

**SAĞLIKTA KALİTE VE AKREDİTASYON STANDARTLARI:  
EDİRNE, KIRKLARELİ VE TEKİRDAĞ'DAKİ HASTANELERİN WEB  
SİTELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

*QUALITY AND ACCREDITATION STANDARDS IN HEALTH: EVALUATION OF  
WEB SITES OF HOSPITALS IN EDİRNE, KIRKLARELİ AND TEKİRDAĞ*

**Pınar ÖZDEMİR KARACA\*, Işıl USTA KARA\*\***

*Geliş Tarihi: 10.05.2020  
(Received)*

*Kabul Tarihi: 17.12.2020  
(Accepted)*

**ÖZ:** Bu çalışmada Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerinde bulunan kamu ve özel sektöre ait hastanelerin web siteleri kalite ve akreditasyon standartları bakımından incelenmiş ve bu standartlara uygunlukları değerlendirilmiştir. Bu amaçla çalışmada, 18'i devlet 14'ü özel olmak üzere toplamda 32 hastanenin web sitesi 20 Mart-24 Mart 2018 tarihleri arasında tarama modeliyle incelenmiş ve elde edilen bulgular SPSS 17.0 istatistik programı yardımıyla tablolar halinde sunulmuştur. Yapılan inceleme sonucunda devlet hastanelerinin özel hastanelere oranla hem kurumsal yapı ve iletişim bakımından, hem de kalite bakımından Sağlıkta Kalite Standartları ve Sağlıkta Akreditasyon Standartları kriterlerine daha uygun web sitelerine sahip oldukları görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, Kalite, Akreditasyon, Hastane, Web Sitesi.

**ABSTRACT:** In this study, public and private sector hospitals in Edirne, Kırklareli and Tekirdağ provinces were examined and evaluated for compliance with these standards in terms of web sites quality and accreditation standards. For this purpose, the web site of a total of 32 hospitals, 18 of which are public and 14 of which are private, were examined by using a screening model between 20 March and 24 March 2018 and the findings were presented in tabular form with the help of SPSS 17.0 statistical program. As a result of the review, it has been seen that public hospitals have web sites that are more in line with institutional structure, communication and quality than the criteria of Health Quality Standards and Health Accreditation Standards compared to private hospitals.

**Key Words:** Health, Quality, Accreditation, Hospital, Web Page

## 1. GİRİŞ

Her alanda sürekli değişim ve gelişimin hâkim olduğu günümüzde, yoğun rekabet koşullarında ayakta kalabilmek, kar edebilmek ve büyümek isteyen her türlü işletmenin bu koşullara ayak uydurması, tercih edilebilmek için kaliteli ve tüketici odaklı ürün ve hizmetler sunması gerekmektedir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık sektörünün de değişen çevre şartlarına ve yoğun rekabet ortamına uyum

\* Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, pinar.ozdemir@klu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6952-8028.

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Trakya Üniversitesi, isilusta@trakya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2527-2961.

sağlayabilmesi amacıyla, artan hasta beklentilerini ya da sağlık bakım ihtiyaçlarını daha tatmin edici, kaliteli, verimli ve esnek bir şekilde karşılaması, rekabet gücünü artırırken işlem maliyetlerini düşürmesi, yönetimlerinin kanıta dayalı ve isabetli karar verme oranını arttırması, müşteri odaklı hizmet ilkelerini benimsemesi önemi artan zaruriyeler haline gelmiştir. Sürekli değişim ve gelişim anlayışı kalite yönetim sistemlerinin sağlık kurumlarında oluşturulmasına, uluslararası standartların meydana getirilerek uygulanmasına ve sağlıkta sürekli iyileştirmeye yönelik çalışmaların yapılmasına yol açmıştır.

1980'li yıllardan itibaren uluslararası alanda sağlık sektörü kaliteyi iyileştirme çalışmalarına başlamıştır. Türkiye'de ise 2000'li yıllarda çalışmalara başlanarak uygulamaya geçilmiştir. Sağlıkta tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinin uluslararası geçerliliği olan standartlara uygun şekilde yapılması ile hastaların ihtiyaç ve beklentilerini tamamıyla karşılayacak sağlık hizmeti süreçlerinin varlığı sağlık hizmetlerinde kaliteyi ifade etmektedir (Hoş, 2016: 499; Taş, Akpınar ve İşçi, 2013; Tengilimoğlu, Işık ve Akbolat, 2017: 519).

Kalite sistemleri, tüm dünya üzerinde hastalar için bakım çevresinin güvenilirliğinin sağlanması, bakım kalitesinin en yüksek düzeye getirilmesi, hastalar ve çalışanlar açısından risklerin minimum seviyeye indirilmesi, hasta güvenliğinde ve kalite iyileştirmede sürekliliğinin sağlanması gibi amaçlarla geliştirilmiştir. Bu sayede kalite sistemleri aracılığıyla, sağlık kurumlarının performansları değerlendirilmeye başlanmıştır. Ancak sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi sırasında hizmetin yalnızca uzmanlık, bilgi ve beceri gerektiren teknik yönü değil, aynı zamanda hastaların sunulan hizmetlere yönelik algılarını içeren fonksiyonel yönü de ele alınmalıdır. Sağlık hizmetlerinin kalitesinin ölçümü hem hizmetin hem de sağlık hizmetlerinin kendisine has özellikleri sebebiyle bir ürün kalitesi ölçümüne nazaran daha zordur. Fakat sağlık hizmetlerinin insan yaşamıyla birebir ilgili olması ve yapılacak herhangi bir hatanın insan yaşamına mal olabileceği düşüncesi, sağlık hizmetlerinde kalitenin sağlanmasını bir gereklilik olarak karşımıza çıkarmaktadır. Bu neden, zor ve karmaşık bir süreç olan kalite ölçümünün yapılmasını kaçınılmaz kılmaktadır (Afacan ve Bahçecik, 2011: 341; Aslantekin vd., 2007: 59; Kayral ve Beylik, 2016: 7; SKS Hastane, 2016).

Sağlık sektöründe kalite çalışmaları ile akreditasyon kavramı ön plana çıkmaktadır. Akreditasyon, ortaya konulan çalışmaların uygunluk değerlendirme kuruluşları tarafından değerlendirilmesini ve çalışmalara istinaden düzenlenen uygunluk belgelerinin geçerliliğini ve güvenilirliğini doğrulamak amacıyla oluşturulan bir kalite altyapısı olarak belirtilmektedir. Bir başka deyişle akreditasyon, sağlık kuruluşlarının, bakım kalitesini yükseltmek amacıyla tasarlanmış olan bir dizi standardın gereklilikleri karşılayıp karşılamadığını tespit etmek üzere bağımsız bir kurum aracılığıyla değerlendirilmesi sürecini ifade etmektedir. Sağlık kuruluşlarını ulusal ve uluslararası seviyede akredite etmek,

akreditasyon kurallarını belirlemek ve uygulamak, kaliteli hizmet sağlamak amacıyla tasarlanan standartlara uyulup uyulmadığını değerlendirmek, yerel ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarıyla birlikte çalışmak gibi amaçlarla ulusal (Türkiye Akreditasyon Kurumu-TÜRKAK vb.) ve uluslararası alanda (Joint Commission International-JCI, International Accreditation Forum-IAF, International Laboratory Accreditation Cooperation-ILAC, European co-operation for Accreditation-EA vb.) çeşitli akreditasyon kuruluşları oluşturulmuştur (Akyüz ve Akyüz, 2015: 91; Hoş, 2016: 500; Kömürcü, Durmaz, Bayram, Koyucu, Karaman ve Toker, 2014: 97; TÜRKAK, 2018).

Türkiye’de 1999 yılında TÜRKAK’ın kurulmasından sonra ilk defa 2002 yılında Memorial Şişli Hastanesinin JCI Akreditasyon Kalite Belgesi almaya hak kazanmasıyla birlikte, ülkemizdeki akreditasyon çalışmaları hız kazanmıştır. Kalite ve akreditasyon öğeleri çerçevesinde etkili ve yeterli sağlık hizmeti sunabilmek amacıyla, Türkiye’de Sağlıkta Kalite Sistemi’nin geliştirilip yürütülmesi ve Türkiye Sağlıkta Akreditasyon Programı’na yönelik sağlıkta akreditasyon standartlarını belirleme görevi; T.C. Sağlık Bakanlığı’nın Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan, 2020 yılı itibarıyla yeni adı Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Dairesi Başkanlığı olan birim tarafından yürütülmektedir. Ancak bu çalışmanın yapıldığı tarihte bu birimin adı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı olduğundan ve incelenen hastanelerin web sitelerinde de bu adla yer aldığından dolayı çalışma boyunca Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı olarak anılacaktır. Bu birimin web sitesinde “Türkiye Sağlıkta Kalite Sistemi”nin amacı; sağlık hizmeti arzında bulunan bütün kurum ve kuruluşlarda, hasta ve çalışan güvenliğiyle birlikte memnuniyetin de sağlandığı, etkin, zamanlı ve hakkaniyetli şekilde hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (TÜRKAK, 2018; SHGM, 2020).

Kalite ve akreditasyon ile ilgili yazın tarandığında, çok sayıda ulusal ve uluslararası yayın olduğu görülmektedir. İncelenen yazında Afacan ve Bahçecik (2011), Aslantekin vd. (2007), Berwick, Calkins, McCannon ve Hackbarth (2006), Devebakan (2006), Kayral ve Beylik (2016), Öter ve Südaş (2017) ile Yağcı ve Duman (2006)’ın hastanelerde hizmet kalitesinin algılanması, belirlenmesi ve analizi, Bircan ve Baycan (2004)’in verimlilik ve kalite, Dalbay ve Biçer (2002), İlkay ve Varinli (2005) ve Taş vd. (2013)’nin kalite yönetim sistemleri, Bekçi ve Toraman (2011)’in kalite maliyetleri, Kömürcü vd. (2014), Laschober, Maxfield, Felt-Lisk ve Miranda (2007) ile Weiner, Alexander, Shortell, Baker, Becker ve Geppert (2006)’nin kalite standartları, göstergeleri ve modelleri, Derin ve Demirel (2011) ile Özata ve Özer (2016)’in hasta hakları/mahremiyeti ve kalite, Al-Awa, Jacquery, Almazrooa, Habib, al-Noury, el Deek vd. (2011), El-Jardali (2007), Hoş (2016) ile Güdük ve Kılıç (2017)’in akreditasyon ve süreci, Aiken, Sermeus, Van den Heede, Sloane, Busse, McKee vd. (2012), Özen, Çam ve Yalçın Aslay (2011),

Sack, Scherag, Lütke, Günther, Jöckel ve Holtmann (2011) ile Yağcı ve Duman (2006)'ın kalite/akreditasyon ve müşteri memnuniyeti, Akyüz ve Akyüz (2015), Alkhenizan ve Shaw (2011), El-Jardali, Jamal, Dimassi, Ammar ve Tchaghchaghian (2008), Güngören, Orhan ve Kurutkan (2013), Schmaltz, Williams, Chassin, Loeb ve Wachter (2011) ile Öztaş (2014)'ın ise kalite ve akreditasyon üzerine çalışmaları bulunduğu görülmektedir.

Hastane web sitelerinin genel bir değerlendirmesi üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde; Çolak, Kaymakoğlu ve Ersoy (2006), Soysal, Yağar ve Dökme (2016), Uğurluoğlu (2009), Yurdakul ve Öksüz (2007) ile Zingmond, Lim, Ettner, ve Carlisle (2001)'in çalışmaları dikkat çekmektedir. Ancak ilgili yazında hem Trakya'nın illeri özelinde hem de kalite ve akreditasyon standartları kapsamında hastanelerin web sitelerinin incelenmesine yönelik yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla, ilgili çalışmanın yazında eksik kalan bir boşluğu dolduracak olması sebebiyle önemi artmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerinde bulunan kamu ve özel sektöre ait hastanelerin web sitelerini, sağlıkta kalite ve akreditasyon standartları kapsamında inceleyerek değerlendirmektir. Bu doğrultuda çalışmada, “Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerindeki kamu ve özel sektöre ait hastanelerin web sitelerinde, Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) Hastane ve Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Hastane kriterlerinden hangilerine yer verilmiştir?” ve “Hastanelerin mülkiyet tipine göre web sitelerinde yer verdikleri SKS ve SAS kriterlerinin dağılımı değişiklik göstermekte midir?” soruları yanıtlanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, öncelikle Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan ve ülkemizde hizmet veren tüm hastanelerin taşınması gereken “Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)” ve “Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS)” kriterleri hakkında bilgiler verilerek, bu kriterlere göre bu üç ildeki hastanelerin web siteleri değerlendirilip, mevcut durumları ortaya konulmuştur. Ayrıca, hastanelerin mülkiyet tipine göre SKS ve SAS kriterlerinin dağılımları incelenerek, yorumlanmıştır. Çalışma neticesinde elde edilen değerlendirme sonuçları, bölgede faaliyet gösteren sağlık kuruluşları ve müşterilerinin yararına sunulmuştur.

### **1.1. Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)**

Sağlıkta Kalite Standartları (SKS); SKS Hastane, SKS Diyaliz, SKS Evde Sağlık, SKS Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri (ADHS) ve SKS 112 standartları şeklinde ayrı ayrı düzenlenmiştir. Bunlardan SKS Hastane standartları incelendiğinde, “Kurumsal Yapı” başlığı altında KKK08 kodlu “Hastanenin elektronik ortamda temsili ve tanıtımına yönelik çalışma yapılmalıdır” standardın, çalışmamız kapsamında da önem arz ettiği görülmüştür. Tablo 1’de yer alan bu standarda ait değerlendirme ölçütleriyle Sağlık Bakanlığı, hastanelerin web sitelerini “Sağlıkta Kalite Standartlarına” uygun hale getirmesini istemektedir (SKS Hastane, 2016).

**Tablo 1:** KKKU08 Kodlu Standart ve Değerlendirme Ölçütü

Kod	Standart
KKKU08 Çekirdek	Hastanenin elektronik ortamda temsili ve tanıtımına yönelik çalışma yapılmalıdır.
Kod	Değerlendirme Ölçütü
KKKU08.01	Hastanenin web sitesi olmalıdır. Web sitesi etkin bir şekilde yönetilmeli; güncel, kolay kullanılabilir ve yeterli bilgi içerecek şekilde hazırlanmalıdır. Web sitesinde <b>asgari</b> aşağıdaki bilgiler olmalıdır: <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizasyon yapısı</li><li>• Hastane misyon, vizyon ve değerleri</li><li>• Hastane Kalite Yönetim Birimi ve çalışmaları</li><li>• Hastaneye ulaşım ve hastane iletişim bilgileri</li><li>• Hastanenin hizmet verdiği bölüm ve branşlar</li><li>• Hekimlere ait uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dalına ilişkin spesifik ilgi alanları</li></ul>
KKKU08.02	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acil sağlık hizmetleri</li><li>• Varsa özellikli hizmetlere (özellikli tıbbi donanım ya da tecrübe gerektiren işlemler) yönelik bilgiler</li><li>• Randevu alma bilgileri</li><li>• Tetkik sonuçlarına ulaşım alanı</li><li>• Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar</li><li>• Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin uyması gereken kurallar</li><li>• (Varsa) Sosyal sorumluluk kapsamında yürütülen faaliyetler</li><li>• Anlaşılabilir oldukları kurum bilgileri bulunmalıdır.</li></ul>

**Kaynak:** SHGM Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Sağlıkta kalite standartları hastane (SKS-Hastane Versiyon-5; revizyon-01), Mart 2016. <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/3460,skshastanesetiv5r1pdf.pdf?0> (Erişim tarihi: 20 Kasım 2019).

Bu standartlara ek olarak 06/12/2011 tarihinde tüm Valilikler nezdinde İl Sağlık Müdürlüklerine gönderilen bir Talimat olan “Web sitelerine ilişkin düzenleme” ile de hastanelerin web sitelerinde kalite standartları bakımından asgari olarak bulunması gereken bilgilere yer verilmiş ve bu bilgilerin güncelliğinin sağlanması istenmiştir. Bu kapsamda web sitelerinde asgari olarak bulunması istenen bilgiler aşağıda sıralanmaktadır (Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2011).

- ✓ Kaliteden sorumlu başhekim yardımcısının adı, soyadı, unvanı, fotoğrafı
- ✓ Kalite yönetim direktörü adı, soyadı, unvanı, fotoğrafı
- ✓ Kalite Yönetim Birimi çalışanlarının adı, soyadı, unvanı, fotoğrafı
- ✓ Oluşturulan komitelerin isimleri ve komite üyelerinin adı, soyadı, unvanı, fotoğrafı
- ✓ Bölüm kalite sorumlularının adı, soyadı, unvanı, fotoğrafı ve sorumlu olduğu bölüm
- ✓ SKS kapsamındaki iyi uygulama örnekleri
- ✓ Öz değerlendirme planı
- ✓ SKS kapsamında gerçekleştirilecek eğitimlerin planı

✓ “Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi” (Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik) ve “Hasta ve Çalışan Güvenliği Yönetmeliği’nin güncel halleri

✓ Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığının web sitesine erişim linki

### **1.2.Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS)**

Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS); SAS Hastane Seti, SAS ADSH Seti, SAS Değerlendirici Eğitim Program Rehberi, SAS Diyaliz Merkezi Seti ve SAS Laboratuvar Seti olarak tek tek düzenlenmiştir. Bu çalışmada kullanılacak olan sağlıkta akreditasyon standartları “SAS Hastane Seti V.1.1/2015” kitapçığında yer almaktadır. Burada yer verilen akreditasyon standartlarından ikisinin çalışmamızla ilgili olduğu belirlenmiştir (SAS Hastane, 2015).

Bunlardan ilki YO.PD.01.00 kodlu “Hastanenin temel politika ve etik değerleri tanımlanmalıdır.” standardının gerekliliklerinden “Temel Politika ve Değerlerin Kamuoyu ile Paylaşılması” başlığında hastanenin misyon, vizyon ve değerleri; kurum tarafından belirlenen çeşitli iletişim araçları vasıtası ile (web sitesi, ilan panoları, tanıtım faaliyetleri vb.) kamuoyuna duyurulmalıdır” şeklinde açıklanmıştır (SAS Hastane, 2015).

İkincisi ise, YO.Kİ.01.00 kodlu “Kurumsal iletişim faaliyetleri etkili bir şekilde yürütülmelidir.” standarttır. Bu standardın gereklilikleri “Hedef Kitlenin Bilgilendirilmesi” başlığı altında açıklanmış; kurumsal web sitesi etkin şekilde yönetilmeli, güncel, kolay kullanılabilir ve yeterli bilgi içerecek şekilde hazırlanmalıdır ve hedef kitle asgari şu konularda bilgilendirilmelidir denilerek; SKS Hastane’de yer alan K KU08.01 kodlu standartta yer alan kriterlerle hemen hemen aynı yönde olan şu kriterler sıralanmıştır (SAS Hastane, 2015):

- ✓ Temel politika ve değerler
- ✓ Organizasyon yapısı
- ✓ Hizmet verdiği alanlar
- ✓ Sosyal sorumluluk kapsamında yürütülen faaliyetler
- ✓ İnsan kaynakları
- ✓ Halkla ilişkiler faaliyetleri
- ✓ Acil hizmetler
- ✓ Randevu alma ve sonuç verme
- ✓ İletişim ve ulaşım
- ✓ Hastane içinde hizmete ulaşım
- ✓ Hastane içi çalışanlar kurumsal iletişimin önemli temsilcileri olması nedeniyle çalışanlara bu konuda eğitim düzenlenmelidir.

## 2. YÖNTEM

Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerinde bulunan kamu ve özel sektöre ait hastanelerin web sitelerini, sağlıkta kalite ve akreditasyon standartları kapsamında inceleyerek değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışma, ilgili yazında yapılan taramada daha önce benzer bir çalışmaya rastlanmaması sebebiyle önem taşımaktadır. Bu amaçla öncelikle, araştırmanın evrenini oluşturan Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ'daki devlet ve özel hastanelerin isimlerine ulaşmak için Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Sağlık Müdürlükleri'nin web sitelerinden, bölgede yer alan devlet hastanelerinin isimleri taranmış; ardından bölgedeki özel hastanelerin isimlerine arama motoru yardımıyla ulaşılmıştır. Yapılan tarama sonucu, 24 devlet ve 17 özel hastanenin ismine ulaşılmış, ancak Tablo 2'de yer alan 6'sı devlet 3'ü özel 9 hastanenin web sitesinin bulunmaması sebebiyle bu hastaneler örnekleme dahil edilememiştir.

**Tablo 2:** Araştırma Kapsamında Dahil Edilemeyen Hastaneler

İller	Hastaneler
Edirne	Meriç İlçe Entegre Hastanesi
	Edirne Sultan I. Murat Devlet Hastanesi Havsa Ünitesi
	Keşan Devlet Hastanesi İpsala Ünitesi
	Enez İlçe Entegre Hastanesi
	Lalapaşa İlçe Entegre Hastanesi
	Süloğlu İlçe Entegre Hastanesi
Tekirdağ	Özel Çerkezköy Hastanesi
	Özel Çorlu Şifa Hastanesi
	Özel Life Port Hospital Hastanesi

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 3'te isimleri-web siteleri yer alan ve araştırmanın örneklemini oluşturan 32 hastane, çalışma kapsamında 20 Mart-24 Mart 2018 tarihleri arasında tarama modeliyle incelenmiş, elde edilen veriler SPSS 17.0 paket program yardımıyla analiz edilmiştir.

**Tablo 3:** Araştırma Kapsamına Alınan Hastaneler ve Web Siteleri

İller	Hastaneler	Web Sitelerinin Adresleri
Edirne	E1.Edirne Sultan 1. Murat Devlet Hastanesi	edirnedh.saglik.gov.tr/
	E2.Keşan Devlet Hastanesi	kesandh.saglik.gov.tr/
	E3.Uzunköprü Devlet Hastanesi	uzunkoprudh.saglik.gov.tr/
	E4.Özel Trakya Hastanesi	www.ozeltrakyahastanesi.com.tr/
	E5.Özel Ekol Hastanesi	www.ekolhastanesi.com.tr/tr/
	E6.Özel Keşan Hastanesi	www.kesanhastanesi.com/tr
Kırklareli	K1.Kırklareli Devlet Hastanesi	kirkrelidh.saglik.gov.tr/
	K2.Kırklareli Babaeski Devlet Hastanesi	babaeskidh.saglik.gov.tr/
	K3.Kırklareli Lüleburgaz Devlet Hastanesi	luleburgazdh.saglik.gov.tr/
	K4.Kırklareli Pınarhisar Devlet Hastanesi	pinarhisardh.saglik.gov.tr/
	K5.Kırklareli Vize Devlet Hastanesi	vizedh.saglik.gov.tr/
	K6.Özel Bir Nefes Hastanesi	www.birnefes.com.tr/
	K7.Özel Derman Hastanesi	www.dermanhastanesi.com.tr/
	K8.Özel Medikent Hastanesi	www.medikent.com.tr/
	K9.Özel Balkan Hastanesi	balkanhastanesi.com.tr/
Tekirdağ	T1.Tekirdağ Devlet Hastanesi	www.tekirdagdh.saglik.gov.tr
	T2.Tekirdağ Çorlu Devlet Hastanesi	www.corludh.saglik.gov.tr/
	T3.Tekirdağ Şarköy Devlet Hastanesi	www.sarkoydh.saglik.gov.tr/
	T4.Tekirdağ Çerkezköy Devlet Hastanesi	www.cerkezkoydh.saglik.gov.tr
	T5.Tekirdağ Malkara Devlet Hastanesi	www.malkaradh.saglik.gov.tr
	T6.Tekirdağ Hayrabolu Devlet Hastanesi	www.hayraboludh.saglik.gov.tr
	T7.Tekirdağ Marmara Ereğlisi İlçe Devlet Hastanesi	www.marmaraereglisidh.saglik.gov.tr
	T8.Tekirdağ Muratlı Devlet Hastanesi	www.muratlidh.saglik.gov.tr
	T9.Tekirdağ Saray Devlet Hastanesi	www.saraydh.saglik.gov.tr
	T10.Tekirdağ Kapaklı İlçe Devlet Hastanesi	www.kapaklidh.saglik.gov.tr/
	T11.Özel Çorlu Vatan Hastanesi	corluvatan.com/
	T12.Özel Optimed Hastanesi	optimedhastanesi.com/tr/
	T13.Özel Reyap Hastanesi	reyaphastanesi.com.tr/
	T14.Özel İrmet Hastanesi	www.irmethospital.com/tr/default.asp
	T15.Özel Star Medica Hastanesi	www.starmedica.com.tr/
	T16.Özel Tekirdağ Yaşam Hastanesi	www.yasamhastanesi.com.tr/tr/
	T17.Özel Vega Hospital Hastanesi	vegahospital.com.tr/

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Kurumsal yapı ve iletişim bakımından SKS ve SAS kriterleri 1’den 14’e kadar (1.Organizasyon yapısı/örgüt şeması, 2.Vizyon, misyon ve değerler, 3.Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları, 4.Hastaneye ulaşım ve hastane iletişim bilgileri, 5.Hastanenin hizmet verdiği bölüm ve branşlar, 6.Hekimlere ait uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dallarına ilişkin spesifik ilgi alanları, 7.Acil sağlık hizmetleri, 8.Varsa özellikli hizmetlere yönelik bilgiler, 9.Randevu alma bilgileri, 10.Tetkik sonuçlarına ulaşım alanı, 11.Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildireceği alanlar, 12.Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin uyması gereken kurallar, 13.Varsa sosyal sorumluluk kapsamında yürütülen faaliyetler, 14.Anlaşmalı



oldukları kurum bilgileri) numaralandırılmıştır (SAS Hastane, 2015; SKS Hastane, 2016).

Kalite standartları bakımından SKS ve SAS kriterleri de (Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2011) 15’den 32’ye kadar (15.Kaliteden sorumlu başhekimin adı soyadı unvanı, 16.Kaliteden sorumlu başhekimin fotoğrafı, 17.Kalite yönetim direktörünün adı soyadı, unvanı, 18.Kalite yönetim direktörünün fotoğrafı, 19.Kalite yönetim birimi çalışanlarının adı soyadı, unvanı, 20.Kalite yönetim birimi çalışanlarının fotoğrafı, 21.Oluşturulan komitelerin isimleri, 22.Oluşturulan komite üyelerinin adı soyadı, unvanı, sorumlu olduğu bölümler, 23.Oluşturulan komite üyelerinin fotoğrafları, 24.Bölüm kalite sorumlularının adı soyadı, unvanı, sorumlu olduğu bölümler, 25.Bölüm kalite sorumlularının fotoğrafları, 26.SKS kapsamındaki iyi uygulama örnekleri, 27.Öz Değerlendirme planı, 28.SKS kapsamında gerçekleştirilecek eğitim planı, 29.Sağlıkta performans ve kalite yönergesinin güncel hali, 30.Hasta ve çalışan güvenliği yönetmeliğinin güncel hali, 31.Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı web sitesine erişim linki, 32.SKS kalite yönetimi linkinde yer alan bilgilerin güncelliği) numaralandırılarak, her bir hastanenin web sitesi için tek tek değerlendirme yapılmış, hastanelerin web sitelerinin bu kriterleri taşıyıp taşımadığını belirten tablolar hazırlanarak yorumlanmıştır. Ayrıca her bir SKS ve SAS kriteri, hastanelerin mülkiyet tipine göre (özel/devlet) değerlendirilmiş; elde edilen frekans ve yüzde değerler çapraz tablo oluşturularak açıklanmıştır.

### 3. BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan 32 hastanenin web sitesi incelenerek Tablo 4’te sunulmuştur. Buna göre, devlet hastaneleri arasında yalnızca Tekirdağ Çorlu ve Malkara Devlet Hastanelerinin web sitelerinin tüm kriterleri karşıladığı, özel hastanelerde ise tüm kriterleri karşılayan herhangi bir hastanenin bulunmadığı tespit edilmiştir. Tekirdağ Çerkezköy Devlet Hastanesinin “7.Acil sağlık hizmetleri”, Özel Çorlu Vatan Hastanesinin “3.Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları”, Özel Reyap Hastanesinin “10.Tetkik sonuçlarına ulaşım alanı”, Özel Tekirdağ Yaşam Hastanesinin “1.Organizasyon yapısı/örgüt şeması” ve Özel Vega Hospital’ın “3.Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları”nın dışında yine kurumsal yapı ve iletişim bakımından tüm kriterleri karşıladığı görülmüştür. Ancak, kurumsal yapı ve iletişime yönelik 14 kriterin 7’sini karşılamayan Kırklareli Vize Devlet Hastanesi ile 5’ini karşılamayan Özel Trakya, Özel Derman ve Özel Balkan Hastanelerinin SKS ve SAS kriterleri bakımından web sitelerini uygun şekilde düzenlemeyen hastaneler oldukları söylenebilir.

**Tablo 4:** Kurumsal Yapı ve İletişim Bakımından SKS ve SAS Kriterlerine Uygunluk

Hastaneler	Kurumsal Yapı ve İletişim Bakımından SKS ve SAS Kriterleri													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
E1.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
E2.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
E3.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
E4.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓
E5.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E6.		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
K1.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
K2.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	
K3.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓
K4.		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
K5.		✓		✓	✓	✓			✓		✓	✓		
K6.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓
K7.		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓
K8.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
K9.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
T1.		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓
T2.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T3.		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
T4.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T5.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T6.		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
T7.		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
T8.		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
T9.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T10.	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
T11.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T12.				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T13.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
T14.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T15.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T16.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
T17.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 5’te, hastanelerin web sitelerinin kalite standartları bakımından SKS ve SAS kriterlerini taşıyıp taşımadıkları yönünde yapılan inceleme ile elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Bu veriler ışığında, kriterlerin tümünü karşılayan herhangi bir hastanenin bulunmadığı; 32 hastane içerisinde en fazla kriteri sağlayan hastanenin 18 kriterden 13’ünü yerine getiren Tekirdağ Çorlu Devlet Hastanesi olduğu belirlenmiştir. Bu hastaneden sonra en fazla kriteri sağlayan hastaneler sırasıyla 12 kriteri karşılayan Özel Tekirdağ Yaşam Hastanesi, 11 kriteri karşılayan Kırklareli Lüleburgaz Devlet Hastanesi olmuştur. Kırklareli Babaeski ve Vize Devlet Hastaneleri ile Özel Star Medica, Özel İrmet, Özel Optimed, Özel Balkan, Özel Derman ve Özel Trakya Hastanelerinin ise kalite bakımından SKS ve SAS kriterlerinin hiçbirini karşılamadığı; Özel Medikent Hastanesinin “17.Kalite yönetim direktörünün adı soyadı, unvanı”, Tekirdağ Marmara Ereğlisi İlçe ve Tekirdağ Muratlı Devlet Hastanelerinin “29.Sağlıkta performans ve kalite yönergesinin güncel hali” ve Özel Vega Hospital’ın ise “30.Hasta ve çalışan güvenliği yönetmeliğinin güncel hali” dışında yine hiçbir kriteri karşılamadığı görülmüştür.

**Tablo 5:** Kalite Standartları Bakımından SKS ve SAS Kriterlerine Uygunluk

Hastaneler	Kalite Standartları Bakımından SKS ve SAS Kriterleri																	
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
E1.			✓	✓			✓			✓				✓				✓
E2.			✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓				✓
E3.	✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓		✓				
E4.																		
E5.	✓						✓	✓										
E6.	✓						✓	✓										
K1.	✓		✓		✓		✓	✓		✓			✓	✓	✓			✓
K2.																		
K3.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓				✓
K4.	✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓				✓
K5.																		
K6.			✓		✓		✓	✓										
K7.																		
K8.			✓															
K9.																		
T1.			✓		✓		✓						✓	✓	✓			✓
T2.	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
T3.	✓		✓				✓	✓		✓			✓		✓			
T4.	✓		✓		✓		✓	✓					✓	✓	✓			
T5.	✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓			
T6.			✓		✓		✓			✓								✓
T7.																		✓
T8.																		✓
T9.			✓		✓		✓											✓
T10.			✓							✓			✓		✓			
T11.	✓		✓															✓
T12.																		
T13.			✓	✓			✓			✓	✓							✓
T14.																		
T15.																		
T16.	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓			✓		✓	✓	✓	✓
T17.																		✓

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Hastanelerin mülkiyet tipine göre, her bir SKS ve SAS kriteri tek tek değerlendirilmiş ve elde edilen frekans ve yüzde değerleri Tablo 6’da sunulmuştur. Yapılan inceleme sonucunda hem devlet hem de özel hastanelerin web sitelerinin tamamında yer alan SKS ve SAS kriterlerinin “4.Hastaneye ulaşım ve hastane iletişim bilgileri, 5.Hastanenin hizmet verdiği bölüm ve branşlar, 6.Hekimlere ait

uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dallarına ilişkin spesifik ilgi alanları ve 9.Randevu alma bilgileri” olduğu görülmüştür. Ancak “23.Oluşturulan komite üyelerinin fotoğrafları ve 25.Bölüm kalite sorumlularının fotoğrafları” kriterlerini yalnızca birer hastanenin karşıladığı, “16.Kaliteden sorumlu başhekimin fotoğrafı” kriterini iki hastanenin ve “20.Kalite yönetim birimi çalışanlarının fotoğrafı” kriterini ise yalnızca üç hastanenin karşıladığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla hem devlet hem de özel hastaneler bakımından, kalite birimlerinde görev alan personelin fotoğraflarının web sitelerinde yer alması kriterinin, SKS ve SAS kriterleri arasında en az karşılanan kriter olduğu görülmüştür.

Bu kriterler dışında hem devlet hem de özel hastanelerin web sitelerinde büyük oranda yer verilen kriterleri “2.Vizyon, misyon ve değerler, 10.Tetkik sonuçlarına ulaşım alanı, 11.Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildireceği alanlar ve 12.Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin uyması gereken kurallar” olarak; yine hem devlet hem de özel hastanelerin web sitelerinde düşük oranda yer verilen kriterleri ise “1.Organizasyon yapısı/örgüt şeması, 15.Kaliteden sorumlu başhekimin adı soyadı unvanı, 18.Kalite yönetim direktörünün fotoğrafı, 26.SKS kapsamındaki iyi uygulama örnekleri, 30.Hasta ve çalışan güvenliği yönetmeliğinin güncel hali ve 31.Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı web sitesine erişim linki” olarak sıralamak mümkündür.

Devlet hastanelerinin web sitelerinde, SKS ve SAS kriterlerinden “3.Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları, 17.Kalite yönetim direktörünün adı soyadı, unvanı, 19.Kalite yönetim birimi çalışanlarının adı soyadı, unvanı, 21.Oluşturulan komitelerin isimleri, 22.Oluşturulan komite üyelerinin adı soyadı, unvanı, sorumlu olduğu bölümler, 24.Bölüm kalite sorumlularının adı soyadı, unvanı, sorumlu olduğu bölümler, 27.Öz değerlendirme planı, 28.SKS kapsamında gerçekleştirilecek eğitim planı ve 29.Sağlıkta performans ve kalite yönergesinin güncel hali” kriterlerinin özel hastanelere oranla daha fazla yer aldığı; “7.Acil sağlık hizmetleri, 8.Varsa özellikli hizmetlere yönelik bilgiler ve 14.Anlaşmalı oldukları kurum bilgileri” kriterlerinin özel hastanelerin web sitelerinde devlet hastanelerine oranla daha fazla yer aldığı görülmüştür.

Hastanelerin web sitelerinde yer alan bilgilerin güncelliği bakımından yapılan incelemede, 18 devlet hastanesinden 5’inin, 14 özel hastaneden ise yalnızca 1’inin kalite bakımından SKS ve SAS kriterlerini güncel şekilde sunduğu tespit edilmiştir. Her yeni yıl için düzenlenmesi gereken öz değerlendirme ve eğitim planlarının da birçok hastanenin web sitesinde yer almadığı; web sitelerinde öz değerlendirme planına yer veren 8 devlet hastanesinden yalnızca 2’sinin güncel plan sunduğu, web sitesinde öz değerlendirme planını veren tek özel hastanenin ise güncel plan sunmadığı belirlenmiştir. Aynı şekilde, SKS kapsamında gerçekleştirilecek eğitim planı içeriği sunan 9 devlet hastanesinden yalnızca 5’inin güncel içerik sunduğu, özel hastanelerin ise eğitim planı içeriği sunmadığı görülmüştür.

**Tablo 6:** Mülkiyet Tipine Göre SKS ve SAS Kriterlerinin Dağılımı

<b>SKS ve SAS Kriterleri</b>	<b>Mülkiyet Tipi</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
1.Organizasyon Yapısı/Örgüt Şeması	Devlet (n=18)	Var	6	18,8
	Özel (n=14)	Var	5	15,6
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>11</i>	<i>34,4</i>
2.Vizyon, Misyon ve Değerler	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	13	40,6
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>31</i>	<i>96,9</i>
3.Hastane Kalite Yönetim Birimi ve Çalışmaları	Devlet (n=18)	Var	13	40,6
	Özel (n=14)	Var	4	12,5
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>17</i>	<i>53,1</i>
4.Hastaneye Ulaşım ve Hastane İletişim Bilgileri	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	14	43,8
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>32</i>	<i>100</i>
5.Hastanenin Hizmet Verdiği Bölüm ve Branşlar	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	14	43,8
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>32</i>	<i>100</i>
6.Hekimlere Ait Uzmanlık Dalları ve Varsa Uzmanlık Dallarna İlişkin Spesifik İlgili Alanları	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	14	43,8
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>32</i>	<i>100</i>
7.Acil Sağlık Hizmetleri	Devlet (n=18)	Var	7	21,9
	Özel (n=14)	Var	10	31,3
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>17</i>	<i>53,1</i>
8.Varsa Özellikli Hizmetlere Yönelik Bilgiler	Devlet (n=18)	Var	11	34,4
	Özel (n=14)	Var	14	43,8
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>25</i>	<i>78,1</i>
9.Randevu Alma Bilgileri	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	14	43,8
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>32</i>	<i>100</i>
10.Tetkik Sonuçlarına Ulaşım Alanı	Devlet (n=18)	Var	15	46,9
	Özel (n=14)	Var	12	37,5
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>27</i>	<i>84,4</i>
11.Çalışanların, Hastaların ve Yakınlarının Görüşlerini Bildireceği Alanlar	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	12	37,5
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>30</i>	<i>93,8</i>
12.Ziyaret Saatleri ve Ziyaretçilerin Uyması Gereken Kurallar	Devlet (n=18)	Var	18	56,3
	Özel (n=14)	Var	10	31,3
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>28</i>	<i>87,5</i>
13.Varsa Sosyal Sorumluluk Kapsamında Yürütülen Faaliyetler	Devlet (n=18)	Var	12	37,5
	Özel (n=14)	Var	10	31,3
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>22</i>	<i>68,8</i>

14.Anlaşmalı Oldukları Kurum Bilgileri	Devlet (n=18)	Var	11	34,4	
	Özel (n=14)	Var	13	40,6	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>24</i>	<i>75,0</i>	
15.Kaliteden Sorumlu Başhekimin Adı Soyadı Unvanı	Devlet (n=18)	Var	8	25,0	
	Özel (n=14)	Var	4	12,5	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>12</i>	<i>37,5</i>	
16.Kaliteden Sorumlu Başhekimin Fotoğrafi	Devlet (n=18)	Var	1	3,1	
	Özel (n=14)	Var	1	3,1	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>2</i>	<i>6,3</i>	
17.Kalite Yönetim Direktörünün Adı Soyadı, Unvanı	Devlet (n=18)	Var	14	43,8	
	Özel (n=14)	Var	5	15,6	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>19</i>	<i>59,4</i>	
18.Kalite Yönetim Direktörünün Fotoğrafi	Devlet (n=18)	Var	4	12,5	
	Özel (n=14)	Var	2	6,3	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>6</i>	<i>18,8</i>	
19.Kalite Yönetim Birimi Çalışanlarının Adı Soyadı, Unvanı	Devlet (n=18)	Var	11	34,4	
	Özel (n=14)	Var	2	6,3	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>13</i>	<i>40,6</i>	
20.Kalite Yönetim Birimi Çalışanlarının Fotoğrafi	Devlet (n=18)	Var	2	6,3	
	Özel (n=14)	Var	1	3,1	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>3</i>	<i>9,4</i>	
21.Oluşturulan komitelerin isimleri	Devlet (n=18)	Var	13	40,6	
	Özel (n=14)	Var	4	12,5	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>17</i>	<i>53,1</i>	
22.Oluşturulan Komite Üyelerinin Adı Soyadı, Unvanı, Sorumlu Olduğu Bölümler	Devlet (n=18)	Var	9	28,1	
	Özel (n=14)	Var	3	9,4	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>12</i>	<i>37,5</i>	
23.Oluşturulan Komite Üyelerinin Fotoğrafları	Devlet (n=18)	Var	1	3,1	
	Özel (n=14)	Var	0	0	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>1</i>	<i>3,1</i>	
24.Bölüm Kalite Sorumlularının Adı Soyadı, Unvanı, Sorumlu Olduğu Bölümler	Devlet (n=18)	Var	10	31,3	
	Özel (n=14)	Var	2	6,3	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>12</i>	<i>37,5</i>	
25.Bölüm Kalite Sorumlularının Fotoğrafları	Devlet (n=18)	Var	0	0	
	Özel (n=14)	Var	1	3,1	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>1</i>	<i>3,1</i>	
26.SKS Kapsamındaki İyi Uygulama Örnekleri	Devlet (n=18)	Var	5	15,6	
	Özel (n=14)	Var	0	0	
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>	<i>5</i>	<i>15,6</i>	
27.Öz Değerlendirme Planı	Devlet (n=18)	Var	Güncel	2	6,3
			Eski	6	18,8

	Özel (n=14)	Var	Güncel	0	0
			Eski	1	3,1
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>		9	28,1
28.SKS Kapsamında Gerçekleştirilecek Eğitim Planı	Devlet (n=18)	Var	Güncel	5	15,6
			Eski	4	12,5
	Özel (n=14)	Var	Güncel	0	0
			Eski	0	0
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>		9	28,1
29.Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesinin Güncel Hali	Devlet (n=18)	Var		11	34,4
	Özel (n=14)	Var		1	3,1
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>		12	27,5
30.Hasta ve Çalışan Güvenliği Yönetmeliğinin Güncel Hali	Devlet (n=18)	Var		1	3,1
	Özel (n=14)	Var		3	9,4
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>		4	12,5
31.Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web Sitesine Erişim Linki	Devlet (n=18)	Var		2	6,3
	Özel (n=14)	Var		2	6,3
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Var</i>		4	12,5
32.SKS Kalite Yönetimi Linkinde Yer Alan Bilgilerin Güncelliği	Devlet (n=18)	Güncel		5	15,6
	Özel (n=14)	Güncel		1	3,1
	<i>TOPLAM (N=32)</i>	<i>Güncel</i>		6	18,8

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık hizmetleri doğrudan ya da dışsalıklar aracılığıyla insan yaşamını büyük oranda etkilemekte; verilen hizmetin kaliteli olması bu etkinin olumlu yönde olmasına zemin hazırlamaktadır. Ancak bir hizmet çeşidi olan sağlık hizmetlerinin kalitesini ölçmek, bir mal ya da mamulün kalitesini ölçmekten nispeten daha zordur. Bu çalışmada da Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ'daki sağlık hizmeti sunucularından 32 hastanenin web sitesi sağlıkta kalite ve akreditasyon standartları kapsamında değerlendirilerek, elde edilen veriler yorumlanmıştır. Buna göre, devlet hastanelerinde kurumsal yapı ve iletişim bakımından SKS ve SAS kriterlerinin tamamını yerine getiren iki devlet hastanesi (Tekirdağ Çorlu ve Tekirdağ Malkara Devlet Hastaneleri) bulunurken, tüm kriterleri karşılayan bir özel hastane tespit edilememiş, ancak tek bir kriter dışında diğer tüm kriterleri karşılayan özel hastanelerin Özel Çorlu Vatan, Özel Reyap, Özel Tekirdağ Yaşam Hastaneleri ve Özel Vega Hospital olduğu belirlenmiştir.

Kalite standartları bakımından SKS ve SAS kriterlerinin tamamını karşılayan herhangi bir hastane bulunmazken, tüm hastaneler arasında 18 kriterden 13'ünü yerine getiren Tekirdağ Çorlu Devlet Hastanesi ve 12 kriteri sağlayan Tekirdağ Özel Yaşam Hastanelerinin araştırma kapsamındaki 32 hastane içerisinde SKS ve SAS kriterlerine uygunlukları bakımından diğerlerine göre öne çıktıkları görülmektedir.



Ayrıca çalışmada elde edilen veriler ışığında Kırklareli Vize Devlet Hastanesi, Özel Trakya, Özel Derman ve Özel Balkan Hastanelerinin web sitelerinin ise SKS ve SAS kriterleri bakımından en az kriteri sağlayan, web sitelerini kalite ve akreditasyon standartlarına uygun şekilde tasarlanmayan hastaneler oldukları söylenebilir. Hastanelerin mülkiyet tipine göre, her bir SKS ve SAS kriteri tek tek değerlendirildiğinde hem devlet hem de özel hastanelerin web sitelerinin tamamında yer alan SKS ve SAS kriterlerinin ulaşım, iletişim bilgileri, hizmet verilen bölüm/branş, hekimlerin uzmanlık dalları, spesifik ilgi alanları ve randevu alma ile ilgili kriterler olduğu tespit edilmiştir. Bu kriterlerin hastanelerin tümü tarafından yerine getirilmesinin sebebi olarak, Sağlık Bakanlığı tarafından sağlanması gereken SKS ve SAS kriterleri arasında olmasının yanı sıra, hastalar ve yakınları tarafından hastane sitelerinin en sık ziyaret edilme sebepleri arasında olmalarının da etkili olduğu düşünülmektedir. Ancak yapılan inceleme sonucunda SKS ve SAS kriterlerinden kaliteden sorumlu başhekim, bölüm kalite sorumluları, kalite yönetim birimi çalışanları ve komite üyelerinin fotoğraflarının çok az sayıda web sitesinde yer aldığı ve en az karşılanan kriterlerden biri olduğu görülmüştür.

Devlet hastanelerinin web sitelerinde SKS ve SAS kriterlerinden kalite yönetim birimi ve çalışmaları, oluşturulan komitelerin isimleri, kalite yönetim direktörünün, kalite yönetim birimi çalışanlarının, komite üyelerinin, bölüm kalite sorumlularının adı, soyadı, unvanı, öz değerlendirme ve eğitim planı, sağlıkta performans ve kalite yönergesinin güncel halleri gibi kriterlerin özel hastanelere oranla daha fazla sağlandığı; ancak özel hastanelerde ise acil sağlık, özellikli hizmetler ve anlaşmalı oldukları kurum bilgileri gibi kriterlerin devlet hastanelerine oranla daha fazla karşılandığı tespit edilmiştir. Bu sonucun ortaya çıkmasında, özel hastanelere devlet hastanelerinde olmayan bazı özellikli hizmetler için başvurulmasının ya da hastaların sahip oldukları özel sağlık sigortaları kapsamında hizmet alabilecekleri sağlık sunucuları olmalarının etkili olduğu düşünülmektedir.

Hastanelerin web sitelerinde yer alan bilgilerin güncelliği bakımından yapılan incelemede güncel bilgiye sahip hastane web sitesi sayısının düşük olduğu; ayrıca öz değerlendirme ve eğitim planı gibi güncel şekilde yayınlanması gereken bilgilerin de yine birçok hastanede ya hiç yayınlanmadığı ya da eski tarihli plan ve değerlendirmelerin kaldırılıp yerine yenisinin konulmadığı görülmüştür. Ancak, bilinmektedir ki hastanelerin kalite değerlendirme süreçleri akreditasyon çalışmalarında olduğu gibi isteğe bağlı şekilde değil, Sağlık Bakanlığı tarafından zaruri bir uygulama olarak yürütülmektedir. Sağlıkta kalite uygulamalarında olduğu gibi akreditasyon çalışmalarının da Sağlık Bakanlığı tarafından gönüllülük esası aranmadan tüm hastanelerde uygulanması için çalışmalar yürütülmesinin; bu amaçla SKS Hastane ve SAS Hastane kitapçıklarında yer alan kriterlerin tüm hastaneler tarafından eksiksiz şekilde sağlanarak tüm ilgililere güncel bilgiler sağlayacak şekilde düzenlenmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca Sağlık

Bakanlığı'nın SKS ve SAS kriterleri bakımından belirli aralıklarla kontroller gerçekleştirmesi, kontroller sonucunda gerekli ise uyarılar yapması, çeşitli önlemler alması/uygulanması ya da çeşitli düzeylerdeki yazışmalar ile sağlıkta kalite ve akreditasyon kriterlerine uygun olmayan hastanelerin web sitelerinin uygun hale getirilmesini temin ederek çalışanların, hastaların/hasta yakınlarının ve tüm ilgililerin memnun edilmesinin sağlanması önemli görülmekte ve önerilmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Afacan, S. ve Bahçecik, N. (2011). Özel bir hastanede algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesi. III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, 24-26 Kasım 2011. Ankara: Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı.
- Aiken, L. H., Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, D. M., Busse, R., McKee, M. ve diğerleri (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *Bmj*, 344, e1717.
- Akyüz, S. ve Akyüz, F. (2015). "Hastane Çalışanlarının kalite ve akreditasyon faaliyetlerine bakışı: karşılaştırmalı bir analiz". *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(2), 90-97.
- Al-Awa, B., Jacquery, A., Almazrooa, A., Habib, H. H., al-Noury, K., el Deek, B. S. ve diğerleri (2011). comparison of patient safety and quality of care indicators between pre and post accreditation periods in King Abdulaziz University Hospital. *Research Journal of Medical Sciences*, 5(1), 61-66.
- Alkhenizan, A. ve Shaw, C. (2011). Impact of accreditation on the quality of healthcare services: a systematic review of the literature. *Annals of Saudi Medicine*, 31(4), 407-416.
- Aslantekin, F., Göktaş, B., Uluşen, M. ve Erdem, R. (2007). Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi örneği, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6), 55-71.
- Bekçi, İ. ve Toraman, A. (2011). Kalite maliyetleri ve bir hastanede hesaplanması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 39-57.
- Berwick, D. M., Calkins, D. R., McCannon, C. J. ve Hackbarth, A. D. (2006). The 100 000 lives campaign: setting a goal and a deadline for improving health care quality. *Jama*, 295(3), 324-327.
- Bircan, H. ve Baycan, S. (2004). Sağlık sektöründe verimlilik ve kalite sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi örneği. *CÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(2), 173-185.
- Çolak, M., Kaymakoglu, B. ve Ersoy, K. (2006). Türkiye'de özel hastanelerin web sitelerinin değerlendirilmesi. 3. Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi, Türkiye.
- Dalbay, Ö. ve Biçer, İ. H. (2002). Bir kamu hastanesinde iso-9002: 1994 kalite güvence yönetimi uygulamasının hasta memnuniyeti ve bazı performans göstergelerine etkisi. *İTÜDERGİSİ/b*, 1(1), 11-19.
- Derin, N. ve Demirel, E. T. (2011). Hasta hakları birimi faaliyetlerinin sağlıkta kalite çalışmalarına katkısı. III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Ankara.
- Devebakan, N. (2006). Sağlık işletmelerinde teknik ve algılanan kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 120-149.

- El-Jardali, F. (2007). Hospital accreditation policy in Lebanon: its potential for quality improvement. *Le Journal Medical Libanais. The Lebanese medical journal*, 55(1), 39-45.
- El-Jardali, F., Jamal, D., Dimassi, H., Ammar, W. ve Tchaghchaghian, V. (2008). The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of Lebanese nurses. *International Journal for Quality in Health Care*, 20(5), 363-371.
- Güdük, Ö. ve Kılıç, C. H. (2017). Sağlık hizmetleri akreditasyonu ve Türkiye’de gelişimi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 102-107.
- Güngören, M., Orhan, F. ve Kurutkan, N. (2013). mikro rekabette yeni yaklaşımlar hastanelerde oluşan etik iklimin kalite ve akreditasyon açısından değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 221-241.
- Hoş, C. (2016). Sağlıkta zoru başarmak: sağlık sektöründe akreditasyon. *Journal of Suleyman Demirel University Institute of Social Sciences*, 28 (3), 498-533.
- İlkay, S. ve Varinli, İ. (2005). ISO 9001: 2000 Kalite yönetim sistemi: Dünya, Avrupa ve Türkiye uygulamalarının karşılaştırması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (25), 1-19.
- Kayral, İ. H. ve Beylik, U. (2016). Kurumsal yönetim standartları ağırlıklandırılmış kalite analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 208-222.
- Kömürcü, N., Durmaz, A., Bayram, N., Koyucu, R. G., Karaman, Ö. E. ve Toker, E. (2014). Sağlık hizmetlerinde kalite standartları ve modelleri. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi* (7), 95-114.
- Laschober, M., Maxfield, M., Felt-Lisk, S. ve Miranda, D. J. (2007). Hospital response to public reporting of quality indicators. *Health care financing review*, 28(3), 61-76.
- Öter, V. ve Südaş, H. D. (2017). Algılanan hizmet kalitesinin hasta bağlılığı üzerine etkisi: devlet hastanesi üzerine bir inceleme. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 43-57.
- Özata, M. ve Özer, K. (2016). Hastanelerde hasta mahremiyetine yönelik uygulamalarının sağlıkta kalite standartları bağlamında değerlendirilmesi: Konya örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 45, 11-33.
- Özen, Ü., Çam, H. ve Yalçın Aslay, F. (2011). Kalite boyutları ve sağlık hizmeti unsurları açısından hasta memnuniyetine bir bakış: Gümüşhane Devlet Hastanesi’nde örnek uygulama. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 2(1), 25-43.
- Öztaş, S. (2014). Sağlık kurumlarında kalite yönetim sistemleri ve akreditasyon çalışmaları analizi (Keçiören eğitim ve araştırma hastanesi örneği), (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sack, C., Scherag, A., Lütke, P., Günther, W., Jöckel, K.-H. ve Holtmann, G. (2011). Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? a survey of 37.000 patients treated by 73 hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(3), 278-283.
- Schmaltz, S. P., Williams, S. C., Chassin, M. R., Loeb, J. M. ve Wachter, R. M. (2011). Hospital performance trends on national quality measures and the association with joint commission accreditation. *Journal of Hospital Medicine*, 6(8), 454-461.

- SHGM Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Dairesi Başkanlığı (2020). Sağlıkta kalite ve akreditasyon. <http://www.kalite.saglik.gov.tr/> (Erişim tarihi: 25 Şubat 2020).
- SHGM Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Sağlıkta akreditasyon standartları (SAS) hastane seti-v1.1/2015, 2015. <https://kalite.saglik.gov.tr/TR,8175/saglikta-akreditasyon-standartlari-sas.html> (Erişim tarihi: 20 Kasım 2019).
- SHGM Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Sağlıkta kalite standartları hastane (SKS-Hastane Versiyon-5; revizyon-01), Mart 2016. <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/3460,skshastanesetiv5r1pdf.pdf?0> (Erişim tarihi: 20 Kasım 2019).
- Soysal, A., Yağar, F. ve Dökme, S. (2016). Akdeniz Bölgesi'ndeki sağlık kuruluşlarının web sitelerinin karşılaştırmalı olarak analizi. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi (17), 213-234.
- Taş, Y., Akpınar, A. T. ve İşçi, E. (2013). Kalite yönetim sistemi ile hasta güvenliği kültürü ilişkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma: üniversite hastanesi örneği. 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, 27-29 Eylül 2013, Konya.
- Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2011). Web sitelerine ilişkin düzenleme, Belge Sayısı: B-10-0-THG-0-70-00-02/48880, <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/4331,0612webyazipdf.pdf?0> (Erişim tarihi: 20 Mart 2018).
- Tengilimoğlu, D., Işık, O. ve Akbolat, M. (2017). Sağlık işletmeleri yönetimi (8 ed.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- TÜRKAK. (2018). Akreditasyon Nedir?. <http://www.turkak.org.tr/TURKAKSITE/Default.aspx> (Erişim tarihi: 24 Mart 2018).
- Uğurluoğlu, Ö. (2009). İstanbul'daki Hastanelerin Web Sitesi Özellikleri Üzerine Bir İnceleme. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 12(1), 87-104.
- Weiner, B. J., Alexander, J. A., Shortell, S. M., Baker, L. C., Becker, M. ve Geppert, J. J. (2006). Quality improvement implementation and hospital performance on quality indicators. Health Services Research, 41(2), 307-334.
- Yağcı, M. İ. ve Duman, T. (2006). Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 7(2), 218-238.
- Yurdakul, N. ve Öksüz, B. (2007). Hastanelerde bir tanıtım aracı olarak web siteleri: İzmir ili eğitim hastaneleri ve özel hastanelerin kurumsal web sitelerinin kıyaslamalı analizi. Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, 5(1), 118-134.
- Zingmond, D. S., Lim, Y. W., Ettner, S. L. ve Carlisle, D. M. (2001). Information superhighway or billboards by the roadside? an analysis of hospital web sites. Western Journal of Medicine, 175(6), 385.