

# Artık her hastanenin kalite direktörü var!

*“Türkiye’de her kamu hastanesine ve özel hastaneye kalite direktörlerinin atanması önemli bir ilerlemedir. İlk kez, her hastane bakım kalitesinin yönetilmesi görevine atanmış bir personele sahip oldu”*

Sağlıkta Kalite İyileştirme Derneği (SKİD)  
Genel Koordinatörü **Kristin Öztürk**,  
hospitalmanager’in sorularını yanıtladı.



**S** KİD olarak kuruluşlar tarafından geliştirilen İyi Uygulamaların paylaşılabildiği projeyi hayata geçirdiniz. Projenin amacını ve yararlarını kısaca anlatır mısınız?

Hastanelerin hatasız sağlık bakımı sağlamalarını temin edecek hiçbir talimatlar kılavuzu bulunmamaktadır. Her hastane hasta popülasyonuna, personelinin eğitim ve deneyimine ve elbette liderlik ekiplerinin gücüne bağlı olarak iyileştirilmesi gereken farklı alanlara sahiptir. Bununla birlikte, hastanelerin tipik olarak daima doğrusunu yapmak için savaş

verdikleri birçok ortak alan bulunmaktadır. Hastane çalışanlarını “doğru yoldan” çıkarabilecek birçok etmen bulunmaktadır. Diğer hastanelerin bu sorunları nasıl ele aldıklarına baktığımızda, onların yaklaşımları bizlere iyileştirme yönünde ilham verebilir. Bazen, “en iyi uygulama” diğer hastanelerde taklit edilip uygulanabilir; ancak, daha sıklıkla en iyi uygulamalar birleştirilir ve belirli bir hastane için sonuç veren bir çözüm oluşturmak için uyarlanır. En iyi uygulamalar veri tabanımızın amacı, kendileri için sonuç veren çözümler geliştirmelerine ilham vermek ümidiyle, üye sağlık bakım sağlayıcılarımızın diğer kuruluşlarda kullanılan yöntemlere erişim sağlamalarına imkan tanımaktır.

### **Sağlık hizmeti sunucuları için kalite kavramının bileşenleri nelerdir?**

Sağlık bakımı karmaşık bir sektördür ve kalite kavramları hem mikro seviyede hem de makro seviyede uygulanabilir. Makro seviyede, kalite kavramlarını yönetim, liderlik, risk yönetimi, öğretim ve eğitim, performans ölçümü, müşteri tatmini, tesis yönetimi ve stratejik hedef belirleme gibi tüm organizasyonu ilgilendiren öğelere uygulayabiliriz. Bu seviyedeki kalite kavramları diğer tüm sektörlerle aynı şekilde uygulanır. Mikro seviyede, evrensel kalite kavramlarının ve kalite iyileştirme metodolojilerinin uygulanması ilaç yönetimi, enfeksiyon kontrolü, ameliyathane yönetimi, tanı testleri ve hasta değerlendirme gibi hatırı sayılır klinik iş akışı bilgisi gerektirir. Sonunda, bunların tamamı en önemli kalite kavramı olan hasta güvenliği çerçevesinde birleştirilir.

### **JCI akreditasyonu ve benzeri kalite programları, sektörel rekabet düşünüldüğünde, hastanelere ne tür avantajlar sağlıyor?**

Saygı duyulan bir uluslararası akreditasyon kuruluşu tarafından akredite edilmenin aşikar rekabet avantajları bulunuyor olsa da akreditasyonun sadece sağlık bakım organizasyonunun lider kadrosu bu standartların bir kuruluşu sürekli iyileştirmek için kullanılacak bir araç olduğuna inandıklarında gerçekten avantaj sağladığını düşünüyorum. Sağlık bakım idarecileri standartların bir araç olup amaç olmadığını düşünür ve bu düşüncüyü tüm kuruluşta çalışan personelle paylaşabilirlerse, akreditasyon sistemlerinin rekabetçi avantajlarını gerçekten görmeye başlayabilirsiniz. Elde edilen sonuçlar daha güvenli sağlık bakımı ve daha memnun hasta ve çalışan anlamında yeterli kanıt sağlayacaktır. Sonuç olarak, bu yaklaşım bir kuruluşun pazardaki diğer rakiplerinin üzerinde kalmak için yaptıklarıdır.

### **Sağlık hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları sizce yaygın ve yeterli düzeyde mi?**

Türkiye’de her kamu hastanesine ve özel hastaneye kalite direktörlerinin atanması önemli bir ilerlemedir. İlk kez, her hastane bakım kalitesinin yönetilmesi görevine atanmış bir personele sahip olacaktır. Sonuç olarak, toplam kalite yönetimi kavramları ve kalite iyileştirme yöntemleri tüm ülkede daha yaygın şekilde bilinir hale gelmektedir. Bu kavramları teorik olarak bilmekle onları uygulayabilmek arasında büyük bir fark bulunmaktadır. Bunların ustalıkla uygulanabilmesi yıllar içinde elde edilen deneyimle mümkün-

## **“Kalite profesyonellerinin uygulanmasını güç bulduğu iki önemli kalite iyileştirme metodolojisi olan FMEA (Başarı-sızlık Modları Etki Analizi) ve RCA (Temel Neden Analizi) ile ilgili bir çalıştay eğitimi vereceğiz”**

dür ve SKİD’in kalite profesyonellerine pozitif ve besleyici bir ortamda deneyimlerini paylaşma ve becerilerini geliştirme kaynak ve fırsatlarını sunabileceğini ümit ediyoruz. Gerçekte, SKİD kalite profesyonellerinin sıklıkla uygulanmasını güç buldukları iki önemli kalite iyileştirme metodolojisi olan FMEA (Başarı-sızlık Modları Etki Analizi) ve RCA (Temel Neden Analizi) ile ilgili bir çalıştay eğitimi vermek için bu sonbaharda Siemens Akademiyiyle birlikte çalışacağız.

### **Sağlık hizmetinde kalite programlarının hasta güvenliğine sunduğu katkılar neler?**

Özel olarak sağlık bakım hizmetleri için geliştirilen kalite sistemleri sağlık bakım hizmeti sektörlerinin dışındaki sektörlerde uygulanabilen kalite sistemlerine göre hasta güvenliği üzerinde açık şekilde daha doğrudan etkiye sahiptir. Tıbbi hatalarla ilgili araştırmaları gözden geçiren sağlık bakım profesyonellerinin yanı sıra hasta güvenliği göstergelerinde ortalamanın üzerinde performans sergileyen sağlık bakım kuruluşları tarafından hastane tabanlı kalite standartları geliş-

tirilmektedir. Klinik araştırmalara temel olarak en iyi uygulamaları belirleyebilirler ve hastalarının daha güvende olmalarına önem veren sağlık bakım kuruluşları için paha biçilmez bir kılavuz olan standartları geliştirebilirler.

### **Derneğinizi sağlık hizmeti sunucularına yönelik içinde bulunduğu faaliyet çalışmalar hakkında kısaca bilgi verebilir misiniz?**

SKİD, kendisini kaynak geliştirme, eğitim, stratejik ortaklık ve araştırma yoluyla Türkiye’de sağlık bakımının kalitesinin iyileştirilmesine adanmış bir kar amacı gütmeyen bir mesleki örgüttür. 2006 yılında kurulmasından itibaren SKİD kendisini Türkiye ve Avrupa’da sağlık bakımında kalitenin iyileştirilmesi alanında muteber bir kaynak olarak geliştirmiştir. SKİD, Avrupa Sağlık bakımı alanında kalitenin iyileştirilmesine adanmış ve 19 ülkeyi temsil eden bir kar amacı gütmeyen kuruluş olan Avrupa Sağlık Bakımında Kalite Topluluğunun (ESQH) Türkiye temsilci üyesidir. Güncel olarak, SKİD 8 Avrupa ülkesinde kalite sistemleri ve klinik sonuçlarla (doğum, akut miyokard enfarktüsü, kalça kırıkları ve inme) ilgili verileri analiz eden ve “Avrupa’da Kalite İyileştirme Bilgilerimizin Derinleştirilmesi (DUQuE)” adı verilen bir arzulu uluslararası projenin bir parçası olarak 30 Türk hastanesinden 3 yıl süreyle veri toplama işini tamamlamıştır. SKİD, sağlık bakımı ve kalite dergilerinde çeşitli makalelerin yayınlandığı KalDer kalite konferanslarında kaliteyle ilgili yıllık oturumlarda yerel olarak aktif rol sergilemiştir. SKİD, 6 sigma, performans ölçümü ve EFQM konularında çok sayıda katılımcının yer aldığı çalıştaylar da düzenlemiştir. Facebook, LinkedIn ve Twitter benzeri sosyal medya araçlarını kullanmamız üyelerimizle daha iyi iletişim kurmamız ve onların ihtiyaçlarını daha iyi anlamamız için büyük fırsat sunmaktadır. Kuruluşumuza duyulan ilginin seviyesi bizleri heyecanlandırmaktadır ve bu yıl için planladığımız birçok faaliyette üyelerimizle birlikte çalışmayı sabırsızlıkla bekliyoruz. ■

