

# **SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK YÖNETİMİ: GÜVENLİK VE KALİTENİN İNŞASI**

Editör

**Erkan Turan DEMİREL**

ANADOLU NOBEL TIP KİTABEVLERİ

© 2025 Anadolu Nobel Tıp Kitabevleri Tic. Ltd. Şti.

SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK YÖNETİMİ: GÜVENLİK VE KALİTENİN İNŞASI

Editör  
Erkan Turan DEMİREL

ISBN: 978-625-94200-1-1

5846 ve 2936 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri yasası hükümleri gereğince herhangi bir bölümü, resmi veya yazısı, yazarın yazılı izni alınmadan tekrarlanamaz, basılamaz, kopyası çıkarılamaz, fotokopisi alınmaz veya kopya anlamı taşıyabilecek hiçbir işlem yapılamaz. Kitap içerisinde yer alan bilgi ve görsel materyaller ile ilgili sorumluluk yazarına aittir.

**Yayımcı** : Anadolu Nobel Tıp Kitabevleri Tic. Ltd. Şti.  
Üniversite Mah. Yunus Emre Bulvarı No: 6D Elazığ  
**Yayımcı Sertifika No** : 22973  
**Baskı / Cilt** : Özgür Matbaacılık Basım  
1250 Cad. No: 25 OSTİM OSB  
Yenimahalle/Ankara  
**Matbaa Sertifika No** : 46821  
**Sayfa Tasarımı - Düzenleme** : Can Gelgeç  
**Kapak Tasarım** : Şule Özdonakalan  
**Baskı Tarihi** : Eylül 2024



Üniversite Mah. Yunus Emre Bulvarı No: 6D Elazığ  
Tel: 04242334343

[www.elazignobeltip.com.tr](http://www.elazignobeltip.com.tr)

# Önsöz

Sağlık, insan hayatının en temel ihtiyaçlarından biri olup, sağlık hizmetlerinin sunumu bu ihtiyacı karşılamak amacıyla var olan karmaşık ve riskli ortamlarda gerçekleşir. Bu kitap, sağlık kurumlarında risk yönetiminin kritik rolünü ve hasta güvenliği ile hizmet kalitesini nasıl iyileştireceğini derinlemesine ele almakta. Sağlık profesyonelleri ve yöneticileri, günlük pratiklerinde karşılaştıkları zorlukları aşmak için risk yönetimi bilgilerini ve stratejilerini kullanmalıdır.

Kitapta risk yönetiminin ana hatları, risk değerlendirmesi ve azaltma yöntemleri ile ilgili detaylı bilgiler sunulmakta; sağlık kuruluşlarındaki uygulamalara ve gerçek hayat örneklerine yer verilmektedir. Ayrıca, okuyucuların risk yönetimi konusunda bilgilerini artırarak güvenlik kültürünü güçlendirmeleri ve sağlık hizmetlerinin sunumundaki kaliteyi yükseltmeleri hedeflenmektedir.

Bu kitap, sağlık sektöründe çalışan herkes için, özellikle de risk yönetimi konusunda daha etkin olmak isteyen sağlık profesyonelleri, yöneticiler ve politika yapıcılar için hazırlanmış bir kaynaktır. Sağlık kurumlarındaki güvenlik ve kalite inşasında, bu eserin rehberlik edeceğine ve daha güvenli sağlık hizmetleri sunumuna katkıda bulunacağına inanılmaktadır.

Doğrulara isabet ettirebilmiş olmayı, ...

Literatüre ve uygulamaya katkı sunan bir eser üretebilmiş olmayı, ...

Kolayca ve keyifle okunan bir eser ortaya çıkarabilmiş olmayı diliyoruz.

Saygılarımızla.

Prof. Dr. Erkan Turan DEMİREL

Editör

Elazığ, Nisan 2024



# Yazarlar

## Umutcan ALTUN

Yüksek Lisans Öğrencisi,  
İstanbul Medipol Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü,  
umutcanaltun00@gmail.com  
Orcid: 0000-0003-2452-1137

## Ali ATAŞ

Yüksek lisans öğrencisi,  
Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı,  
hmataş2354@gmail.com,  
Orcid: 0009-0003-2040-6008

## Devran AYYILDIZ

Öğretim Görevlisi,  
Batman Üniversitesi  
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu,  
Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü,  
devran.ayyildiz@batman.edu.tr  
Orcid: 0000-000-8244-7572

## Yasemin HANCIOĞLU BAŞKÖY

Doç. Dr.,  
Ordu Üniversitesi, Ünye Meslek Yüksekokulu,  
Muhasebe ve Vergi Bölümü,  
yaseminhancioglu@odu.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-6337-1314

## İrem TANYILDIZI BAYDİLİ

Dr. Öğr. Üyesi,  
Fırat Üniversitesi İİBE,  
itanyildizi@firat.edu.tr,  
Orcid: 0000-0003-1069-1004

## Korkut BUYURUK

Yüksek lisans öğrencisi,  
Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı,  
krktbyrk23@gmail.com  
Orcid: 0009-0002-0304-6971

## Esra Çiğdem CEZLAN

Doç. Dr.  
İstanbul Medipol Üniversitesi,  
Sağlık Bilimleri Yüksekokulu,  
Sağlık Yönetimi,  
eccezlan@medipol.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-9238-4907,

## Burhan ÇETİN

Arş. Gör.,  
Bingöl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü.  
burhancetin04@yahoo.com  
Orcid: 0000-0003-3892-3129,

## Tuğba Şadiye ÇİTİL

Doktora öğrencisi,  
Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı,  
tugba2330@gmail.com,  
Orcid: 0000-0002-5166-2608

## Özge ÇONAK

Dr. Öğr. Üyesi,  
İstanbul Beykent Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
ozgeconak@beykent.edu.tr,  
Orcid: 0000-0001-5381-4022

**Melisa DURMUŞ**

Gerontolog,  
Hakkari Devlet Hastanesi,  
melisa.durmus@saglik.gov.tr  
Orcid: 0000-0002-5420-9235

**Erkan Turan DEMİREL**

Prof. Dr.,  
Fırat Üniversitesi İİBF,  
edemirel@firat.edu.tr  
Orcid: 0000-0001-7754-774X

**Eda EMÜL**

Öğretim Görevlisi,  
Batman Üniversitesi  
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu,  
Yönetim ve Organizasyon Bölümü,  
eda.emul@batman.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-7754-9971

**Gülşen GÜNDOĞDU**

Öğr. Gör.,  
Kastamonu Üniversitesi  
İnebolu Meslek Yüksekokulu,  
ggundogdu@kastamonu.edu.tr  
Orcid: 0000-0001-9402-1088

**Burcu İRDAM**

Öğr. Gör.,  
Fırat Üniversitesi  
Kovancılar Meslek Yüksekokulu,  
birdam@firat.edu.tr,  
Orcid: 0000-0002-2194-5965

**Enes KAYA**

Dr. Öğr. Üyesi,  
Kafkas Üniversitesi,  
Kağızman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
enes.kaya@kafkas.edu.tr  
Orcid: 0000-0001-7844-6799

**Mehmet Veysi KAYA**

Öğretim Görevlisi,  
Batman Üniversitesi  
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu  
Yönetim ve Organizasyon Bölümü,  
mehmetveysi.kaya@batman.edu.tr,  
Orcid: 0000-0001-6935-7524

**Erdoğan KAYGIN**

Prof. Dr.,  
Kafkas Üniversitesi İİBF,  
erdogankaygin@hotmail.com  
Orcid: 0000-0002-2125-5032

**Hatice MUTLU**

Dr. Öğr. Üyesi,  
İstanbul Beykent Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
haticemutlu@beykent.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-7022-454X

**Onur OKTAYSOY**

Dr. Öğr. Üyesi,  
Kafkas Üniversitesi İİBF,  
onurkavak@kafkas.edu.tr,  
Orcid: 0000-0002-8623-614X

**Mustafa ORHAN**

Araştırma Görevlisi,  
İzmir Bakırçay Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
m.orhan@bakircay.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-4598-1717

**Nazife ÖZTÜRK**

Dr.,  
Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi,  
Ar-Ge Birimi,  
nazife.ozturk1@saglik.gov.tr  
Orcid: 0000-0001-7552-5723

**Eray Ekin SEZGİN**

Dr. Öğr. Üyesi,  
Munzur Üniversitesi,  
İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü,  
eraysezgin@munzur.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-8565-0269

**Emine ŞENER**

Doç. Dr.,  
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi,  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,  
İşletme Bölümü.  
esener@ahievran.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-8903-1684.

**Hülya TAV**

Yüksek lisans öğrencisi,  
Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı,  
hulya.karaaslan46@gmail.com  
Orcid: 0009-0004-0993-1378

**Yeter DEMİR USLU**

Prof. Dr.,  
İstanbul Medipol Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
yuslu@medipol.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-8529-6466

**Ş. Alev UYSAL**

Öğr. Gör. Dr.,  
Akdeniz Üniversitesi  
Serik Gülsün Süleyman Süral Meslek Yüksekokulu,  
alevuysal@akdeniz.edu.tr  
Orcid: 000-0001-9213-3035,

**Begüm YALÇIN**

Dr. Öğr. Üyesi,  
İstanbul Beykent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu,  
Yönetim ve Organizasyon Bölümü,  
Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı,  
begumyalcin@beykent.edu.tr,  
Orcid: 0000-0002-3149-4854

**Gözde YEŞİLAYDIN**

Doç. Dr.,  
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi,  
Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü,  
gyesilaydin@ogu.edu.tr  
Orcid: 0000-0002-2901-6474



# İçindekiler

|  |            |
|--|------------|
| Önsöz .....  | iii        |
| <b>Bölüm 1 SAĞLIK HİZMETLERİ BAĞLAMINDA RİSK YÖNETİMİNİN GELİŞİMİ .....</b>        | <b>1</b>   |
| Burhan ÇETİN   |            |
| <b>Bölüm 2 SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK YÖNETİMİ .....</b>                             | <b>23</b>  |
| Eray Ekin SEZGİN, Enes KAYA  |            |
| <b>Bölüm 3 İŞLETME RİSKLERİ .....</b>  | <b>41</b>  |
| Eray Ekin SEZGİN, Enes KAYA  |            |
| <b>Bölüm 4 DIŞSAL FAKTÖRLER VE ACİL DURUMLARLA İLGİLİ RİSKLER .....</b>            | <b>53</b>  |
| Eray Ekin SEZGİN, Enes KAYA  |            |
| <b>Bölüm 5 GÜVENLİK VE ETİK RİSKLERİ .....</b>                                     | <b>61</b>  |
| Eda EMÜL   |            |
| <b>Bölüm 6 SAĞLIK HİZMETLERİNDE RİSK YÖNETİMİ MODELLERİ .....</b>                  | <b>83</b>  |
| Burcu İRDAM  |            |
| <b>Bölüm 7 SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK FİNANSMANIN TEMELLERİ .....</b>                | <b>99</b>  |
| Melisa DURMUŞ  |            |
| <b>Bölüm 8 SAĞLIK KURUMLARINDA BİR LİDER OLARAK RİSK YÖNETİCİSİ .....</b>          | <b>131</b> |
| Gözde YEŞİLAYDIN, Yasemin HANCIOĞLU BAŞKÖY   |            |
| <b>Bölüm 9 SAĞLIK HİZMETLERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE RİSK YÖNETİMİ .....</b>     | <b>151</b> |
| Gülşen GÜNDOĞDU  |            |
| <b>Bölüm 10 SAĞLIK KURUMLARINDA STRATEJİK RİSK YÖNETİMİ .....</b>                  | <b>177</b> |
| Onur OKTAYSOY, Erdoğan KAYGIN  |            |
| <b>Bölüm 11 RİSKLERİN ÖNLENMESİ, AZALTILMASI VE ACİL DURUMLAR .....</b>            | <b>199</b> |
| İrem TANYILDIZI BAYDİLİ  |            |
| <b>Bölüm 12 SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK YÖNETİMİ PROGRAMI GELİŞTİRME SÜRECİ .....</b> | <b>219</b> |
| Emine ŞENER  |            |
| <b>Bölüm 13 KALİTE VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME .....</b>                                | <b>243</b> |
| Burcu İRDAM  |            |
| <b>Bölüm 14 MEMNUNİYET YARATMA .....</b>   | <b>273</b> |
| Burcu İRDAM  |            |

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| <b>Bölüm 15</b> | <b>GÜVENLİK KÜLTÜRÜ YARATMA</b> .....  | 281 |
|                 | Mustafa ORHAN, Mehmet Veysi KAYA   |     |
| <b>Bölüm 16</b> | <b>SAĞLIK KURUMLARINDA RİSK YÖNETİMİ ÇEVRESEL ve SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRMESİ</b> ..            | 297 |
|                 | Esra Çiğdem CEZLAN   |     |
| <b>Bölüm 17</b> | <b>SAĞLIK HİZMETLERİNDE SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ</b> .....                               | 315 |
|                 | Ş. Alev UYSAL, Nazife ÖZTÜRK   |     |
| <b>Bölüm 18</b> | <b>KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI VE BİLEŞENLERİNİN YÖNETİMİ</b> .....                             | 341 |
|                 | Yeter DEMİR USLU, Umutcan ALTUN  |     |
| <b>Bölüm 19</b> | <b>KRİZ YÖNETİMİ</b> .....   | 361 |
|                 | Devran AYYILDIZ, Mehmet Veysi KAYA, Eda EMÜL   |     |
| <b>Bölüm 20</b> | <b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b> .....   | 377 |
|                 | Tuğba Şadiye ÇİTİL   |     |
| <b>Bölüm 21</b> | <b>SAĞLIK HİZMETLERİNDE RİSK YÖNETİMİ VE KIYASLAMA</b> .....                                   | 395 |
|                 | Korkut BUYURUK, Erkan Turan DEMİREL  |     |
| <b>Bölüm 22</b> | <b>SAĞLIK HİZMETLERİNDE RİSK YÖNETİMİ, İNSAN KAYNAKLARI VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANLAMASI</b> ..... | 407 |
|                 | Ali ATAŞ, Erkan Turan DEMİREL  |     |
| <b>Bölüm 23</b> | <b>SAĞLIK KURULUŞLARINDA İNOVASYONUN RİSK YÖNETİMİNE ETKİSİ</b> .....                          | 421 |
|                 | Hülya TAV, Erkan Turan DEMİREL   |     |
| <b>Bölüm 24</b> | <b>TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ</b> .....  | 435 |
|                 | Begüm YALÇIN   |     |
| <b>Bölüm 25</b> | <b>TEDARİK ZİNCİRİ VE MALZEME GÜVENLİĞİ RİSKLERİ</b> .....                                     | 457 |
|                 | Begüm YALÇIN, Özge ÇONAK, Hatice MUTLU   |     |