

# Hastane Yönetim Danışmanlığı

OMPHealthcare Yaklaşımı ile hastane yönetim süreçleri ve sistematığı sunumu

## Giriş

- Hastanelerimizin temel sorunu yüksek ciro performansları göstermelerine rağmen gerekli **verimliliği** elde edememeleridir.
- Bir kurumun işletme performansının doğru ölçülebilmesi için, öncelikle raporlar doğru ve dönemsellik ilkesiyle üretilmelidir.
- Üretilen raporların değerlendirilmeye tabi tutulması için **sektörel standartlar** ile **kıyaslanması** gerekir.
- Kıyaslama neticesinde mevcut durumunuzun ne olduğunu görebilirsiniz.
- Aksi durumda kendinizi başarılı görmek gibi bir **yanılgıya** düşülebilirsiniz.
- Bir şirketin sürdürülebilir ve karlı büyümesinin ölçütü sadece finansal sonuçları değil, bunun yanında çok önemli olan temel **operasyonel kurumsal performans çıktıları (KPI)'dır.**

Hedefimiz; **Ölçülebilen, denetlenebilen şeffaf ve rekabet edebilecek sürdürülebilir verimli** yapılar kurmak.

**Şu soruları kendimize soruyoruz;**

- Hastanelerin operasyonel verimliliği nasıl arttırılır?
- Hastanelerin şirket içi verimliliği nasıl arttırılır?
- Hastanelerin risklerini nasıl yönetebiliriz?
- İş akışlarında onay süreçleri nasıl yönetilebilir?
- **İş Süreçleri Optimizasyonu (BPO)** nasıl kurgulanır?
- **İş Süreçleri Yönetimi (BPM)** nasıl kurgulanır
- Şirket Verimliliğinin arttırılması sürecinde yazılım / teknoloji kullanımı nasıl olabilir?

# Çalışmalarımızda temel kriterlerimiz nelerdir?

## Gelir

- Mevcut verilen hizmetlerle **kaliteden** taviz vermeden **azami** ciroyu elde etmek.

## Gider

- **Kaliteli** sağlık hizmetinden ödün vermeden giderlerde **optimum** seviyeyi yakalamak.

## Çalışma sürecimiz;

- Analiz,
- Planlama,
- Uygulama,
- Raporlama

# Analiz

## Yapının analizi

- Organizasyon yapısının analizi,
- İşleyişin incelenip analiz edilmesi,

## Operasyonel performans analizi

- Hasta hizmetleri süreçlerinin analizi
- Çağrı Merkezi süreçlerinin analizi
- CRM ve hasta memnuniyeti uygulamalarının analizi
- İK süreçlerinin analizi
- İç ve dış pazarlama süreçlerinin analizi
- Malzeme yönetimi ve satın alma süreçlerinin analizi

# Tıbbi çıktıların değerlendirilmesi analizi

- Tıbbi süreçlerin analizi
- Hemşirelik ve hasta bakım süreçlerinin analizi

## Mali ve finansal performans analizi,

- ➔ Son bir yıllık **Gelir-Gider bütçelerinin UFRS**'ye göre çıkarılması,
- ➔ Çıkan bütçelerin analizi, sektörle kıyaslanması ve rapor oluşturulması,

# Planlama

- Yönetici ve çalışana, pozisyonlarına göre ayrıştırılmış hedefler atanarak performans karnelerinin ve raporlarının oluşturulması
- İlgili birimlere bütçeler karneler ve raporlamalarla ilgili eğitim verilmesi,
- Yapılan tüm bu çalışmalara göre stratejik planın hazırlanması,

## Uygulama

- Gelirin farklı bakış açılarından değerlemesi ve yeni hedefin belirlenmesi,
  - **İç pazarlama** ve işleyiş verimliliği çalışmaları,
  - **Dış pazarlama** ve işleyiş verimliliği,
- Giderin farklı bakış açılarından değerlemesi ve yeni hedefin belirlenmesi
  - Malzeme-ilaç gider çalışmaları (alırken, saklarken ve harcarken kazanmaya yönelik çalışmalar), **Malzeme gideri/ciro değerlemesi.**
  - Personel giderlerine yönelik çalışmalar. **Personel gideri/ciro**, mesai gideri, personel sayısı açısından değerlendirmeler ve çalışmalar.
  - Doktor giderlerine yönelik çalışmalar. **Doktor gideri /Ciro**, hekim gelir – gider analizleri,
  - **Diğer gider/ciro** değerlemesi.
- Tüm departmanlarla ilgili süreçlerin gözden geçirilmesi, eksik uygulamaların belirlenerek **ideal yapının** kurgulanması,



# Raporlama

- Belirlenen stratejik hedefler doğrultusunda her ana hedef için alt hedeflerin belirlenmesi
- Her bir hedef için oluşturulacak **KPI (anahtar performans indikatörleri)** belirlenmesi
- Bölümler ve kar merkezlerinin analizlerinin yapılması (gelir-gider açısından)
- Kurumun farklı raporlarla izlenmesi ve denetlenmesi adına formatların belirlenip uygulamaya konması
- Raporlamalar aşağıdaki 3 ayrı boyut için oluşturulmalıdır.
  - **Finansal**, örneğin faturalama verimliliği vs.
  - **Operasyonel**, örneğin gelen çağrılarının randevuya dönüşme oranları vs.
  - **Tıbbi**, örneğin hastaneden başka kurumlara sevk oranı ve nedenleri vs.

## Çalışmalarda aşağıdaki kurallar dikkate alınacaktır,

- Uygulamaya konacak tüm işlerde yönetimle ve departman yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucunda **üst düzey yöneticilerinizin teyidi** esas alınacaktır.
- İş planları oluşturulurken öncelik sırasına ve ihtiyaçlara göre departmana özel yönetim stratejileri belirlenecektir.
- Tüm çalışmalar yapılacak **gizlilik anlaşması** çerçevesinde yürütülür ve kurumunuza ait bilgiler asla 3. şahıslarla paylaşılmaz.

# Öncelik sıramız

- **Hemen Yapılabilecekler:** Danışmanlık faaliyetleri adımlarının Yüksek değer-düşük risk alanını ifade etmektedir.
- **Yapılması Planlanacaklar:** Danışmanlık faaliyetleri adımlarının Düşük değer-düşük risk ve yüksek değer-yüksek risk alanını ifade etmektedir
- **Yapılması Gözden Geçirilecekler:** Danışmanlık faaliyetler adımlarının Düşük değer yüksek risk alanını ifade etmektedir.

# Özet

- Şirketin belirlenen stratejik hedefleri **sürdürülebilirlik** esasına göre sadece finansal değil, operasyonel ve destek süreçlerini de kapsayacaktır.
- Stratejik çalışma planımız ise işte bu hedeflere nasıl ulaşılacağını, hangi faaliyetlerin hangi sonuçları getireceğinin beklendiğini ortaya koyacak **uzun vadeli** planlardır.

## Sonuç

- Şirketin **dönemsellik ilkesine** dayalı **tahakkuk esaslı** gelecek bir yıllık **Gelir Bütçesi,**
- Gelire göre oluşacak gerçekleşen **Gider Bütçesi,**
- Sürprizlerle değil planlamayla oluşan **Yatırım Bütçesi,**
- Bu bütçeler ışığında **Nakit Akış Tabloları,**
- Bu planda belirlenen kritik performans göstergeleri,
- Bunlara ilişkin faaliyetlerin izlendiği ve sürekli gözden geçirildiği,
- Dinamik ve raporlanan bir yapının kurulmasını sağlamış olacağız.
- **Sürdürülebilir** yapıyla amacımız, şirketin ömrünün uzatılması ve hatta idealde şirketin hiç kapanmadan, bulunduğu dönemin koşullarına göre uyum sağlayarak varlığını devam ettirmesidir.

# Kısaltmalar

- **KPI** (Key Performance Indicator - Anahtar Performans Göstergesi)
- **UFRS** (Uluslararası Finansal Raporlama Standartları)
- **BPO** (Business Process Optimization - İş Süreçleri Optimizasyonu)
- **BPM** (Business Process Management - İş Süreçleri Yönetimi)

# Referanslarımız

- Memorial Sağlık Gurubu (Yönetim)
- Medicalpark Sağlık Gurubu (Yönetim)
- Universal Sağlık Gurubu (Yönetim)
- Düzce Hayri Sivrikaya Hastanesi (Yönetim)
- Yeditepe Üniversitesi Hastanesi (Danışman)
- Gaziantep Hatem Hastanesi (Danışman)
- Gaziantep Deva Hastanesi (Danışman)
- Isparta Davraz Hastanesi (Danışman)
- İstanbul Cerrahi Hastanesi (Danışman)
- Üsküdar Yunusemre Hastanesi (Danışman)
- Çerkezköy Optimed Hastanesi (Danışman)
- Echomar Sağlık Gurubu (Danışman)
- İzmit Konak Sağlık Gurubu (Danışman)
- Türkmenistan Avaza FTR Hastanesi, (Danışman)
- Uran İnşaat Hastane Fizibilitesi (Danışman)
- Mid Europa Fonu Hastane Fizibilitesi (Danışman)
- Nişantaşı Pakize Terzi Hastanesi, (Danışman)