

SAĞLIK TURİZMİNDE KALİTE VE AKREDİTASYONUN ÖNEMİ

UZM. MUSTAFA CIVDI
KALİTE VE AKREDİTASYON UZMANI

SUNUMDA

- ▶ SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE&AKREDİTASYON KAVRAMLARI,
- ▶ TÜRKİYE'DE KALİTE&AKREDİTASYON KAVRAMLARININ TARİHİ GELİŞİMİ,
- ▶ TÜRKİYE'DE KALİTE&AKREDİTASYON UYGULAMALARI,
- ▶ AKREDİTASYONUNU NEDEN GEREKLİ OLDUĞU KONULARINA DEĞİNECEĞİM.

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

Sağlık hizmetlerinde kalite, sadece bakımın içeriği ile değil, hizmetin sunumu ve yönetimi ile de ilgilidir.

Sağlık kuruluşlarının sayısının artması, sağlık hizmetleri harcamalarının artması, sağlık hizmeti sunan kurumların kalite konusunda bilinçlenmesi; kalite yönetim sistemlerinin, uluslararası standartların ve sürekli iyileşme mekanizmalarının kurulmasına sebep olmuştur.

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

Günümüzde hizmet alan hastalar ve yakınları; doğru, kesintisiz, zamanında ve kaliteli sağlık hizmeti almanın yollarını aramaktadırlar.

Sağlık kurumları da bu beklentileri karşılamak için sunum şekillerini değiştirmekte, sağlık tesislerini yenilemekte ve sağlık hizmetlerini kullananlara daha iyi sağlık hizmeti sağlamak için sürekli kendini geliştirmektedir.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

**DEĞİŞİM
DÖNÜŞÜM
YENİLİK
SÜREKLİ DAHA İYİYİ VE HATASIZLIĞI
ARAYIŞ
DEMEKTİR.**

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDE

ANLAMAZSAN TANIMLAYAMAZSIN

TANIMLAMAZSAN ÖLÇEMEZSİN

ÖLÇEMEZSEN YÖNETEMEZSİN

YÖNETEMEZSEN BAŞARILI OLAMAZSIN

AKREDİTASYON

Akreditasyon, 1917'de Hastane Standardizasyon Programının kurulmasıyla ABD'de başlamıştır. Günümüzde Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin çoğu ya akreditasyon programları uygulamakta ya da akreditasyon programı geliştirmektedir.

Akreditasyon, bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören bir tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreçtir.

(Rooney - Vanostenberg 1999)

AKREDİTASYON

Akreditasyon, bir sağlık kuruluşunun, hizmet kalitesini geliştirmek için tasarlanmış bir takım koşulları sağlayıp sağlamadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bir değerlendirme sürecidir.

AKREDİTASYON

- ▶ Akreditasyon, genellikle **gönüllüdür.**
- ▶ Akreditasyon, standartları genelde **optimal** ve **uygulanabilir**dir.
- ▶ Akreditasyon, risklerin **yönetilmesi** ve **azaltılması**dır.
- ▶ Akreditasyon, sağlık hizmetlerinde **risk yönetimidir.**
- ▶ Akreditasyon, bir kurumun, **hasta bakım kalitesi** sağlaması, hastalar ve çalışanlar ile ilgili **riskleri azaltmak** için sürekli olarak çalışması yönünde **güvence sağlamaktadır.**

**TÜM DÜNYA ÇAPINDA ETKİLİ BİR KALİTE DEĞERLENDİRME
ARACI OLARAK KABUL GÖRMÜŞTÜR.**

AKREDİTASYONUN TEMEL AMAÇLARI

- Sağlık kuruluşlarına yönelik optimal başarı hedefleri koyarak sunulan hizmetin kalitesini geliştirmek,
- Sağlık hizmetlerinin yönetim yapısını geliştirmek,
- Sağlık kuruluşlarının karşılaştırmalı veri tabanını oluşturmak,
- Hizmet alanların, sağlık hizmetlerinin kalitesine olan güvenini sağlamak,

AKREDİTASYONUN TEMEL AMAÇLARI

- Hasta ve çalışan güvenliği konularına odaklanarak süreçte yaşanabilecek olumsuzlukları azaltmak ve önlemek,
- Maliyetleri düşürmek,
- Verimliliği arttırmak,
- Eğitim sağlamak,
- Sigorta şirketleri ile sözleşmeler imzalayıp ödemeleri kolaylaştırmak.

AKREDİTASYONUN TEMEL AMAÇLARI

- ▶ Güven duygusu oluşturmak ve arttırmak,
- ▶ Motivasyonu sağlamak,
- ▶ Ekip içindeki yeterliliği sağlamak,
- ▶ Kişiler arası ilişkileri düzenlemek,
- ▶ Hata ve kazaları önlemek,



AKREDİTASYONUN TEMEL AMAÇLARI

- ▶ Kaliteli hizmet verilmesini sağlamak,
- ▶ Zaman, para, emek ve araç-gereç savurganlığını önlemek,
- ▶ İşlem ve yöntemlerin gelişmesini sağlamak,
- ▶ Hastaneyi hizmet alanlar ve verenler açısından cazip hale getirmek.

AKREDİTASYON NE SAĞLAR?

- ▶ Hastalara sunulan teşhis ve tedavi hizmetlerinin tıbbi literatürde tanımlanmış **en yeni ve en ileri uygulamaları** içermesini,
- ▶ Hastalara yapılan tüm uygulamaların uygulayıcı dışında **“yetkin” uzmanlarca** denetlenmesini,
- ▶ Tedavi amaçlı tüm girişimlerde hastaya **zarar verebilecek etkileşimlerin** denetlenmesi ve önlenmesini,

AKREDİTASYON NE SAĞLAR?

- ▶ Birden çok uzmanlık dalının **aynı hastaya aynı anda müdahale** edebilmesi için sistem oluşturmalarını,
- ▶ Hastaya sunulan hizmetlerin tümü hakkında **hasta ve ailesinin tam olarak bilgilendirilmesi** ve onayının alınmasını,
- ▶ Hasta ve ailesinin hastane içinde bulunduğu süre içerisinde **mal ve can emniyetinin** tam olarak sağlanmasını,
- ▶ Sağlık hizmetinde kullanılan **tüm ekipman ve tıbbi malzemelerin kullanım için emin olduğunu** resmen belgeleyerek sağlanmasını,

AKREDİTASYON NE SAĞLAR?

- ▶ Hizmet sunan tüm kadroların **ehliyet sahibi** olduklarının resmi makamlarca onaylanmasını takiben yetkilendirilmesini,
- ▶ Hasta ve ailesinin sağlıkla ilgili tüm konularda **eğitimine** katkı sağlanmasını
- ▶ Sağlık hizmeti sunan tüm kadroların sürekli **mesleki eğitimlerinin** yaptırılmasını,
- ▶ Sağlık hizmetinin sunumuna yönelik çevre kurum ve kuruluşlar ile **resmi işbirlikleri** oluşturulmasını,
- ▶ Afet ya da kriz anlarında en geniş kitlelere **emniyetle hizmet sunabilecek önlemleri** önceden almasını **SAĞLAR.**

TÜRKİYE'DE ULUSAL SAĞLIK AKREDİTASYONU SÜRECİ

Ülkemizde kalite sözcüğü son onsekiz yılda Bakanlığımızın yaklaşımları ile sağlıkta daha sık kullanılmaya başlanmış, sağlık alanında devrim niteliğinde önemli gelişmeler gerçekleştirilmiştir.

Kalite geliştirme ve değerlendirme kriterleri oluşturulmuş ve bu çerçevede hastanelerde kalite kültürü tüm alana yayılmıştır.

TÜRKİYE'DE ULUSAL SAĞLIK AKREDİTASYONU SÜRECİ

18

Bakanlığımız, sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve hakkaniyete uygun bir şekilde; organize edilmesi, sunulması ve finansmanının sağlanması amacıyla “Sağlıkta Dönüşüm Programı”nı başlatmış ve ülkemizin gündeminde şimdiye dek yeterince yer almayan “Sağlık Hizmetlerinin Akreditasyonu” konusunu Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamına almıştır.

TÜRKİYE'DE ULUSAL SAĞLIK AKREDİTASYONU SÜRECİ

19

Tüm dünyada kabul gören bir standart yapısı «SAĞLIKTA AKREDİTASYON STANDARTLARI» oluşturulmuştur. Akreditasyon çalışmaları kapsamında, nihai hedef olan Ulusal Sağlık Akreditasyonu Sistemi kurulmuştur.

**ÖLÇEMEDİĞİMİZ HIÇBİR ŞEYİN İYİYE Mİ YOKSA KÖTÜYE Mİ GİTTİĞİNİ
ANLAYAMAYIZ !!!**

AKREDİTASYONUN HEDEFİ

Hasta güvenliği ve hasta bakım standartlarının mevcut kalitesini uluslararası alanda rekabet edebilir düzeye taşımayı hedefler. Akreditasyon standartlarının % 50'den fazlası hasta güvenliği ile ilgilidir ve bu standartlar, sistem yaklaşımı ile oluşturulmuş, önemli idari ve klinik fonksiyonları içeren hasta odaklı, organizasyonun yapısına, süreçlere ve çıktılarına yönelik optimal ve ölçülebilir gereklilikleri içerir.

AKREDİTASYONUN HEDEFİ

Sağlık kuruluşlarında bütün çalışanların katılımı ile **“kalite”**, **“hasta güvenliği”** ve **“sürekli gelişim”** anlayışının organizasyon kültürü haline getirildiği bir yapıyı hedefler.

AKREDİTASYONDA BAŞARININ ANAHTARI

- ▶ Tüm çalışanların katılımı,
- ▶ Görev ve sorumlulukların belirlenmesi,
- ▶ Çalışanlar arasında karşılıklı güven, anlayış ve iletişim,
- ▶ Yeterli ve sürekli eğitim,
- ▶ Hastane yönetiminin denetimi ve desteği,
- ▶ Standartlara uyum ve sürekli güncelleştirme,
- ▶ Periyodik cihaz bakımlarının ve kalibrasyonlarının yapılmasını kapsar.

ÖZEL SAĞLIK SİGORTALARI VE AKREDİTASYON

Günümüz hastaları;

- ▶ Özel ilgi ve daha iyi hizmet,
- ▶ En çok kendisine önem verildiğini hissetmek,
- ▶ Saygı görmek,
- ▶ Daha iyi otelcilik hizmeti almak,
- ▶ Hizmete ulaşımda kolaylık yaşamak,
- ▶ Ulaşacağı kişi ve /veya kurumu seçmede özgürlük,
- ▶ Verimli, etkin, etkili ve koruyucu tedavi

İSTİYOR.

ÖZEL SAĞLIK SİGORTALARI VE AKREDİTASYON

25

- ▶ Olaylara eleştirel bakıyor,
- ▶ Diğer hastanelerle hizmet aldığı hastaneyi karşılaştırıyor,
- ▶ Hizmet satın alırken uygulanacak fiyat politikasına bakıyor,
- ▶ Tüm bunları ardarda sıraladığımızda bizlerin önünü açacak olan ön koşulların akreditasyonla gerçekleşebileceği çok açık bir şekilde görülmektedir.

ÖZEL SAĞLIK SİGORTALARI VE AKREDİTASYON

26

Onuncu Kalkınma Planı Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Programı Eylem Planında da belirtildiği üzere; Sağlık Turizminde Hizmet verecek olan kurum ve kuruluşların yetkilendirilmesi ve akredite olması için altyapı çalışmaları oluşturulmuştur.

SONUÇ

Sonuç olarak; **SAĞLIKTA AKREDİTASYON**, olmazsa olmaz temel koşullardan biridir. Eğer biz halkımıza en üst düzeyde sağlık hizmetini üreterek sunmak istiyorsak, ürettiğimiz bu sağlık hizmetinin evrensel standardını yakalamak istiyorsak, yurtdışından ülkemize gelen hastalara uluslararası standartlarda hizmet vermeyi amaçlıyorsak, sağlıkta akreditasyonu temel bir yaklaşım olarak alıp **çalışmalarımıza hız vermeliyiz.**

SONUÇ

Akreditasyon konusunda atılacak daha çok adım var. Ancak bir yerden başlamak önemliydi. Sağlık Bakanlığımız, **«SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMIYLA»** bu çalışmalara başlamış ve şimdiye kadar birçok uygulama gerçekleştirmiştir.

Bundan sonrada hedefini **“nitelikli ve etkili sağlık hizmetleri sunmak için kalite ve akreditasyon”** olarak belirlemiştir.

TEŞEKKÜR EDERİM

Uzm. Mustafa CIVDI

KALİTE VE AKREDİTASYON UZMANI

mustafacivdi@gmail.com

CEP: 0505 254 93 45