

## SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA İNOVASYONUN ETKİSİ

### THE EFFECT OF INNOVATION ON THE PROVISION OF HEALTH SERVICES

Ebru KÖKTEPE KARAHÜSEYİNOĞLU<sup>1</sup>

Furkan KARAHÜSEYİNOĞLU<sup>2</sup>

#### ÖZET

İlk insanlardan günümüze kadar bir çok icat ve yenilik olmuştur. Bunların çoğu insan hayatını kolaylaştıran ve insanların yaşam kalitelerini artıran yenilikler olarak değerlendirilebilir. Buradan hareketle insanoğlu yaşamı boyunca inovasyon süreci içinde yer almıştır yargısını ortaya atabiliriz. Gerek teknolojik ilerleme gerekse de medeniyet seviyesinin yükselmesi bunun durumun var olduğunun bir kanıtı olarak gösterilebilir.

Sağlık insan hayatının en temel ihtiyacı olarak nitelenebilir. Bu bakımdan sağlıkları bozulan insanların güvenli ve kaliteli hizmet almak istemeleri temel bir ihtiyaçtır. Sağlık hizmetleri sunulurken geçmişten günümüze hem ülkemizde hem de dünyada bir çok yenilik oluşmuş durumdadır. Örnek olarak insanlar 25 yıl öncesine kadar kapalı ameliyat denilen cerrahi yenilik ile tanışmamıştı ve yine diş implantı gibi bir uygulamadan haberdar değildi. Bütün bunlar yapılan ar-ge çalışmaları ve inovasyon süreçleri sonunda ortaya çıktı bir tesadüf olarak değil.

Bu çalışmamızda inovasyon ve inovasyon süreci hakkında özellikleri ve engelleyici faktörleri göz önüne alarak sağlık kurumlarında sağlık hizmeti verilirken inovasyon sürecini değerlendirdik yapılan çalışmalardan ve tanımlardan yararlanalar elde edilen sonuçları değerlendirerek genel geçer sonuçlar elde etmeye çalıştık ve çalışmanın sağlık inovasyonu alanında katkı sağlayacağını amaçladık.

**Anahtar kelimeler:** inovasyon, yenilik yönetimi, inovasyon süreci, sağlık yönetimi, sağlık hizmetleri, sağlık inovasyonu , sağlık hizmetleri inovasyonu,

#### ABSTRACT

There have been many inventions and innovations from the first people to the present day. Most of these can be considered as innovations that make life easier and increase people's quality of life. From this point of view, we can put forward the judgment that human beings have been involved in the

<sup>1</sup> Doktor, Özel Sektör, [ebrukoktepe23@gmail.com](mailto:ebrukoktepe23@gmail.com) Elazığ/ Türkiye ORCID ID-0000-0002-9794-8310

<sup>2</sup> Öğretim Görevlisi Munzur Üniversitesi [furkankarahuseyinoglu@munzur.edu.tr](mailto:furkankarahuseyinoglu@munzur.edu.tr) Tunceli/ Türkiye ORCID ID- 0000-0003-1641-2387

innovation process throughout their lives. Both technological progress and the rise of the level of civilization can be shown as proof of its existence.

In this study, we evaluated the innovation process while providing health services in health institutions, taking into account the features and barriers about the innovation and innovation process, and we tried to obtain general results by evaluating the results obtained from the studies and definitions, and we aimed that the study would contribute to the field of health innovation.

Health can be described as the most basic need of human life. In this respect, it is a basic need for people whose health deteriorates to want to receive safe and quality services. While providing health services, many innovations have occurred both in our country and in the world from past to present. For example, people were not acquainted with the surgical innovation called closed surgery until 25 years ago, and they were not aware of an application such as dental implants. All these emerged as a result of the R&D studies and innovation processes, not as a coincidence.

**Keywords:** innovation, innovation management, innovation process, health management, health care, health innovation, health care innovation,

## 1.GİRİŞ

Son zamanların en yaygın kelimesi olan inovasyon aslında insanlık tarihi kadar eski izlere sahiptir. Bu açıdan inovasyon yani yenilik yada bazı bilim insanlarının tanımıyla yeniden keşfetme eylemi insanlık medeniyetinin dünya üzerinde geçirdiği gelişim serüveninin bir parçası olarak karşımıza çıkar. İnsanlar ilk yaşam formlarında bugüne kadar hep gelişerek ilerlemişlerdir. Dolayısıyla bu gelişim yeni icatların bulunması insan yaşamı için gerekli yeniliklerin yapılması ile devam etmiştir.

Teknoloji insanları içindir. Bu bakımdan sağlık hizmetleri sunulurken teknolojik alt yapı hem sağlık hizmetinin kalitesini hem de hasta güvenliğinin sorgulanmamasına neden olur. Bu açıdan sağlık kurumlarında inovasyon önemlidir. İnsan hayatı hata kaldırmayan bir önem taşımaktadır. Bu bakımdan bu alanda atılacak yenilikler hem tutarlı hem de insan sağlığını tehlikeye atmadan sağlık hizmetleri verilirken daha yüksek standartlara sahip olup pozitif yönlü bir başarı hasta sağlığında iyileşme hedeflenmektedir. Bu bakımdan sağlık yönetiminde inovasyon önemlidir. Örnek verecek olursak insanlar artık giyilebilir sağlık teknolojisi uygulamaları ile hayatlarına devam etmektedir. Bu bir inovasyon sonucu oluşmuştur. Yani bir insanın saat gibi koluna taktığı bir sağlık ürünü kişinin tüm genel vücut verilerini anlık olarak ölçmekte ve buna göre olumsuz durumları rapor etmektedir. Zira bu raporlar sonucunda kişinin sağlık durumu ile alakalı kanaatler ortaya çıkmakta

ve de bu bakımdan erken müdahale şansı artmaktadır. Böylece inovasyonun sağlık hizmetlerinde ne derece önemli olduğu gözlemlenebilmektedir.

Bu çalışmamızda iki bölüm ve sonuç kısmından oluşmaktadır. Birinci bölümde inovasyon ile alakalı bilgiler verilecek ikinci bölümde ise sağlık hizmetlerinde inovasyon ele alınarak detaylandırılacak son bölümde ise elde edilen bulgular saptanıp sonuç ve değerlendirmede bulunulacaktır. Çalışmamızın sağlık inovasyonu alanında literatüre katkı sağlayacağını düşünmekteyiz.

## 2.İNOVASYON

Latince bir köke sahip olan inovasyon kelmesi sosyolojik anlamda toplumda ve idarede yeni yöntemlerin kullanılması yada bulunarak uygulanması anlamına gelmektedir. Ülkemizde yenilik, yenilikçilik ve yenileme” gibi kelimelerle ifade edilmeye çalışılan inovasyon çok daha geniş bir anlama sahiptir. Bu nedenle eş anlam içeren net bir karşılığı yoktur inovasyonun(Çetin, 2018).

İnovasyon, sosyal ve ekonomik bağlamda pozitif yönlü yeni bir değere dönüşen veya dönüştürülen yeniliklerden oluşmalıdır(Uzkurt, 2010). Başka bir deyişle, bir yöneticinin inovasyon ile yeniliği birbiriyle karıştırılmaması için dikkatli olması gerektiği yönündedir (Drucker, 2001). Bu her yenilenme hareketinin inovatif bir sonuç doğurmadığı anlamında gelmektedir. Yani bir keşif yapılması gerekmekte ama mevcut olanın tekrardan kurgulanması bu tanıma uymamaktadır. Başka bir görüşe göre de İnovasyonu bilim ve teknolojiden yararlanılarak elde edilen bilgi ve yeteneğin, toplumun yararlanabileceği ekonomik bir ürün ya da hizmete dönüştürülmesi şeklinde açıklamaktadır.

İşletmelerdeki inovasyon yeteneği artan maliyetlerin düşürülmesi, rekabet üstünlüğü sağlanabilmesi, rakiplerden daha ucuza ve kaliteli ürün ya da hizmetin geliştirilmesine katkı sağlar (Can, 2018). Bu nedenle işletmelerin devamlılığı için gerekli bir konuma yerleşmiş olan inovasyon son zamanlarda işletmelerin hitap ettiği kitlelerin merakla beklediği ve de aynı zamanda bir ürün pazarlama yönetimi oluşturmuş durumdadır. Yani yeni bir ürünün pazarlanması işletmelerin devamlılığı için önem arz ettiği kadar müşterilerinde dikkatindedir.

### 2.1 İnovasyonun Önemi Ve Özellikleri

İnsanların her dönemde yaptıkları ve geliştirdikleri tüm süreçler birer inovasyon örneğidir. Çünkü tüm bu süreçler iş verimini arttırmayı ve daha ileri işler yapmayı amaçlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında inovasyonun yeni bir olgu olmadığı anlaşılmaktadır (Fagerberg ve ark., 2004). Günümüzde iletişim, ulaşım, tıp, fizik, astronomi gibi hayatın yapıtaşları konumunda olan sistem ve

bilimlerin temelinde inovasyonun varlığı görülmektedir. Birçok farklı alanda varlığını gösteren inovasyon ekonomik gelişmişlik düzeyine de önemli ölçüde katkı sağlamaktadır (Schumpeter, 1983).

## 2.2 İnovasyonun Başlıca Özellikleri Şunlardır

**Görelî Avantaj:** inovatif sürecin sağlamış olduğu ekonomik refah düzeyinin diğer rakipler tarafından algılanması ve bu durumun bir avantaj olarak algılanması durumuna denir.

**Uygunluk:** inovatif süreç gerçekleştirilen sektörde fayda sağlanması durumu uygunluk olarak tanımlanabilir.

**Karmaşıklık:** İnovasyonun kullanımı ve algılanması biraz karmaşık olabilir. Buda bireyler arasında farklı algılanabilir bu durumun complex olarak tanımlanması mümkündür.

**Denenebilirlik:** İnovasyonun bilimsel araştırma temelli olduğunu ve deney yoluyla elde edilen süreçler barındırmasını ele alır.

**Gözlemlenebilirlik:** Elde edilen bulgularının üçüncü kişiler tarafından analiz edilmesini açıklar.( Yeloğlu,2007)

## 2.3.İnovasyonun Türleri

**Ürün inovasyonu:** Ürün” kavramı hem mal hem de hizmetleri kapsayacak şekilde kullanılmaktadır. Bu bağlamda yeni bilgi ve teknolojilerin kullanılabilceği gibi mevcut birikimlerin işlevsel ve yapısal olarak geliştirilmesiyle de ürün inovasyonu yapılmış olmaktadır (OECD, 2005). İnovasyon süreci sonucunda elde edilen ürün, pazar ihtiyacını karşılamak için ticari olarak tanıtılan yeni bir teknoloji veya teknolojilerin kombinasyonu şeklinde ifade edilmektedir (Utterback ve Abernathy, 1975).

**Süreç inovasyonu:** inovasyon sürecinde ortaya çıkan ürünün maliyetlerinin düşmesi veya yeni faydalar sağlanması yolunda yapılan çalışmaları kapsayan tüm zaman dilimi olarak değerlendirilebilir. İnovasyon süreç içerisinde yeni bir ürün ortaya koyabilir veya bir ürünü yeniden yapılandırılabilir(Kılıç, 2018).

**Pazarlama inovasyonu:** Yeni pazarlama yöntemlerinin gerçekleştirilmesini kapsamaktadır. Ürün tasarımı, ambalajlanması, şekillendirilmesi, pazar konumlandırması, tanıtım ve fiyatlandırmaya kadar olan tüm değişiklikleri kapsayan, yeni bir pazarlama yönteminin geliştirilmesini içine alan süreç pazarlama inovasyonudur (OECD, 2005). Pazarlama inovasyonu yapısı gereği, işletmenin mevcut

yetenek ve imkanların geliştirilmesi veya diğer işletmelerde var olan yetenekleri, kendi yetenekleri ile birleştirilmesi fikrini benimsemiştir (Can, 2012).

**Organizasyonel inovasyon:** İşletmeler yalnızca ürün, hizmet, süreç ve pazarlama inovasyonlarını kullanmazlar. Piyasa koşullarında rakiplerine karşı avantaj sağlayabilmeleri için iş yapış metotlarını geliştirerek farklılık ve yenilik yakalamaları gerekmektedir (Luk ve ark. 2008). Organizasyonel inovasyon anlatıldığı gibi çalışma ve iş yapış yöntemlerinin geliştirilmesi ya da yeni yöntemlerin işletmeye adapte edilmesidir (Elçi, 2006).

#### 2.4.İnovasyonun Nedenleri

Genel olarak “piyasa ihtiyaçlarını tahmin ederek bu ihtiyaçlara karşılık yeni ürün ve hizmetleri en iyi kalitede sunmak” şeklinde açıklanabilir. Bu ihtiyaçlar giderilirken “tüketici, rekabet, toplum ve organizasyon” faktörlerini bir arada ele almak esastır (Aktaş, 2018).

İnovasyon yapma başlıca nedenleri şöyle belirtilebilir; Pazar payını artırılması, Ürün ve hizmet kalitesini artırılması, Düzenleme ve standartlara uyulması, Üretim esnekliği sağlanması, İşçi maliyetlerinin düşürülmesi, Tüketiminin azaltılması, Enerji tasarrufunun sağlanması, Çevrenin korunması, Müşteri isteklerinin değişmesi, Teknolojik gelişmelerin varlığı Rakiplerin inovasyon faaliyetleri (Yapar, 2015).

#### 2.5.İnovasyonu Engelleyen Faktörler

İnovasyona engel olabilecek faktörler şöyle sıralanabilir; Maliyet Bilgi faktörleri, Pazar Kurumsal ve Diğer faktörler olarak sıralanabilir (OECD,2005). İnovasyon yapmada birçok engel söz konusu olsa bile işletmenin içinde bulunduğu sürece, kurumun yapısına ve dış faktörlere göre bu engellerin değişebileceği de unutulmamalıdır.

### 3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE İNOVASYON

Sağlık sektörü sunulan hizmetin niteliği ve karmaşık yapısı itibarıyla en dinamik sektörler arasındadır. (Kesici, 2014). Bunların yanında sağlık sektörü teknoloji yoğun ve multidisipliner bir yapıya sahiptir. (Terzi, 2019). İnovasyon kavramı sağlık sektörü içinde güncel bir kavramdır. Bu bakımdan halen gelişime açık bir seyir izlemektedir(Kesici, 2014).

Sağlık hizmetleri inovasyonu; klinik, teknik ve eğitsel inovasyon olarak açıklanabilmektedir (Ayhan 2011). Klinik inovasyonun asıl amacı yeni tedavi yöntemlerinin geliştirilmesidir. Yeni ilaç, aşı, tanı yöntemleri, medikal ürünler, cihaz ve yazılımlar, sarf malzemelerin geliştirildiği çalışmalar teknik inovasyonlardır. (Ayhan, 2011). Teknik inovasyonlar ile klinik inovasyonların uygulama kolaylığı sağlanmakta, yeni yöntemleri denemek kolaylaşmaktadır (Terzi, 2019). Eğitsel inovasyon ise tıp

alanındaki yeniliklerin takip edildiği ve tıp eğitiminin kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalar şeklinde tanımlanabilir (Ayhan, 2011).

### 3.1 Sağlık Sektöründe İnovasyonu Gerekli Kılan Sebepler

Gelişmiş ekonomilerde sağlık sektörü en büyük hizmet sektörlerinden biridir. Sağlık sektörü teknoloji ve bilgi yoğun özellik taşımasının yanı sıra yüksek inovatif potansiyele de sahiptir. Yapısı ve hizmet sunum şekli itibariyle tüm sektörlerden farklılaşan sağlık sektöründe ana unsuru insan ve insan sağlığı olduğundan tanı ve tedavi süreçleri oldukça kritiktir. En basit hatalar bile dönüşü olmayan zararlara yol açabilmektedir. Bu sebeple sağlık kurumları her adımda günceli yakalama ve kaliteyi arttırmaya yönelik inovasyon çalışmaları yürütmektedir (Şengül, 2016).

İnovasyon sağlık sektörü için kritik derece önemlidir. Erken tanı ve tedavi olanaklarının artması ileriki zamanlarda oluşabilecek daha maliyetli ve zor süreçlerin önüne geçmekte, sağlık hizmetlerinde verimlilik artışına katkı sağlamaktadır. (Şengül, 2016). Kullanılan teknolojiler, malzemeler, uzun iş süreçleri sağlık sektöründe maliyetleri yükseltmektedir. İnovasyonla birlikte maliyeti arttıran unsurlarda tasarruf sağlamanın mümkün olabileceği bildirilmiştir (Lal ve Adair, 2014).Coğrafi engeller sebebiyle ülkelerin her bölgesi aynı imkanlara sahip olamayabilir. Her bölgede ve her bireye eşit nitelikte sağlık hizmetinin ulaştırılabilmesi de inovasyonu gerekli kılan nedenler arasındadır (Şimşek ve Kılıç, 2012).

Geçmiş dönemlere kıyasla sağlıklı yaşama konusunda daha bilinçli bir toplum yapısının oluşması, hastaların daha seçici olmaları, en iyi ve kaliteli hizmeti aramaları sağlık hizmetlerinde inovasyonu zorunlu kılan nedenler arasındadır.

### 3.2 Sağlık Sektöründe İnovasyonu Engelleyen Unsurlar

Sağlık sektörünün odağında “insan sağlığı” vardır. Bu sebeple sağlık sektöründe köklü değişikliklerin yapılması ve inovasyon faaliyetlerinin gerçekleşmesini kolay değildir. Sağlık hizmetlerinde inovasyonun karşısına çıkan engellerin çözülebilmesi için öncelikle söz konusu engelin saptanması gerekmektedir (Kesici, 2014).

Aşağıda sayılan engeller Oslo Kılavuzunda detaylandırılan engeller olarak gösterilmektedir

**Maliyet Faktörleri:** Çok yüksek maliyetler ve Girişim için fon ve finansman eksikliği olarak değerlendirilmiştir

**Bilgi Faktörleri:** İnovasyon potansiyeli yetersizliği, Nitelikli Personel Eksikliği, Teknolojik bilgi eksikliği, Pazar bilgisi eksikliği, Çalışanların değişime ve Yöneticilerin değişime yönelik olan

tavru, İş akış koşullarından dolayı personelin inovasyon faaliyetlerine yönlendirilme imkansızlığı olaral sıralanmıştır.

**Pazar Faktörleri:** İnovatif ürün ve hizmetler için belirsiz talep burada yeni bir ürüne tüketicinin göstereceği ilgi göz önüne alınmıştır

**Kurumsal Faktörler:** Altyapı eksikliği, Mevzuat, düzenlemeler, standartlar ve vergilendirme burada devletlerin inovasyon firmalarına yönelik yasal mevzuat sorunlarının ön planda olduğu ortaya koyulmaktadır.

**Diğer Sebepler :** daha önce yapılmış olan inovasyonlardan ötürü yenilik yapma ihtiyacının hissedilmemesi, İnovasyona yönelik bir talebin oluşmaması (OECD, 2005).

### 3.3 İnovasyonun Sağlık Sektörüne Sağladığı Faydalar

Sağlık sektöründe inovasyon geleneksel yöntemlerin değişmesine neden olmaktadır. İlk etapta inovasyon ile birlikte değişime karşı çalışanlar ve müşterilerde olumsuz dirençler görülse de kurumlar tarafından verilen eğitimlerle kabulleniş süreci hızlanmaktadır (OECD ve The World Bank, 2008).

İnovasyonun sağlık kurumlarına faydaları şu şekilde sıralanabilir; Rekabet avantajı sağlama, pazar payı ve karlılığın artışı, bilginin ekonomik bir değere dönüşmesi, verimlilik ve kalite artışı, müşteri tatmininin arttırılması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, hizmet sunumunda bekleme sürelerinin kısılması (Uzkurt, 2010).

İnovasyon süreci sağlık sektöründe yeni ve rağbet gören bir süreç olduğunda ötürü Etkili, verimli ve daha kaliteli hizmet sunumu için kalite çalışmalarına hız verilmiş, düzenli denetimler ve kontroller ile sağlık hizmetlerinde kalite yakından takip edilmeye başlanmıştır (Akdağ, 2007).

Bu bağlamda sağlık sektöründe oluşan inovatif süreçler, sağlık hizmetlerinin daha kaliteli sunulmasına neden olmuştur. Bu aynı zamanda sağlık teknolojisi bakımından da incelenebilir. Çünkü bugün sağlık sektöründe her anlamda teknolojik alt yapı ile birlikte sağlık kurumuna girişten muayene sonrası ilaç ve tedavi sürecine kadar hatta hastalığın tanı takip tedavisinde kullanılan tüm elemetler bir inavosyon süreci sonucunda ortaya çıkmaktadır.

## 4. SONUÇ

Sağlık hizmetleri inovasyonu, hizmete erişimi kolaylaştırmak, hastalıkların tanı ve tedavi sürelerini kısaltmak veya geliştirmek gibi amaçlarla merkezine insan alınarak tasarlanmalıdır (Avcı, 2017). Sağlık hizmetleri inovasyonu denilince; yeni hizmetler, yeni yöntemler ya da yeni teknolojiler akla gelmektedir (Länsisalmi ve ark. 2006).

Tüketicilerin beklentilerinin diğer faktörlere göre inovasyon üzerinde daha etkili olduğu belirlenmiştir. Kurumlar geliştirdikleri yeni ürün ve de hizmetler ile tüketici beklentilerini karşılamayı hedeflemektedir. Bu bakımdan işletmeler yenilik yönetimi adı altında inovasyon birimleri kurarak müşteri beklentisini karşılamaktadırlar

Sağlık kurumunun müşteri memnuniyetini öncelikli olarak hedeflediği ve buna bağlı olarak inovasyon süreçlerini müşterilerinden gelen taleplere göre tasarladığı söylenebilir. Sağlık sektöründe inovasyon çalışmaları direkt insan sağlığı ile ilişkili olduğundan müşterilerden gelen talep ve önerilerin değerlendirilmesi sağlık sektörünün diğer sektörlerden farkını ortaya koymaktadır. Öncelikle önemli olan unsur tüketici beklentilerinin karşılanarak memnuniyet düzeyinde artış oluşturmaktır.

Sağlık hizmetleri sektöründe tüm süreçlerin merkezinde insan yer almaktadır. Oluşabilecek olumlu ve olumsuz her türlü durum direkt insan sağlığına etki etmektedir. Bu nedenle hasta memnuniyetine güvenliği ön planda ele alınmaktadır. Bu açıdan inovasyon çalışmalarında sektör yakından takip edilmektedir.

Öncelikle sağlık hizmetlerinde inovasyon süreci işleten firmalar tüketicinin neler istediğini nerelerde zorluk çektiğini görebilmeli ve onların ihtiyaçlarına göre inovatif süreci şekillendirmelidir. Aksi durumlarda söz konusu olan süreç bir yenilik durumu değil yenilenmiş ve işe yaramamış bir keşif olarak kalacaktır. Sağlık hizmetleri geniş bir hizmet ağı sunmaktadır. Bu bakımdan inovatif süreç kreatif beklentiler ile beraber daha verimli olabilmektedir.

Sağlık hizmetleri alanında özellikle son 20 yılda çok önemli gelişmeler olmaktadır. Örnek verecek olursak artık hastaneler tam otomasyon sistemlerine geçmiştir. Sağlık teknolojileri geliş inovasyon sonuç vermiş cerrahi alanda en zorlu ameliyatlara bile kısa sürede yapılarak hastaya en az zararla başarılı sonuçlar aldırılmaktadır. Bu kapalı ameliyatlara ve buna bağlı cihazlar uzaktan makine cerrahisi bunlara verilecek en önemli örnekler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda sağlık hizmetleri inovasyonu önemlidir ve geliştirilmiştir.

Sonuç olarak sağlık hizmetleri inovasyonu süreci özellikle insan hayatı ile direkt bağdaştığı için hem önemli hem de gelişime açık bir alandır. Bu alanda firmaların yoğunlaşması olağan olduğu kadar rekabeti artırmakta ev aynı zamanda inovasyon sürecinde kısır döngüler yaratabilmektedir. Bu bakımdan sektör ve süreç iyi takip edilmeli ve yeni bir ürün veya hizmet insanlara inovatif süreçler ile sunulmalı ve fayda yaratmalıdır. Bakımdan kamu ve özel sektör iş birliği içinde olmalı devletler bu alanda teşvikler ile bu sektörü desteklemelidir. Zira insanın hayat kalitesini ve sağlık güvenliğini artıran bir durum söz konusu olmaktadır.



Bu çalışmamız sağlık sektöründe bir derleme çalışması olarak literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Aktaş E. İnovasyon Yönetimi ve İşletmelerde İnovasyon Yönetimine Yönelik Bir Araştırma. O.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018 (Danışman: Doç. Dr. Kadir Tuna).
- Aydan S ve Aydan M. Sağlık Hizmetlerinde Bireysel Ölçüm ve Giyilebilir Teknoloji: Olası Katkıları, Güncel Durum ve Öneriler. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19(3): 325-342, 2016
- Can P. Pazarlama Süreçlerinin İnovasyon Stratejilerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma” A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2012, Erzurum (Danışman: Prof. Dr. Aysel Erciş).
- Can, P. İnovasyon ve Pazarlama. Kriter Yayınları, İstanbul, 2018.
- Çetin SA. Aşçıların Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Bireysel İnovasyon Algısı, Bireysel İnovasyon Davranışı İlişkisi: Bursa Örneği. B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2018, Balıkesir (Danışman: Doç. Dr. Bayram Şahin).
- Doyle P. ve Bridgewater S., Innovation in Marketing. Oxford:Butterwoth- Heinemann, Oxford, Boston, 1998.
- Fagerberg J, Mowery D., ve Nelson RR. The Oxford Handbook of Innovation. Oxford University Press. Oxford, 2004.
- Kesici, M. Aşçılarının Mesleki Özerklikleri İle Yaratıcılık Süreci İlişkisi. Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 2015, 23-4.
- Kılıç F. Açık İnovasyon Kavramı ve Etkileri Üzerine Bir Uygulama. P.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. M. Ay Türkmen).
- Koçel T. İşletme Yöneticiliği, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2013.
- Lal, S. ve Adair C.E. E-Mental Health: a Rapid Review of The Literature. Psychiatr Serv. 2014 Jan 1;65(1):24-32.
- OECD - Oslo Kılavuzu Yenilik Verilerin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler. TÜBİTAK, 2005.
- Schumpeter, J. A. The Theory of Economic Development. (Ç. R. Opie). Cambridge: MA: Harvard,1983.
- Şengün H. Sağlık Hizmetleri Sunumunda İnovasyon. Med Bull Haseki. 54:194- 198, 2016.
- Terzi M. Sağlık Hizmetlerinde İnovasyon: E-Sağlık Uygulamalarının Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi. İ.K.Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2019 (Danışman: Doç. Dr. Elif Türkan Arslan.)

- Utterback J. M. and Abernathy W. J. A Dynamic Model Of Process And Product İnnovation, Vol 3, 1975.
- Uzkurt C. İnovasyon Yönetimi: İnovasyon Nedir, Nasıl Yapılır ve Nasıl Pazarlanır? Ankara Sanayi Odası Medya Yayın Organı Asomedy, 2010.
- Uzkurt C. İnovasyon Yönetimi: İnovasyon Nedir, Nasıl Yapılır ve Nasıl Pazarlanır? E.O.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, 2010.
- Yapar İ. Kobilerde İnovasyon ve İnovasyonun Önemi: Kayseri İli Örneği. N.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, 2015 (Danışman: Doç. Dr. Fatih Yücel).
- Yeloğlu, H., O., “Örgüt, Birey, Grup Bağlamında Yenilik ve Yaratıcılık Tartışmaları”, Ege Akademik Bakı, Cilt: 7, Sayı: 1, İzmir, 2007, s.149.( inobasyonun özellikleri kaynakça )