tatmini**



Motivasyon Faktörleri

Başarı
Takdir
Sorumluluk
Gelişim
Terfi

1. **Hijyen Faktörleri:** Varsa fark edilmez, yoksa memnuniyetsizlik yaratır.
2. **Motivasyon Faktörleri:** Varlığı memnuniyet yaratır.



Frederick Herzberg
1923-2000

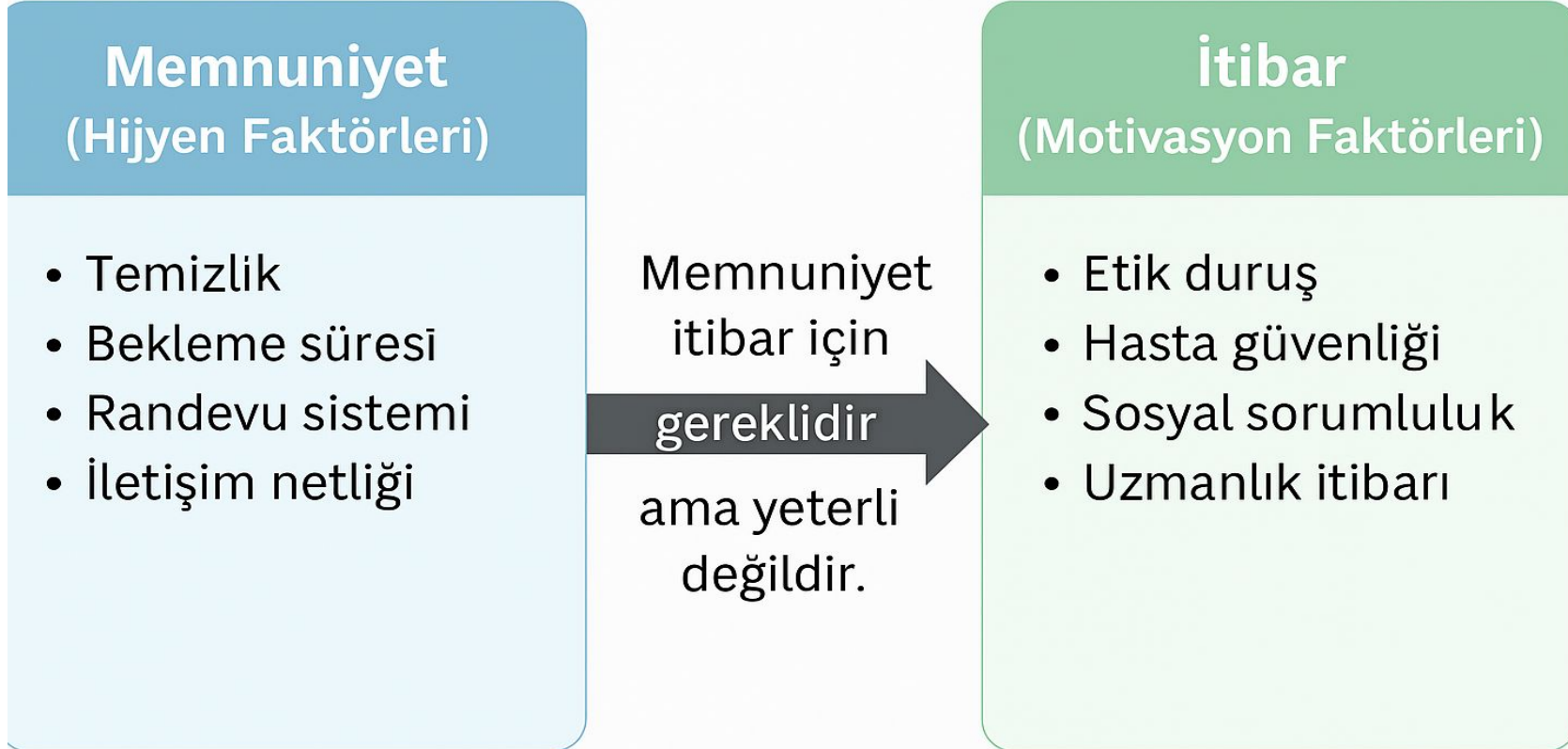


Sağlıkta Hasta Memnuniyeti – İtibar Modeli

Herzberg'de	Sağlık Yönetimi Uyarlaması	Açıklama
Hijyen Faktörleri	Hasta Memnuniyeti Unsurları	Temizlik, bekleme süresi, randevu sistemi, iletişim netliği gibi unsurlar yoksa memnuniyetsizlik yaratır, varsa sıradan karşılanır.
Motivasyon Faktörleri	Kurumsal İtibar Unsurları	Etik duruş, hasta güvenliği, sosyal sorumluluk, uzmanlık itibarı gibi unsurlar kuruma saygı ve sadakat oluşturur.

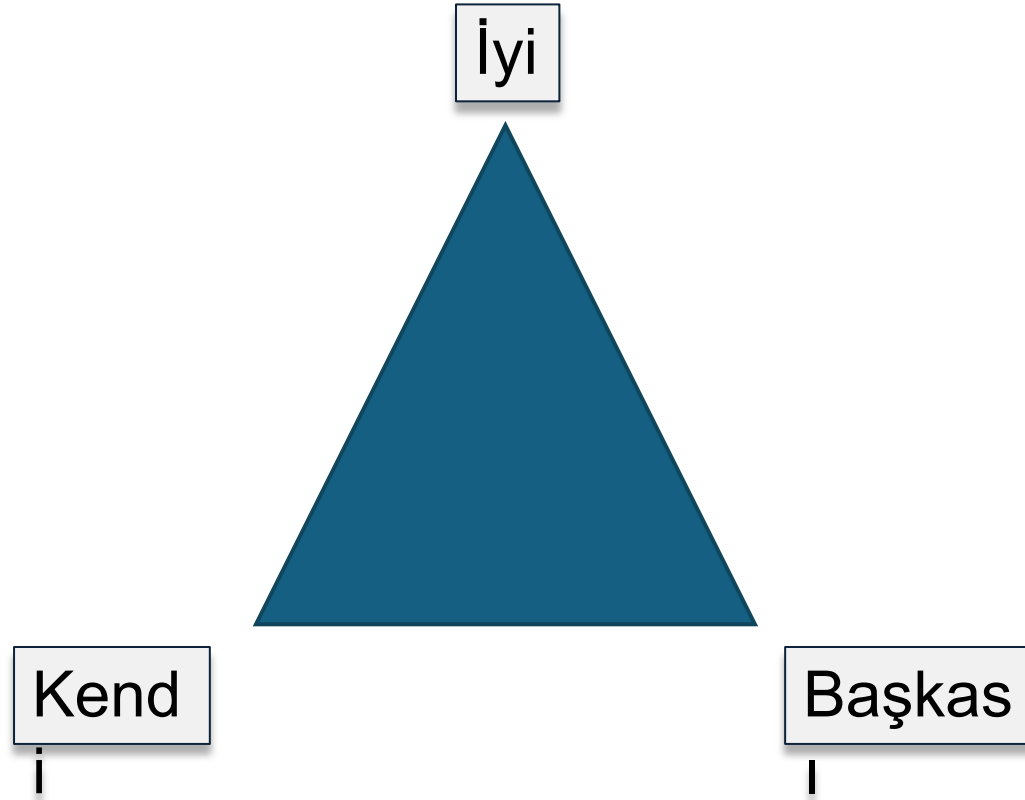
- Hasta memnuniyeti, **asgarî beklentilerin karşılanması** ile ilgilidir.
- Kurumsal itibar ise, **kurumun kimliğine duyulan hayranlık ve güven** ile ilgilidir.

Memnuniyet mi? İtibar mı? – Sağlıkta Herzberg Bakışı



Etik: “İnsan ilişkilerinde doğru ve yanlışın irdelenmesi...”

*Değerlerimizi yansıtan kararlar,
seçimler, hareket, işlem ve tutumlar*





Etik nedir?

Etik, sağlık kurumlarının sadece yasalara değil, toplumun gúvenine, vicdanına ve beklentilerine de karşı sorumluluk taşıdığı ahlaki pusuladır. Bu pusula, kriz anlarında yön gösterir; şeffaflık, adalet ve insan onuruna saygı gibi ilkelerle kamuoyunun gúvenini inşa eder ve sürdürür.

Etik vs Ahlak..?

Etik

- Nesneldir
- Toplumlar arasında farklı değildir
- Evrenseldir
- Üzerinde düşünülmüştür
- Bilimsel bir süzgeç içerir
- Felsefi (akademik) bir disiplindir

AHLAK

- Özneldir, farklı olabilir
- Kişiseldir
- Geleneksel, töresel; anne, baba ve çevreden edinilmiştir
- Yaşanan toplumla ilgilidir



Etik



Kamuoyu
güveni



Kalite ve
güvenlik



Hasta
hakları



Kurumsal
sorumluluk

Etik, sağlık kurumlarının yalnızca doğruyu bilmesi değil, doğruyu sahiplenme cesaretidir.