

# ***Özel Hastaneler Hizmet Kalite Standartlarının Yaratacağı İhtiyaçlar***

Dr. Mutlu TUNÇ

TC Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanmış olan “Özel Hastaneler Hizmet Kalitesi Standartları”nın ikinci versiyonu yayımlanmak üzere. Aşağıda, bahsedilen standartların ilk versiyonu ile ilgili özet bilgileri bulacaksınız.

## ***Kalite Yönetim Sistemi İhtiyacı***

Geliştirilen standartların getirmiş olduğu önemli ihtiyaçlardan bir tanesi, sağlık kurumunun yapısına ve hizmet hacmine uygun, uygulanan ve geliştirilen bir Kalite Yönetim Sisteminin var olmasıdır. Bu sistem temel olarak ISO 9001:2008 standartlarını kullanabileceği gibi, uluslararası geçerliliği olan sağlık hizmetleri standartlarını da (JCI, Joint Commission International gibi) kullanabilir. İncelendiğinde görüleceği gibi, JCI ve Sağlık Bakanlığı Standartları arasında önemli paralellikler bulunmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin adında bulunan Yönetim fonksiyonunu yerine getirmek üzere, kurum içinde Kalite çalışma grupları veya Komiteler kurularak görev paylaşımı ile hazırlıkları hızlı tamamlamak ve sürekliliğini sağlamak uygun bir yoldur. Bu iş bölümü yapılırken, standart kapsamında bulunan konu başlıkları birer çalışma grubunun adı olarak alınabilir; Klinik Kalite Uygulamaları Çalışma Grubu, Doğumhane Kalite Uygulamaları Çalışma Grubu vb... Diğer bir yaklaşım ise, standartlara toplu bakıldığında ortaya çıkan ihtiyaçların sınıflandırılması ve uygun çalışma gruplarının oluşturulmasıdır (Tıbbi Kayıtlar Çalışma Grubu, Enfeksiyon Kontrol Çalışma Grubu, vb...). İlk yaklaşımın yararı, kurum içinde verilen herhangi bir hizmetten sorumlu ve yetkin kişilerin kendi alanlarındaki kalite çalışmalarını yönetmeleridir. İkinci yaklaşımın yararı ise, farklı ekiplerden kişilerin kendi görev alanları dışındaki faaliyetleri daha gerçekçi ve sağlıklı gözlemleyebilmeleri ve takım çalışmasının güçlendirilmesidir.

## ***Standart Gereklileri Hakkında Eğitim İhtiyacı***

Standartların gereklerinin sadece kağıt üzerinde gerçekleşmesi, kalite çalışmasının başarılı olduğu anlamını taşımaz. Sistemlerin kurulmasından daha önemli olan, sürekliliklerinin sağlanmasıdır. Kalite sistemlerinin hayata geçirilmesi, konuya uzak kurumlar için başlangıçta

önemli iş yükü getirirse de, yaşamayan bir sistemin sürekliliğini sağlamaya çalışmak daha büyük ve hiçbir zaman başarı getirmeyecek gayretleri gerektirir.

Standartlarla ilgili uygulamaların yürütülebilmesi için öncelikle tüm çalışmaların hangi amaca hizmetle yapıldığı kurum çalışanları ile çok net bir şekilde paylaşılmalıdır. Bu paylaşımı sağlamak için düzenli toplantılar düzenlenmeli, broşürler ve ilanlarla kavramlar günlük hayatın içine sokulmalıdır.

Genel bilgilendirmeden sonra ise, görev paylaşımını takip eden, standart maddelerinin gerekleri ile ilgili eğitimler, paylaşım toplantıları yapılması gereklidir. Üst yönetimin yönlendirmesiyle organize edilecek bu toplantılar, konunun kurum tarafından ne derecede sahiplenildiğinin de bir göstergesidir.

### ***Ölçümleme-Kayıt-Değerlendirme Sistemi İhtiyacı***

Kalite Standartlarının başarı ile uygulandığının göstergesi olan performans parametrelerinin, belirli kişiler tarafından, belirli sıklıkla takip edilmesi ve kayıt altına alınması gereklidir. Yeni kurulan bir sistem için oldukça yüklü bir enerji ve zaman gerektiren bu çalışmaların altyapısının sağlam kurulması, ilerideki çalışmalar ve denetlemeler için hayati önem taşımaktadır. Parametrelerin ölçülebilir, takip edilebilir olması, anlamlı sayıda ve çeşitlilikte parametrenin belirlenmesi, “eksik” ya da “gereğinden fazla” veri problemi yaşanmaması, kayıtların güvenliğinin sağlanması gibi konulara ait sistemler geliştirilmelidir. Toplanmış verilerin, veri ve amaca uygun yöntemlerle değerlendirilmesi ise yapılan çalışmaların başarılarını tespit etmede büyük öneme sahiptir.

### ***Dökümantasyon Sistemi İhtiyacı***

Kalite çalışmalarının sürekliliğinin sağlanabilmesi ve geliştirilebilmesi için, doğru çalışan bir dökümantasyon sisteminin kurulması gereklidir. Dökümantasyon sistemi :

- Standartların tüm içeriğini kapsamalıdır.
- Prosedürler, talimatlar, listeler, formlar ve diğer ihtiyaç duyulacak formatları içermelidir.
- Kurum elemanlarının, kendileri ile ilgili dökümantasyona kolayca ulaşmaları sağlanmalıdır. Bu nedenle tercih edilen, dökümanların bilgisayar ortamında oluşturulacak bir kütüphanede toplanması ve yetki belirleme ile çalışanların ulaşımının organize edilmesidir.

- Güncelliđi yönetilmelidir; yenilenen dökümanlar ilgililere ilan edilmeli, eski versiyonlar dolaşımdan kaldırılmalıdır.
- Açık, kolay anlaşılır ve ilgili herkes tarafından aynı ve doğru anlaşılır olmalıdır.

### ***Fiziksel Ortamla İlgili İhtiyaçlar***

Kurum içindeki birimlerin, fonksiyonlarına göre sahip olmaları gereken altyapı özelliklerinin tamamlanması için üst yönetimler tarafından kaynak aktarımı yapılması gerekebilmektedir. Sterilizasyon üniteleri, temizlik hizmetleri, yüksek enfeksiyon riskli bölümlerin alt yapı ihtiyaçları, laboratuvarlar, mutfak ve çamaşırhaneler örnek olarak alınabilir.

Eylül 2009