

Dişhekimliği Uygulamalarında Başarıyı Etkileyen Yeni Yaklaşımlar II

Prof. Dr. İnci Oktay

Hizmette Kalite Güvence Standartları ve Muayenehane Akreditasyonu

Bilindiği gibi, sosyal güvenlik sisteminin, muayenehanelerden hizmet alması sözkonusu olduğunda, bazı kriterlerin gündeme gelmesi kaçınılmaz olacaktır. Uluslararası düzeyde, özellikle dişhekimliği alanında JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) gibi hizmetin kalitesini değerlendirmeye yönelik çalışmalar yapan kuruluşlar bulunmaktadır. Bu kuruluşların temel yaklaşımı, verilen dişhekimliği hizmetinin kalitesini değerlendiren kriterleri saptayarak, hizmetin her türlü kalite unsurunu tam olarak yerine getirdiğine dair güvence sağlayabileceği 'Kalite Güvence Sistemi'ni oluşturmaktır. Belirlenen Kalite Güvence Standartları, mesleğimizin tüm alanlarını kapsamakta ve dişhekimlerine yol gösterici olmaktadır. Verilen hizmet dört kalite düzeyinde incelenmektedir;

- Mükemmel Kalite Düzeyi
- Kabul Edilebilir Kalite Düzeyi
- Düzeltilmesi Gereken Kalite Düzeyi (Yetersiz Hizmet)
- Tümüyle Yenilenmesi Gereken Kalite Düzeyi (Kabul Edilemez Hizmet)

Kliniğin verdiği hizmetler bütünündeki kalite ortalaması, akreditasyon kurumlarının değerlendirmede dikkate aldıkları önmeli bir noktayı oluşturmaktadır.

Akreditasyon, birçok ülkede ve birçok sektörde topluma sunulan hizmetlerin niteliğinin sistematik bir yaklaşımla güvence altına alınması için geliştirilen bir yöntem olup, muayenehane vb kuruluşların üçüncü bir tarafça belirlenen kalite kriterlerine göre çalıştığının, bağımsız ve tarafsız kuruluşlarca onaylanmasıdır.

Akreditasyon aynı zamanda, yurtdışından gelen hasta potansiyelinin artırılmasında da önem taşımakta ve hastalar veya kurumlar tarafından tercih nedeni olmaktadır. Özellikle de Avrupa Birliği'nde ortak sosyal güvenlik sistemi çalışmalarının yapıldığı günümüzde, önümüzdeki beş yıl içinde ülkemizin de bu konudaki çalışmalarını tamamlaması gerekmektedir.

Dişhekimliği için hazırlanmış kalite kriterleri, daha önce de belirttiğimiz gibi, koruyucu hekimlik, konservatif diş tedavisi, endodonti, periodontoloji, pedodonti vb tüm çalışma alanlarımızı kapsamaktadır. Bu yazımızda sadece tanı prosedürü için bir örnek verecek ve daha sonraki yazılarımızda farklı alanlar için kalite kriterleri örneklerine devam edeceğiz.

Sonuç

Sağlık hizmetlerinde kalite değerlendirilmesi, giderek yaygınlaşmakta ve mesleki hataların hekimlere getirdiği yük ağırlaşmaktadır. Klinik rehberler, kalite standartları ise hekimi koruyan önemli yaklaşımlar olarak kabul edilmektedir. Bu alanlardaki örneklerin ve bilgilerimizin artışı, ülkemiz açısından da önem taşıyacaktır.

Kalite Düzeyi	Uygulama	Kayıt ve Raporlama	Yardımcı Tanı Araçları
Mükemmel Kalite Düzeyi	Anamnez ve muayene bilgilerinin tam olarak alınması ve kaydedilmesi	Tüm patolojik durumların kaydedilmesi, konsültasyon veya sevk gerekliliğinin kaydı, ek bulguların raporlanması	Radyografik tanının kurumuş filmler üzerinde yapılmış olması, gerekli yardımcı tanı araçlarının kullanılmış olması
Kabul Edilebilir Kalite Düzeyi	Anamnezde ve muayenede bir-iki eksiklik	Görünür büyük sorunların kaydı, ancak tedavi planı için önemli olan gözden kaçan minor problemlerin bulunması	Islak ve tutacakta olmayan radyografilerden tanı konulması ancak film kuruduktan sonra işlemin tekrarlanması
Düzeltilmesi Gereken Kalite Düzeyi	Tedavi planı için ağız ortamındaki problemlerinin tam olarak kaydedilmemiş olması	Gingivitis, nontravmatik maloklüzyon, erozyon, kalınlaşmış periodontal ligamanlar vb durumların tanısının konmamış olması ve konsültasyon ile sevk durumu kaydının hasta dosyasında bulunmaması	Günlük radyografilerin incelenmeden hasta dosyasına konmuş olması, yetersiz tanı aracı kullanımı, gerekli sevk yapılmamış olması
Tümüyle Yenilenmesi Gereken Kalite Düzeyi	Ağız içindeki sorunların tamamıyla eksik ve yetersiz değerlendirilmesi ve kaydedilmesi	Periapikal patoloji, kist, neoplazma, hızlı ilerleyen periodontal hastalık vb ciddi ve tehlikeli durumların tanısının konmamış olması ve kaydının bulunmaması, gerektiği halde sevk ve konsültasyon yapılmamış olması	Radyografi kalitesi ve kalitesinin tanı için yetersiz olması, yardımcı tanı araçlarının yetersizliği

Kaynaklar

Safety Net Dental Clinic Manual,
<http://www.dentalclinicmanual.com>

Sutton JH: Office-based surgery regulation: improving patient safety and quality care, Bulletin of American Collage of Surgens, 2001; 86 (2):9-12.

Tennessee Department of Health Bureau of Health Services Oral Health Services Section: Standarts of Practice for Dental Public Health, 7th edition, 2006.