



100 Milyon Saatte Ölüm İhtimali

■ Gebe Olmak	1
■ Tren Yolculuğu	5
■ Evde Çalışmak	8
■ Tarımda Çalışmak	10
■ Trafikte Bulunmak	50
■ İnşaatda Çalışmak	67
■ Hava Yolculuğu	100
■ Hastanede Yatmak	2.000

- Yılda 44.000-98.000 kişi önlenebilir tıbbi hatadan ölmektedir.
- Yılda 7000 kişi yanlış ilaç kullanımından ölmektedir.
- Tıbbi Hataların Yıllık maliyeti 17 Milyar USD
- Hastane yatışlarının % 2'sinde istenmeyen (önlenebilir) ilaç hataları
- Bu hatalar ortalama yatış süresini 4,6 gün uzatıyor.
- Hasta başına 4.700 USD ek maliyet getiriyor.

Institute of Medicine 1999 Yılı Raporu - ABD

Bir sürecin performansını iki temel parametre belirler:

	Sistem	İnsan
Juran	%85	%15
Deming	%98	%2

Sağlık hizmetleri yüksek riskli süreçlerden oluşuyor.

Risklerin doğru yönetilmesi gerekli.

Kalite Yönetim Sistemine ihtiyacımız var.

Sağlık Hizmetlerinde Kalite

Sağlık hizmetinin bireylere ve topluma **eldeki en son profesyonel bilginin** ışığında ve **arzu edilen sağlık çıktılarına** ulaşacak şekilde sunulmasıdır.

Institute of Medicine, 1990



Sağlıkta Kalite; vatandaşımızın ihtiyaçları doğrultusunda sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmaktır.



Sağlık kuruluşu, hizmetlere erişimi engelleyebilecek her türlü engeli ortadan kaldırmalıdır.

Sağlıkta Kalite; sağlık kuruluşunda hastanın doğru değerlendirilmesidir.

Hastanın ihtiyacı olan sağlık hizmeti ile buluşturulabilmesi için öncelikle etkili bir değerlendirme sürecinden geçirilmesi gereklidir.



Sağlıkta Kalite; doğru hastaya, doğru zamanda, doğru tedavinin uygulanmasıdır.



Hastanın değerlendirilmesinin ardından, ihtiyacı olan bakım hizmeti tanımlanmalı ve planlanmalıdır.

Hastanın ihtiyacı olan sağlık hizmetini zamanında doğru bir şekilde alabilmesi sunulan hizmetin kalitesinin bir göstergesidir.



Sağlıkta Kalite; hizmet sunumunda hasta ve yakınlarının haklarına saygı gösterilmesidir.



Hasta ve yakınları hastanın tedavisinin bir parçası haline getirilmelidir.

Hasta ve yakınlarıyla güvene dayalı açık bir iletişim kurulmalı

Hasta ve yakınları hakları ve sorumlulukları konusunda bilgilendirilmelidir.

Kişilerin değer ve inançlarına saygılı olunmalıdır.

Sağlıkta Kalite; hastaların bilgilendirilmesi ve eğitilmesidir.

Sunulan sağlık hizmetleri ile arzu edilen sonuçlara ulaşılabilmesi için hasta ve ailelerinin ihtiyaçları doğrultusunda eğitilmeleri gerekmektedir.

Eğitim hasta ve ailesinin tedavi süreçlerine katılımını sağlayabilmelidir.



Sağlıkta Kalite; çalışanlarımızın niteliklerinin geliştirilmesidir.



Personelimizin kendi alanlarıyla ilgili gelişmeleri takip edebilmelerine imkan sağlayacak çalışmaların gerçekleştirilmesi gereklidir.

Çalışanların sahip oldukları bilgi ve becerileri geliştirmeleri için periyodik olarak eğitime katılmaları sağlanmalıdır.

Sağlıkta Kalite; hizmet sunum sürecinde bilginin doğru yönetilmesidir.



Bir sağlık kuruluşunda bilgi yönetiminin odak noktasını, doğru bilginin kullanıcılarına sürekli olarak aktarılması oluşturur.

Kurum, hangi veri ve bilgilerin düzenli olarak toplanacağını belirlemeli ve bu verileri toplamaya yönelik bilgi yönetim sistemi altyapısını oluşturmalıdır.

Veri ve bilgilerin;

- Gizliliğinin nasıl korunacağı
- Güvenliğinin nasıl sağlanacağı planlanmalıdır.

Sağlıkta Kalite; sağlık tesisinin doğru ve güvenli bir biçimde çalışmasının sağlanmasıdır.

Sağlık kuruluşları hastalar, yakınları ve çalışanları için tehlikeli ve riskli durumları azaltmaya, kaza ve yaralanmaları önlemeye, güvenli bir tesis ortamı sağlamaya çalışmalıdırlar.

- Fiziki çevrenin yönetimi
- Tesisin işleyişinin denetlenmesi
- Yangın emniyeti
- Mevcut risklerin azaltılması
- Hastalar, yakınları ve çalışanlar için emniyetli bir ortam oluşturulması

Sağlıkta Kalite; hasta ve çalışan memnuniyetinin sağlanmasıdır.

Sağlık hizmetinin odak noktası insandır ve sunulan hizmetlerde gerek hasta ve yakınlarının gerekse çalışanların memnuniyeti esastır.

Kuruluş yöneticileri, sahip oldukları imkanlar doğrultusunda hastaların memnuniyetini sağlayacak güvenli, temiz, rahat ortamları sağlamalı, çalışanlarının da işlerini keyifle yapabilecekleri tedbirleri almalıdır.



Sağlıkta Kalite; hastane enfeksiyonlarının önlenmesi ve kontrol altına alınmasıdır.

Sağlık kuruluşunun Enfeksiyon Kontrol ve Önleme Programı olmalıdır.

Bu programda kuruluş epidemiyolojik olarak önem taşıyan enfeksiyonları (Solunum yolu, üriner sistem, cerrahi alan enfeksiyonları gibi) belirlemelidir.

Kuruluş, hastane enfeksiyon risklerini, hızlarını ve bu enfeksiyonlardaki eğilimlerini izlemeli, izlem sonuçlarını çalışanlarla paylaşmalıdır.

Sağlık kuruluşu, hastalar, yakınları ve çalışanları için hastane enfeksiyonları riskini azaltmak için eğitimler vermelidir.

Sağlıkta Kalite; Sağlık kuruluşunun etkililiğın ve verimliliğının sağlanmasıdır.

Hizmet sunumunun yüksek maliyetlerle gerçekleştiğı sağlık kuruluşlarında etkililik ve verimlilik önemlidir.

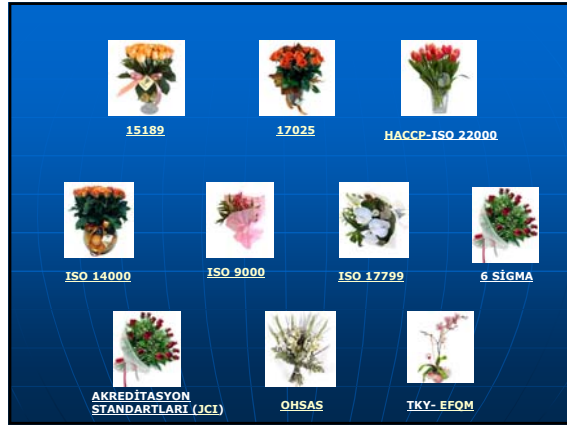
Kaynakların, kurumun misyonu ve politikaları doğrultusunda etkili ve verimli bir şekilde kullanması gereklidir.

Sağlıkta Kalite; hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanmasıdır.

Sağlık kuruluşlarında, hasta ve çalışan güvenliğini olumsuz etkileyebilecek pek çok faktör bulunmaktadır;

- Yanlış hasta kayıt bilgisi girilmesi,
- Yanlış ilaç uygulaması,
- Laboratuvar –radyoloji cihazlarının ve diğer ölçüm cihazlarının kalibre olmaması,
- Tesis güvenliğinde yaşanan aksaklıklar,
- İğne ucu yaralanmaları,
- Yanlış taraf cerrahisi,
- Hastane enfeksiyonları,
-

Sağlık kuruluşlarının, süreçlerdeki basit hataların hasta ve çalışanlara zarar verecek şekilde ortaya çıkmasını engelleyecek yeni tasarımlar yapmaları, hataların tespit edilmesini ve düzeltilmesini sağlayacak önlemleri almaları gereklidir.



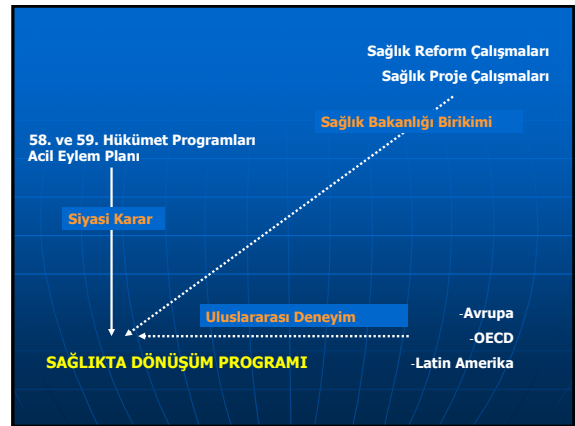
KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ VE AKREDİTASYON AÇISINDAN TÜRKİYE

- ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi
 - Hastanelerin yaklaşık %10'u ISO 9000 KYS
 - Çok az sayıda ISO 14000, OHSAS 18000
 - ISO 15189 Acıbadem Labmed, Centro
- EFQM Mükemmellik Modeli
 - Çok az sayıda kamu ve özel hastane
- Akredite olan sağlık kuruluşları
 - JCI → Memorial Hastanesi, Amerikan Hastanesi, Florence Nightingale Hastaneleri, Acıbadem Sağlık Grubu, Alman Hastanesi, Hisar Intercontinental, Anadolu Sağlık Merkezi, Mesa Hastanesi, Bayındır Hastanesi, Dünya Göz Hastaneleri, Kent Hastanesi, Medline, Cardio Check, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Laboratuvarları
 - HQS → International Hospital

SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlık hizmetlerinde kaliteyi yaygınlaştırmak ve süreklilik kazandırmak için

NE YAPIYORUZ?



SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI

AMAÇ:

Sağlık hizmetlerinin kaliteli, etkili, verimli ve hakkaniyete uygun bir şekilde;

- Organize edilmesi,
- Finansmanın sağlanması,
- Sunulması

SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI

1. Planlayıcı ve Denetleyici Bir Sağlık Bakanlığı
2. Herkesi Tek Çatı Altında Toplayan Genel Sağlık Sigortası
3. Yaygın, Erişimi Kolay ve Güler Yüzlü Sağlık Hizmet Sistemi
4. Bilgi ve Beceri ile Donanmış Yüksek Motivasyonla Çalışan Sağlık İnsan Gücü
5. Sistemi Destekleyecek Eğitim ve Bilim Kurumları
6. Nitelikli ve Etkili Sağlık Hizmetleri İçin Kalite ve Akreditasyon
7. Akılcı İlaç ve Malzeme Yönetiminde Kurumsal Yapılanma
8. Sağlık Bilgi Sistemi

AKREDİTASYON

Bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören bir tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreçtir. (Rooney - vanOstenberg 1999)

Akreditasyon sağlık hizmetlerinin özellikli yönlerini içeren bir dış değerlendirme süreci olması sebebiyle hizmet kalitesinin artmasını sağlamaktadır.

Akreditasyon programları;

- Sağlık kuruluşlarında, hasta bakım kalitesinin geliştirilmesini,
- Hasta ve çalışanların risklerinin azaltılmasını,
- İyileştirme ve geliştirme çalışmalarının sürekliliğini sağlamayı,
- Bütün çalışanların katılımı ile
“KALİTE”
“HASTA ve ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ”
“SÜREKLİ GELİŞİM”
anlayışını organizasyon kültürü haline getirmeyi amaçlamaktadır.

SAĞLIK BAKANLIĞININ SORUMLULUĞU

1. Ulusal Sağlık Akreditasyon Sistemi'nin yapılandırılması sürecinde sağlık sektöründeki paydaşların katılımını sağlayarak, önderlik etmek.
2. Akreditasyon Sistemi ve sağlık hizmetlerinde kalite süreci için sağlık kuruluşlarının hazırlanmasını sağlamak.



- Sağlık Bakanlığı →Önderlik
- Sağlık sektörü paydaşları ile işbirliği
- “Kurumsal Değerlendirme Hastane Akreditasyon Sistemi” Danışmanlık
- Kalite ve Akreditasyon Çalıştayı- Antalya
- Akreditasyon Yönlendirme Komitesi ve çalışma grupları
- Ulusal Sağlık Akreditasyon Sistemi Çalıştayı- Ankara
- “Ulusal Sağlık Akreditasyon Kurumu Kanun Tasarısı Taslağı”

- Sağlık sektörü paydaşları ile birlikte bilgilendirme toplantıları
- 1. Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon (OHSAD)
- 2. Akreditasyon Standartları Eğitim Toplantısı (SİF)
- Eğitimler
- 1. JCI International Summer Practicum on Quality Improvement and Accreditation
- 2. Kalite, Akreditasyon, Hasta ve Çalışan Güvenliği Eğitici Eğitimi
- 3. Kalite, Akreditasyon, Hasta ve Çalışan Güvenliği Eğitimleri
- 4. Hemşirelik Hizmetlerinde Kalite ve Akreditasyon Eğitimleri (VKV Koç Üniversitesi)
- 5. Hemşirelikte Hasta Güvenliği Eğitimleri

- Uluslararası İşbirlikleri
- 1. Joint Commission International
- 2. JCI Avrupa Bölgesi Danışma Kurulu

- Yayınlar
- 1. JCI Hastane Akreditasyon Standartları Çevirisi
- 2. SB Diyalog Dergisi Akreditasyon Özel Sayı

- Kongre, Panel, Sempozyum
- 1. Bildiri ve sunumlar

- Mevzuat Düzenlemeleri
- 1. Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

AMACI:

Hastanelerimizde sunulan hizmetlerin geliştirilmesi,
Verimli hizmet sunumunun sağlanması,
Halkın görüşlerinin hizmet sürecine yansıtılması,
Hizmet kalitesinin artmasına katkısı olan personelin teşvik edilmesi,
Sağlık kurumlarının hedeflerine ulaşmaları için ölçülebilir hizmet sunum kriterlerinin belirlenmesi,

Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

Mart 2005:

“Sağlık Bakanlığına Bağlı Yataklı Tedavi Kurumları Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi” yayınlanmıştır.

Yönergede JCI’ın hastane akreditasyon standartlarından yararlanılarak hazırlanan ve Kalite Geliştirme ve Değerlendirme Kriterleri adı verilen 100 standart yer almaktadır. Bu standartlar hastane hizmetlerinde kalitenin sağlanması için sağlık yöneticilerine yol göstermesi için hazırlanmıştır. Hastaneler bu standartlara uygunluklarını Özdeğerlendirme yoluyla kendileri belirlemişlerdir.

Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

Aralık 2006:

Yönerge birinci basamak sağlık hizmetlerini de içine alacak şekilde revize edilerek “Sağlık Bakanlığına Bağlı Kurum ve Kuruluşlarda Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi” adı ile yeniden yayınlanmıştır.

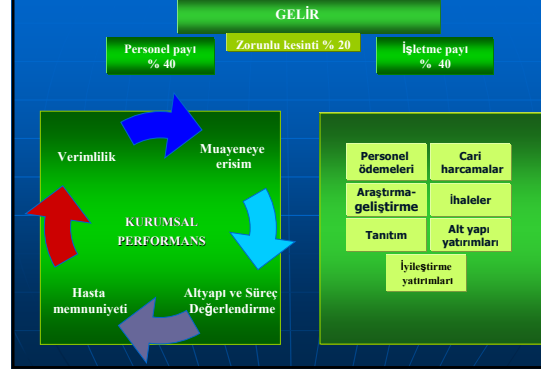
İl Sağlık Müdürlüklerinde Performans ve Kalite Koordinatörlükleri kurulmuştur.

Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

Mart 2007:

Yönerge daha kapsamlı değişikliklerle yeniden revize edilmiştir. Yönerge içinde yer alan ve JCI standartlardan yararlanılarak hazırlanan **Süreç ve Altyapı Değerlendirme Ölçütleri** adlı soru setiyle hastaneler II Sağlık Müdürlüklerinde oluşturulan Performans ve Kalite Koordinatörlükleri tarafından değerlendirileceklerdir.

Döner Sermaye Gelir Dağılımı



Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

Kalite çalışmalarını performans sistemimiz ile bütünleştirdik.

Kamu hastanelerinde kalite çalışmalarına uygulamaya dönük sistematik bir yaklaşım geliştirdik.

Kalite çalışmalarını teşvik ettik.

Özdeğerlendirmeyle başlayıp, II Sağlık Müdürlüğü denetimiyle sürece geçecek olan ve gelecekte bağımsız denetimi hedefleyen bu süreç akreditasyona giden yolda adım adım ilerlememizi sağlayacaktır.



Teşekkürler

bilge.aydin@saglik.gov.tr

