1. **Süreç Metodolojisi**

1. Sürecin Tanımı

Bir amaca/sonuca ulaşmak veya bir görevi yerine getirmek için; insan, makine, malzeme, para, bilgi, zaman gibi bir girdiyle başlayan kaynaklarla işleyip değer katarak hizmet alanın istek ve beklentilerini karşılayacak çıktıları üreten birbiriyle bağlantılı adımlar, eylemler ve işlemler dizisidir.

Hizmet alan için, bir değer oluşturmak üzere, bir grup girdiyi kullanarak, bunlardan çıktılar elde etmeyi amaçlayan;

- Tekrarlanabilen
- Ölçülebilen
- Sahibi ve sorumlusu olan
- Organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen

eylemler ve işlemler dizisidir.

2. Süreç Ne Değildir?
    - Süreklilik göstermeyen, sistematik olarak yürütülmeyen işler (projeler)
    - Her defasında farklı sıralarda yürütülen işler
    - Diğer süreçlerle girdi-çıktı ilişkisi kurulamayan işler
    - Katma değer yaratmayan işler

3. Sürecin Bileşenleri

- **Başlatan (Tetikleyici):** Bir ihtiyaç, talep veya görev gibi süreci harekete geçiren unsurlardır.
- **Girdiler:** Süreç boyunca işlemler ve eylemler için gerekli olan kaynaklardır.
- **Tedarikçiler:** sürecin girdilerinin bir veya bir kaçının temin edilmesini sağlayan kişi veya kuruluşlardır.
- **İşlem Adımları:** Süreç girdilerini çıktılara dönüştüren iş ve işlemlerdir.
- **Çıktılar:** İşlemler sonucunda elde edilen üretilen her türlü ürün, rapor, bilgi vb.
- **Hizmet Alan(lar):** Sürecin çıktılarını kullanan organizasyon içinden ya da dışından kişi veya kuruluşlardır.

4. Sürecin Özellikleri

- **Tekrarlanabilen**

Süreçlerin sistematik olarak tanımlanmasını, kontrol altında tutulmasını, aksaklıkların tespit edilmesini ve önceki dönem verileriyle karşılaştırılmasını mümkün kılma özelliğidir.

- **Ölçülebilen**

Sürecin performans ölçüt / göstergeleri ile izlenebilme özelliğidir.

- **Bir sahibi ya da sorumlusu olan**

Süreç performansını takip eden ve sürekli gelişiminden sorumlu kişidir. Her sürecin bir sahibi olmalıdır.

- **Organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen**, bir birimde başlayıp diğer birimde sonuçlanan hizmetlerin, birimlerin ortak çalışması sonucu ortaya çıkması hiyerarşi gözetmeksizin yürütülmesidir.
- **Katma değer yaratma özelliği olan**

Hizmet alanın talep ettiği, yapılmazsa mutsuz olacağı, bedelini kabul ettiği çıktının oluşturulmasıdır. Sürecin amacı hizmet alanın istediği değeri katmaktır. Bu değer çıktı ile girdi arasındaki farktır.

5. Süreç Yönetimi

Bir kurumda iş süreçlerinin detaylı olarak tanımlanması, sahiplerinin, tedarikçilerinin, müşterilerinin, vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi, akışın süreç hedefleri doğrultusunda optimize edilmesi, gerekli adımlarda ölçümler alınarak performansının iyileştirilmesi stratejik yaklaşımına “İş Süreçleri Yönetimi”

denir.

Süreç yönetimi;

- Süreçlerin tanımlanmasını,
- Süreçlerin sahiplenilmesini
- Süreçler arası ilişkilerin çözümlenmesini
- Süreç performansını ölçmek için kriter ve standartların belirlenmesini kapsar.

Süreç yönetimi ile süreçlerin tam ve hatasız olmaları yönünde çalışmalar yürütülür. Bu çalışmalarla amaçlara ulaşmada etkisiz ve gereksiz işlemler belirlenir.

İyi tanımlanmış, sahipleri ve sorumluları belirlenmiş süreçlerle çalışan kurumlar, sağlayıcılardan alınan ürün ve hizmetlere en doğru teknolojiyi uygulayarak, vatandaş için değer yaratan sonuçlar üretirler.

6. Süreç Yönetiminin Aşamaları

Süreç Hiyerarşisi

Süreç hiyerarşisi, süreçlerin kademeli olarak yapılandırılmasıdır. Bu yapılandırmada esas olan süreçlerin kapsamlarıdır. Hiyerarşi kapsamı en büyük olan süreçten başlanarak yapılandırılır. Ana Süreçler, Süreçler, Alt Süreçler ve İş Adımlarından oluşmaktadır.

Ana Süreç: Kurumun iş sonuçları üzerinde direkt etkisi olan ve stratejik öneme sahip üst seviyede süreçlerdir. Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatta Daire Başkanlıklarını, taşra teşkilatında Başkanlıkları **hastanelerde ise** Başhekim/Başhekim Yardımcısına bağlı işler (Tıbbi Hizmetler Ana Süreci) ve Müdürlükleri ifade eder.

Süreç: Ana süreçleri oluşturan ve birbirleri ile etkileşimde olan süreçlerdir. Süreçler, Başkanlıkların birimlerini ifade eder. Hastanelerin süreç isimleri ***Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda*** yer almaktadır.

Alt Süreç: Süreçleri oluşturan ve birbirleri ile etkileşimde olan alt süreçlerdir. Bir alt süreç en az üç iş adımından oluşmalıdır. Alt süreçler birimlerin işlerini ifade eder. Hastanelerin alt süreç isimleri ***Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda*** yer almaktadır.

İş Adımları: Aynı fonksiyon içinde bir veya birkaç kişi tarafından gerçekleştirilen işleri ifade eder.

Süreçlerin Numaralandırılması:

Birimlerin çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanmalıdır.

- Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....;
- Süreç: Bağlı bulunduğu ana sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....;
- Alt Süreç: Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....;
- İş Adımı: Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1., ...numaralarını alır.

İl Sağlık Müdürlüğünü tarafından seçilen bir hastanenin *2.6.3. "En az yüz yataklı olmak kaydı ile ilde bir hastanenin mali iş süreçlerinin oluşturulması"* eylemine yönelik mali iş süreçlerini hazırlaması gerekmektedir. İdari ve Mali İşler Müdürlüğü altında yürütülen yalnızca **mali işler için** hazırlanması gerekilen örnek forma ilgili eylemin yanındaki ekten ve https://sgb.saglik.gov.tr/TR,64985/ic-kontrol-sistemi-formlari.htmllinkinden ulaşılabilmektedir. *(Formun adı; İş Süreçleri Tanımlama Formu).* **İdari ve Mali İşler Müdürlüğü altında yürütülen idari işler için hazırlanmayacaktır.**

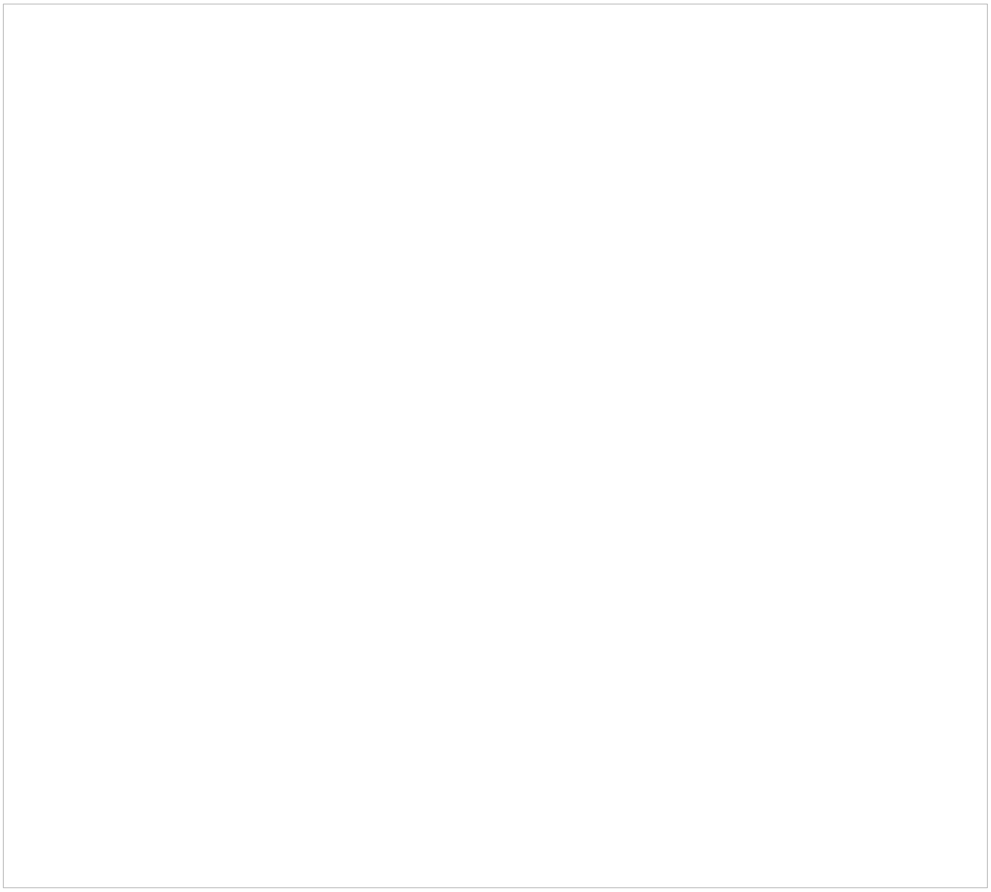
Strateji Geliştirme Başkanlığınca hastaneler üzerine çalışılmış olup İdari ve Mali İşler Ana Süreci altında süreç ve alt süreç isimleri ve numaraları belirlenmiştir. *(bknz; Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosu)* **Seçilen hastane tarafından ilave olarak süreç ve alt süreç belirlenebilir.**

BAŞHEKİMLİK				
1. TIBBİ HİZMETLER ANA SÜRECİ	2. İDARİ VE MALİ İŞLER ANA SÜRECİ	3. SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ ANA SÜRECİ	4. DESTEK VE KALİTE ANA SÜRECİ	5. TEKNİK İŞLER ANA SÜRECİ
	2.1 Satın Alma Süreci			
	2.1.1 Yaklaşık Maliyet Alt Süreci			
	2.1.2 Doğrudan Temin Alt Süreci			
	2.1.3 İhale Birimi Alt Süreci			
	2.1.4 Hasta Başı Birimi Alt Süreci			
	2.1.5 DMO Alımları Alt Süreci			
	2.1.6 İstisnai Alımlar Alt Süreci			
	2.1.7 Muayene Kabul Hizmetleri Alt Süreci			
	2.1.8 Şartname Alt Süreci			
	2.1.9			
	2.1.10			
	2.2 Stok Yönetim Süreci			
	2.2.1 Stok Koordinasyon Alt Süreci			
	2.2.2 Medikal Depo İlaç Alt Süreci			
	2.2.3 Medikal Depo Sarf Malzeme Alt Süreci			
	2.2.4 Ayniyat Tüketim Malzemeleri Alt Süreci			
	2.2.5 Ayniyat Demirbaş Malzemeleri Alt Süreci			
	2.2.6 İhtiyaç Tespit Alt Süreci			
	2.2.7 22 F Yöntemi ile Alınan Mal ve Malzeme Deposu Alt Süreci			
	2.2.8 BiyoMedikal Depo Alt Süreci			
	2.2.9 Cerrahi Depo Alt Süreci			
	2.2.10 Laboratuvar Depo Alt Süreci			
	2.2.11...			
	2.2.12...			
	2.3 Gelir Gerçekleştirme İşleri Süreci			
	2.3.1 Faturalama Alt Süreci			
	2.3.2 Alacak Takip Alt Süreci			
	2.3.3 Tig Alt Süreci			
	2.3.4 Vezne Alt Süreci			
	2.3.5 Ticari Alacaklar Alt Süreci			
	2.3.6 Sağlık Kurulu Alt Süreci			
	2.3.7 Şahıslardan Alacaklar Alt Süreci			
	2.3.8 Gelir Bütçesi Takip İşlemleri Alt Süreci			
	2.3.9.....			
	2.3.10			
	2.4 Gider Gerçekleştirme İşleri Süreci			
	2.4.1 Firma Ödemesi Alt Süreci			
	2.4.2 Beyannameler Alt Süreci			
	2.4.3 Yargılama Giderleri Alt Süreci			
	2.4.4 Resmi Kurum Ödemeleri Alt Süreci			
	2.4.5 Kesin Teminatlar Alt Süreci			
	2.4.6 Kredi ve Avans Açma Kapama Alt Süreci			
	2.4.7 Mutemetlik İşlemleri Alt Süreci			

	2.4.8 Gider Bütçesi Takip İşlemleri Alt Süreci			
	2.4.9 Ön Ödeme İşlemleri Alt Süreci			
	2.4.10 Avans işlemleri Alt Süreci			
	2.4.11 Kamu Zararları Alt Süreci			
	2.4.12			
	2.4.13			
	2.5 Medikal Muhasebe Hizmetleri Süreci			
	2.5.1 Maliyet Analiz ve Finansal Analiz Çalışmaları Alt Süreci			
	2.5.2 Fiyat Tarifeleri ve Protokollerin Takibi Alt Süreci			
	2.5.3 Sağlık Uygulama Tebliği (SUT) Alt Süreci			
	2.5.4.....			
	2.5.5.....			
	2.6.....			

Tablo: Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosu

İş Süreçleri Tanımlama Formu ve Açıklamaları



Ana Süreç No: 2 rakamı yazılmalıdır.

Ana Sürecin Adı: İdari ve Mali İşler Ana Süreci yazılmalıdır.

Süreç No: Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda belirtilen şekilde oluşturulmalıdır.

Sürecin Adı: Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda belirtilen şekilde oluşturulmalıdır.

Sürecin Sahibi: Süreç konusunda karar verme ve iyileştirme yetkisi olan personelin görev unvanı yazılmalıdır.

Sürecin Amacı: Bu sürecin varoluş sebebi bir cümle ile ifade edilmelidir.

Alt Süreç No: Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda belirtilen şekilde oluşturulmalıdır.

Alt Süreç Adı: Hastane Ana Süreç-Süreç-Alt Süreç Adları ve Numaraları Tablosunda belirtilen şekilde oluşturulmalıdır.

Sürecin Girdileri: Alt sürecin başlamasına esas teşkil eden bilgi, belge vb. ifade edilmelidir.

Sürecin Çıktıları: Alt sürecin sonucunda ne elde edildiği ifade edilmelidir.

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Alt süreçte belirtilen işin bir yıl içerisinde kaç kez gerçekleştirildiği sayı ile ifade edilmelidir. Eğer iş talebe istinaden gerçekleştiriliyor ve düzenli periyotlarda değil ise “Sürekli” ifadesi kullanılmalıdır.

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Alt süreçte belirtilen işin bir yıl içerisinde hangi

dönemlerde gerçekleştirildiği yazı ile ifade edilmelidir. Eğer iş talebe istinaden gerçekleştiriliyor ve düzenli periyotlarda değil ise “Sürekli” ifadesi kullanılmalıdır.

İş Adımı No: Süreç Hiyerarşisi/Süreçlerin Numaralandırılması bölümünde belirtilen şekilde iş adımı numarası verilerek oluşturulmalıdır.

İş Adımı: Alt Süreç ifadesinde belirtilen işin adım adım nasıl yapıldığı maddeler halinde ifade edilmelidir.

İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı: İş adımını gerçekleştiren personelin görev unvanı yazılmalıdır.

İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem Adı: İş adımı içerisinde kullanılan doküman ya da sistem ifade edilmelidir. Fiziki dokümanın uzun adı, Sistemin kısaltmalarla ifade edilen adı kullanılmalıdır.

İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi: İş adımı ne kadar sürede gerçekleştirildiği ifade edilmelidir. Bilgi belge gelmesi gibi süresi belirtilemeyecek iş adımları “Anlık” olarak yazılmalıdır.