

Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü

Sağlıkta Akreditasyon Standartları

Demet Gökmen Kavak

İletişim / Correspondence:

Uzman, Türkiye Sağlık Hizmetleri
Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü,
demet.kavak@tuseb.gov.tr

Geliş Tarihi: 16.04.2018

Kabul Tarihi: 16.05.2018

Received Date: 16.04.2018

Accepted Date: 16.05.2018

Anahtar Kelimeler: TÜSKA,
Akreditasyon, Standart

Keywords: TÜSKA, Accreditation,
Standard

Özet

TÜSKA sağlıkta akreditasyon programları kapsamında, hali hazırda, 4 alana yönelik akreditasyon standart seti bulunmaktadır. Bunlar; Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Hastane, SAS Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri (ADSM), SAS Diyaliz ve SAS Laboratuvar Setleri olarak sıralanmaktadır. TÜSKA Akreditasyon Standart setlerinin tamamı, The International Society for Quality in Health Care (ISQua) tarafından akredite edilmiştir. Türkiye’de sağlık alanında akreditasyon standartlarının hazırlanmaya başlaması, Sağlık Bakanlığı tarafından 2012 yılında ISQua ile kurulan resmi işbirliği süreci ile başlamış ve 2015 yılına kadar yapılan çalışmalar sonucunda ISQua tarafından akredite edilmiştir. 2015 yılında TÜSKA’nın kurulması ile birlikte Sağlık Bakanlığı’nca akreditasyon faaliyetleri kapsamında her türlü bilgi ve doküman ile yürütülen tüm iş ve işlemler TÜSKA’ya devredilmiştir. Standartlar, ulusal ihtiyaç ve öncelikler, ulusal-uluslararası standartlar/çalışmalar, Dünya Sağlık Örgütü Hedefleri ve ISQua ilkeleri baz alınarak ve aralarında akademisyenler, sağlık yöneticileri, denetçiler ve uygulayıcıların bulunduğu alanında uzman çok sayıda profesyonelin katılımıyla, anlaşılabilirlik, uygulanabilirlik, ölçülebilirlik gibi parametreler açısından test çalışmaları yapılarak hazırlanmıştır.

Turkish Health Care Quality and Accreditation Institute Health Accreditation Standards

Demet Gökmen Kavak

Abstract

Within the scope of TÜSKA healthcare accreditation programs, there is currently a standard set of accreditation standards for 4 areas. These; Health Accreditation Standards (SAS) Hospital, SAS Oral and Dental Healthcare Centers (ADSM), SAS Dialysis and SAS Laboratory Sets. All TÜSKA Accreditation Standard sets are accredited by The International Society for Quality in Health Care (ISQua). Health Accreditation Standards in Turkey in 2012 by the Ministry of Health began the formal process established by ISQua cooperation. As result of the studies carried out until 2015, ISQua has accredited. With the establishment of TÜSKA in 2015, all kinds of information and documents and all the work and transactions carried out within the scope of the accreditation activities of the Ministry of Health have been transferred to TÜSKA. TÜSKA Accreditation Standards in Health are based on national needs and priorities, national-international standards/studies, World Health Organization Objectives and ISQua principles and with the participation of a large number of professionals, including academicians, health administrators, auditors and practitioners, The standards are prepared by making test works in terms of parameters.

Giriş

Günümüzde tıp teknolojileri ve uygulamalarında yaşanan hızlı ilerlemeler, tanı ve tedavi süreçlerinde yükselen başarı oranları, artan hasta sayıları, hasta beklentilerinin giderek artması vb. faktörler hastanelerde rekabet ortamı oluşmasına neden olmuş, bu ise hastanelerde, tıbbi bakıma ihtiyaç duyan hastalara en kısa sürede, en kaliteli bakım hizmeti sunma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Dünyanın pek çok ülkesinde, sağlık sistemlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan akreditasyon çalışmaları ve sağlık bakım kalitesini değerlendirmede ve iyileştirmede önemli rol oynamaktadır. Sağlıkta kabul edilen kalite girişimleri arasında, sağlık hizmeti kalitesini organizasyonel ve hizmet seviyelerinde yükseltmek için tercih edilen yöntem olarak giderek daha fazla kabul görmektedir (Shaw ve diğ., 2010). Sağlık kalitesi ve hasta güvenliğinin iyileştirmesi için önemli bir itici güç olarak geniş bir üne kavuşmuştur (Braithwaite ve diğ., 2010; Rooney ve Ostenberg, 1999). Akreditasyonla ilgili önemli harcamalara rağmen, hastaneler bunu layık bir yatırım olarak görmektedirler. Öyle ki akreditasyonun sağlık kalitesinin yükseltilmesinde algılanan değeri, İran, İtalya, İskoçya ve Fransa (Melo, 2016) gibi ülkelerde zorunlu akreditasyon programlarının oluşturulmasına yol açtığı görülmektedir.

Akreditasyon, bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören bir tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreç olarak tanımlanmakta, sağlık bakım kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla kullanılan ISO (International Standardisation Organisation), EFQM (European Foundation of Quality Management) vb. dış değerlendirme yöntemlerinden biri olarak kabul edilmektedir. (Rooney ve Ostenberg, 1999; Melo, 2016) Birçok ülke, ulusal standartların yaygınlaştırılması ve kamusal hesap verme sorumluluğu için sağlık hizmetleri akreditasyonunu bir araç olarak benimsemektedir.

Geleneksel olarak, Avustralya, Kanada ve Amerika Birleşik Devletleri'nde bu programlar, klinik derneklerin (özellikle medikal) ve hastane yöneticilerinin işbirliği ile gönüllü olarak örgütsel gelişim aracı olarak başlatılmıştır. Daha yakın zamanda, geri ödeme planları, merkezi kontrol ve temel bakımın, sağlık ağları ve toplum temelli hizmetlerin vurgulanmasıyla yönlendirilmektedir.

Standardizasyona Genel Bakış

Standartlar, tüm ilgili tarafların katılımıyla geliştirilmiş, üzerinde uzlaşma sağlanmış, ortak ve tekrarlanan kullanımlar için hazırlanan, yetkili bir kurumca onaylanmış uygulanması genellikle zorunlu olmayan dokümanlardır. Genel olarak 'imalatta, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örneklik' şeklinde ifade edilen standart kavramı, Türk Dil Kurumu (2017) tarafından bir işletmede, bir ürünü, bir çalışma yöntemini, üretilecek miktarı, bütçenin para miktarını belirlemek için konulmuş kural şeklinde tanımlanmaktadır. TS EN 45020 (2007)'de ise bu kavram mevcut ve olası problemler dikkate alınarak, belirli bir konuda ortak ve tekrar eden kullanımlar için en uygun düzeyde bir düzen geliştirilmesi amacıyla gerekli hükümlerin oluşturulması faaliyeti olarak belirtilmektedir.

Bir akreditasyon sisteminin en önemli bileşeni, sağlık organizasyonları için optimal kalitede uygulamanın nasıl olması gerektiğini tanımlayan standartlardır. Standartlar, akredite edilecek sağlık tesisleri ile ilgili, anlaşılabilir, uygulanabilir, ölçülebilir, ulaşılabilir ve akredite olan organizasyonda sürekli iyileştirmeyi teşvik edecek şekilde dizayn edilmiş olmalıdır (Scrivens, 1997; Shaw, 2004).

Standartlar, bir ürün ya da hizmet alanında temel olarak kalite ve güvenlik seviyesine katkıda bulunmaktadır. Standartların kurumlarda oluşturduğu ortak terminoloji sayesinde teknik ve teknolojik alanda şeffaflık sağlanmakta, teknolojinin hızla geliştiği günümüz dünyasında, gelecekte karşılaşılabilecek potansiyel risklerin değerlendirilmesini kolaylaştırmakta, ürün ya da hizmet sağlayıcıları, kullanıcıları ve ülke ekonomisi açısından önemli faydalar sağlamaktadır.

Standart hazırlamanın temel ilkelerinden biri standartların ilgili tüm tarafların katılımı ve uygunluğu ile hazırlanmasıdır. Standartlar tüm kesimlerin kullanımına hitap edecek dokümanlardır. Dolayısı ile tek bir tarafın uygun bulduğu bir dokümanın değil ilgili tüm tarafların uygun bulduğu bir dokümanın standart olarak hazırlanması ve yayımlanması gerekmektedir (Algan, 2015).

Paydaş, ISO (2017) tarafından bir kuruluşun herhangi bir kararı ve faaliyeti ile ilişkisi olan birey veya grup olarak tanımlanmaktadır. Bu anlamda standartları kullanan ve/veya standartlardan etkilenen taraflar, konuyla ilgili kamu kuruluşları, tüketiciler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, araştırma ve deney kuruluşları, sanayi sektörü, küçük ve orta ölçekli işletmeler olabilir.

Standartların hazırlanmasında farklı kaynaklar kullanılabilir. Bunlara örnekler şöyle sıralanabilir (Shaw, 2004);

- Profyoneller ve paydaşlar arasında fikir birliği ile oluşturulmuş ve yasalara uygun iyi uygulamalar
- Süreç ve çıktılarının temel hedefleri (Ör: bağışıklama oranı, toplum sağlık düzeyi vb)
- Yasalar, hükümet direktifleri ve profesyonel rehberler
- Organizasyonun nasıl yönetileceği, hedeflere nasıl ulaşılabilceği gibi deneysel tanımlamaların bir araya getirilmesi.
- Diğer ülkelerin akreditasyon standartları
- Klinik müdahalelerin randomize kontrollü denemeleri ve çalışma sonuçları, yol haritaları (pathways).

Akreditasyon Standartları ve ISQua

Bir akreditasyon süreci, bağımsız bir denetim kuruluşu, bu kuruluş tarafından benimsenen standartlar, süreç sonunda verilecek sertifika/belge ve sürecin devamlılığı için gerekli destek olmak üzere dört temel bileşen ile çalışmaktadır. Standartlar, optimal kalitede hizmet sunum kalitesi için gerekli kurallar, normlar bütünü; sertifika/belge, standartların kuruluşta tam ve doğru bir şekilde uygulanmakta olduğuna dair belgelendirme faaliyetini ve destek bileşeni ise standartların uygulanmasını bir seviyeden daha iyi bir seviyeye taşıyan tüm unsurları ifade etmektedir (Sinclair ve Rayner, 2007).

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon faaliyeti gerçekleştirmeyi hedefleyen bağımsız akreditasyon kuruluşları açısından çatı kuruluş The International Society for Quality in Healthcare (ISQua) dır. ISQua, uluslararası alanda, sağlık alanında akreditasyon faaliyeti yapan kurumları akredite eden, akreditörlerin akreditörü olarak bilinen kuruluştur. ISQua, 1985’de kurulmuş, kar amaçsız, bağımsız, 100 üzerinde üye ve bağlantıları olan küresel bir yapıdır. ISQua, sağlık hizmetlerinde kalitenin çatı yapılanması olarak Dünya Sağlık Örgütü ile “resmi” ortak çalışmaktadır. Merkezi İrlanda’dadır. Dünyada sağlık hizmetleri akreditasyonu denilince sıklıkla akla gelen kuruluşlardan Joint Commission International, Akreditasyon Kanada ve Malezya Sağlıkta Kalite Derneği gibi uluslararası akreditasyon kuruluşları da ISQua tarafından akreditasyon yetkisi almış kuruluşlardır. ISQua aşağıda belirtilen üç alana yönelik programları yolu ile kurumlara akreditasyon yapabilme yetkinliği sağlamaktadır (ISQua, 2017).

- Kurumsal Akreditasyon
- Standartların Akreditasyonu
- Denetçi Eğitim Programı Akreditasyonu

Sağlık hizmetlerine yönelik akreditasyon kuruluşları bu alana yönelik faaliyetlerini ISQua tarafından akredite

edilen standart setleri ile gerçekleştirmektedir. İlgili kuruluşlarca hazırlanan standartlar ISQua’nın ‘Sağlık ve Sosyal Bakım Standartlarının Geliştirilmesine Yönelik Kılavuz ve İlkeleri’ne göre değerlendirilmektedir. Aşağıda yer alan ISQua ilkeleri, standartların geliştirilmesi, ölçülmesi, yapısı ve içeriğine ilişkin rehberlik sağlamak üzere tasarlanmıştır ve hazırlanan standart setinin ISQua tarafından akredite edilmesi için bu ilkeleri tam olarak karşılayacak bir tasarımda hazırlanmış olması beklenmektedir (ISQua, 2013);

- İlke 1: Standartların Gelişimi
- İlke 2: Standartlar Ölçümü
- İlke 3: Örgütsel rol, Planlama ve Performans
- İlke 4: Güvenlik ve Risk
- İlke 5: Hasta / Servis Kullanıcı Odağı
- İlke 6: Kalite Performansı

Uluslararası Standart Kuruluşları

Uluslararası alanda akreditasyon standartlarına yönelik ilk akla gelen kuruluşlardan biri Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) dur. ISO, sağlık hizmetlerinin belirli yönlerini (ISO 9000 serisi) değerlendirmek için kullanılan kalite sistemleri için standartlar geliştirmiştir. Standartlar klinik sonuçlardan ziyade idari prosedürlerle ilgilidir. Bunlar, laboratuvarlar (EN 45001), radyoloji ve nakil gibi daha çok mekanik departmanlarda kullanılsa da tüm hastanelere ve kliniklere de uygulanmaktadır (ISO, 2017). Her ülkede, ulusal bir kurum, kuruluşların standartlara uygun olduğunu tasdik etmeye yetkili olarak, bağımsız kuruluşların varlığını kabul (akredite) etmekte ve kontrol etmektedir. Denetim süreci standartlara uygunluğu kontrol etmektedir ve kendi içinde kurumsal gelişim için tasarlanmamıştır. 2000 yılında yayımlanan ISO serisinin gözden geçirilmiş bir versiyonu, EFQM ve akreditasyon geliştirme modeline yaklaşmaktadır. (Cranovsky ve diğ., 2000).

Dünyada bilinen en eski akreditasyon kuruluşu Joint Commission International (JCI) dır. JCI Misyonunu, “eğitim, yayımlar, danışma, değerlendirme ve akreditasyon hizmetleri yoluyla uluslararası toplumdaki bakımın güvenliğini ve kalitesini artırmak” olarak tanımlamıştır. Standartları, denetçi eğitim programı ve kurumsal süreçleri ISQua tarafından akredite edilmiş olan, bağımsız, kar amacı gütmeyen bir sivil toplum kuruluşudur. Amerika Birleşik Devletleri’ndeki 15.000’den fazla sağlık kuruluşunun akreditasyonunu gerçekleştirmiştir (Timmons, 2009). Tüm dünya genelinde, 2017 yılı itibarıyla 69 ülkede yer alan 993 kuruluşun JCI akreditasyonu bulunmaktadır. Türkiye’de ise 48 kuruluş JCI tarafından akredite edilmiştir. Bunların 36’sı hastane, 3’ü Akademik Tıp Merkezi, 5’i ayakta tedavi ve 4’ü klinik laboratuvar programı akreditasyonu alan kuruluşlardır

(JCI, 2017). JCI'nin temel amacı, topluma verilen sağlık hizmetinin güvenlik ve kalitesinin sürekli olarak yükseltilmesi ve bu alanda oluşturulan standartların sağlık kuruluşlarında yerleştirilmesidir. JCI, uluslararası toplumların sağlık kuruluşlarına objektif standartlar dizisi ve süreçlerinin benimsenmesini, devamlı ve kalıcı iyileştirme programlarının oluşturulmasını ve standartların yerel ihtiyaçlara göre belirlenmesini amaçlamaktadır. Standartların felsefesi kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme prensiplerine göre belirlenmiştir. JCI Hastane Akreditasyon Standartları-5'inci Edisyon'un içeriğini oluşturan dört temel başlık aşağıda belirtilmektedir (JCI, 2014)

1. Uluslararası Hasta Güvenliği Hedefleri
2. Hasta Odaklı Standartlar
3. Kurum Odaklı Standartlar
4. Akademik Tıp Merkezi Hastaneleri Standartları (Bu türden hizmet veren kurumlar için)

Dünyadaki en eski ikinci akreditasyon programı Kanada Akreditasyon Programıdır. Akreditasyon Kanada, kuruluşları, Sağlık Standartları Organizasyonu (HSO) tarafından geliştirilen standartlara göre değerlendirmektedir. HSO, küresel olarak sağlık hizmetlerini ve sosyal hizmetleri iyileştirmek için 100'den fazla özelleştirilebilir sağlık standardı sunmaktadır. Standartların değerlendirilmelerden ayrılması, Akreditasyon Kanada'nın mümkün olan en iyi akreditasyon hizmetlerini sunmaya odaklanmasını sağlar ve standart geliştirme süreci sırasında olası çıkar çatışmalarını önler. HSO standartları, hastalar ve aileleri için geniş bir sağlık hizmetleri yelpazesini kapsayan en yüksek kalitede kaliteyi sağlamaya odaklanmaktadır. Standartlar, etkili sağlık hizmetleri ve genel değer sağladıklarından emin olmak için klinisyenler, politika yapıcılar ve hastalarla ve ailelerle ortaklaşa tasarlanmıştır (HSO, 2018).

Sağlık hizmetlerine yönelik akreditasyon alanında öncü ülkelerden birisi de Avustralya'dır. Ülkede akreditasyona yönelik standartlar Avustralya Sağlık Hizmetlerinde Güvenlik ve Kalite Komisyonu (NSQHS) tarafından hazırlanmaktadır. NSQHS Standartları, Avustralya Sağlık Bakanları tarafından 2011'de onaylanmıştır ve tüketicilerin bekleyebilecekleri bakım seviyesi hakkında net bir açıklama sağlamaktadır. Standartlar akreditasyon sürecine odaklanmakta, akreditasyon sürecindeki temel adımları özetlemekte ve göstermek için kullanılabilir kanıt örnekleri sunmaktadır (ACSQHC, 2012).

Türkiye'de Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ulusal standartlar enstitüsü olarak görev yapmaktadır. TSE, her türlü madde ve mamuller ile usul ve hizmet standartlarını yapmak amacıyla 18.11.1960 tarih ve 132 sayılı Ka-

nunla kurulmuştur. TSE tarafından kabul edilen standartlar, Türk Standardı (TS) adını almaktadır. Ürün ya da hizmet üretimine yönelik çok sayıda standardı bulunan TSE standart hazırlama faaliyeti yanında, belgelendirme, kalibrasyon, muayene ve gözetim, deney ve eğitim hizmetleri de sunmaktadır.

Türkiye'de, 663 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 8. Maddesinin 1. Fıkrası'nda Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (SHGM)'nin görevleri tanımlanmakta, "sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon kuralları belirlemek" SHGM'nin görevleri arasında belirtilmektedir. Bu görev SHGM bünyesinde yer alan Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte olup, Başkanlıkça, kuruluştan bu yana, hastaneler, ağız ve diş sağlığı merkezleri, evde sağlık hizmetleri, diyaliz hizmetleri gibi pek çok uygulama alanına yönelik kalite ve akreditasyon standartları hazırlamıştır (Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı [SKADB], 2017).

TÜSKA Akreditasyon Standartları

Türkiye'de sağlık hizmetlerinde akreditasyon sürecinin birinci bileşeni olan "bağımsız akreditasyon kuruluşu" Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA)'dür. TÜSKA, sağlık alanında uluslararası kabul görmüş standartlara ve denetçi eğitim programına sahip, sağlık hizmetlerinde akreditasyon faaliyetleri gerçekleştirmek üzere hükümet tarafından kurulan ve tanınan ilk ve tek ulusal akreditasyon kuruluşudur. TÜSKA Sağlıkta Akreditasyon Standartları ise akreditasyon sürecinin ikinci bileşenini oluşturmaktadır.

TÜSKA sağlıkta akreditasyon süreçleri kapsamında, hali hazırda, The International Society for Quality in Health Care (ISQua) tarafından akredite edilmiş dört farklı hizmet sunum alanına yönelik akreditasyon standart seti bulunmaktadır. Bunlar; Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Hastane, SAS Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri (ADSM), SAS Diyaliz ve SAS Laboratuvar Seti'dir.

Türkiye'de sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon çalışmalarının temelleri 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı ile atılmış, programın altıncı bileşeninde yer alan "nitelikli ve etkili sağlık hizmeti için kalite ve akreditasyon" ilkesi ile Sağlık Bakanlığı bünyesinde yaklaşık on yıldan bu yana etkili çalışmalar yapılmıştır. Türkiye'de sağlıkta ulusal akreditasyon sisteminin oluşturulmasına yönelik ilk adımlar, Sağlık Bakanlığı tarafından 2012 yılında ISQua ile kurulan resmi işbirliği süreci ile birlikte atılmaya başlanmış ve 2012-2014 yılları arasında yürütülen çalışmalar sonucunda ilk akreditasyon standart seti olan "Sağlıkta Akreditasyon Standartları" hazırlanmıştır.

2015 yılı itibari ile Akreditasyon faaliyetleri kapsamında her türlü bilgi ve doküman ile yürütülen tüm iş ve işlemler Bakanlık Makamının 18.10.2015 Tarih ve 26325996/147 Sayılı Oluru ile Protokol ile TÜSEB Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü'ne devredilmiştir.

Standartlar ulusal ihtiyaç ve öncelikler, ulusal-uluslararası standartlar/çalışmalar, Dünya Sağlık Örgütü Hedefleri ve ISQua ilkeleri baz alınarak ve aralarında akademisyenler, sağlık yöneticileri, denetçiler ve uygulayıcıların bulunduğu alanında uzman çok sayıda profesyonelin katılımıyla, anlaşılabilirlik, uygulanabilirlik, ölçülebilirlik gibi parametreler açısından test çalışmaları yapılarak hazırlanmıştır.

Standartlar, hasta güvenliği, kalite iyileştirme, hasta ve hizmet kullanıcı odaklılığı, kurumsal planlama ve performans gibi ilkeleri temel alarak hastanelerde “minimum risk, maksimum güvenlik ve optimum düzeyde kalite”nin sağlanmasını amaçlamaktadır. Standartlar, etkililik, etkinlik, verimlilik, sağlıklı çalışma yaşamı, hasta güvenliği, hakkaniyet, hasta odaklılık, uygunluk, zamanlılık, süreklilik olarak belirlenmiş 10 temel hedefe ulaşılmasını garanti etmektedir. Standartlar, nitelik olarak, uluslararası gelişmeleri dikkate alan, ülkemizdeki sağlıkta kalite altyapısı ile uyumlu, sağlık kuruluşundaki tüm hizmet alanlarını kapsayan, amaçsal yorumlamaya uygun, hizmet süreçlerine ve çıktılara odaklı, inovasyonu teşvik edici, uygulanabilirliği öne çıkaran, kullanımı kolay, kapsayıcı standartlar içermektedir. Standartlar yapısal olarak; standart, değerlendirme ölçütü ve kılavuzlardan oluşmaktadır. Kılavuzlarda standartların amaçları, hedefleri ve standart gereklilikleri yer almaktadır. Kullanıcılar arasında standartlara ilişkin dil birliği sağlamak amacıyla bir kodlama sistematığı kullanılmıştır. Buna göre her bir standart kendisine ait standart kodu ile anılmaktadır.

SAS Hastane Seti (v1.1) 09 Ocak 2014 tarihinde ISQua tarafından akredite edilmiştir. Kamu, özel, üniversite ayrımı gözetmeksizin, sağlık hizmeti sunan, 1.2.ve 3.basamak tüm hastaneleri kapsar. Standartlar, sağlık hizmet sunumuna ilişkin tüm süreçler, boyut ve bölümler şeklinde bir yapı ile kullanıcılara sunulmaktadır. Boyutlar, hastanede sunulan sağlık hizmet süreçlerinin temel çerçevesini, bölümler ise ilgili boyut altında düşünülebilecek alt hizmet süreçlerini ifade edecek şekilde tasarlanmıştır. Bu çerçevede hazırlanan SAS Hastane Seti (v1.1) 7 Boyut, 34 Bölüm, 59 Standart ve 242 değerlendirme ölçütü içermektedir. SAS Hastane Setinde yer alan boyutlar, hastanelerde sunulan hizmetler, yönetim faaliyetleri ve hizmet sürecinde yer alan kişiler baz alınarak hastanenin tüm bölümlerini kapsayacak,

hiçbir hizmet süreci açıkta bırakılmayacak şekilde belirlenmiştir. Yönetim ve organizasyon boyutu ile performans ölçümü ve kalite iyileştirme boyutları doğrudan hastane yönetimi ile ilgilidir. Çalışanlar için sağlıklı çalışma ortamı oluşturulmasının öncelendiği, çalışanlara yönelik ayrı bir boyut oluşturulmuştur. Hastaların güvenliği ve memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar ile hastanede temel hasta haklarının uygulanması çalışmaları ayrı bir boyutta ele alınmıştır. Hastanede verilen hizmetler göz önünde bulundurularak Sağlık Hizmetleri ve Destek Hizmetleri bölümleri hazırlanmış, gelişebilecek acil durumlara karşı tedbir almak ve süreci daha hızlı ve güvenli bir şekilde yönetebilmek amacı ile Acil Durum Yönetimi Boyutu oluşturulmuştur (Sağlık Bakanlığı, 2015a).

SAS Hastane Seti (v1.1)'nin akreditasyon geçerlilik süresi Aralık 2017 tarihinde dolduğundan ISQua tarafından yeniden akredite edilmesine yönelik, Sağlık Bakanlığı ve TÜSKA işbirliğinde oldukça yoğun bir çalışma süreci gerçekleştirilmiştir. Standartlara yönelik alınan geri bildirimler, ISQua ilkeleri ve uluslararası literatür incelemeleri doğrultusunda SAS Hastane Seti (v1.1), Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından revize edilmiş ve standartların ISQua tarafından yeniden akreditasyonuna yönelik gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda SAS Hastane Seti (v2.0/2017) ISQua tarafından Aralık 2021 tarihine kadar yeniden akredite edilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2017).

SAS ADMS Seti 26 Kasım 2014 tarihinde ISQua tarafından akredite edilmiş olup, Türkiye'de ağız ve diş sağlığı alanında fiili olarak hizmet vermekte olan; Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri, Ağız ve Diş Sağlığı Hastaneleri ve Diş Hekimliği Fakültelerini kapsamaktadır. İçerik olarak 7 Boyut, 31 Bölüm, 50 Standart, 200 değerlendirme ölçütünden oluşmakta, ADMS Hizmet sunumuna ilişkin Protez Laboratuvarı vb. bölümler içermektedir (Sağlık Bakanlığı, 2015b).

SAS Diyaliz Seti, 10 Mart 2015 tarihinde ISQua tarafından akredite edilmiş olup, Türkiye'de fiili olarak diyaliz hizmeti vermekte olan; Diyaliz Merkezlerine yönelik olarak hazırlanmıştır. İçerik olarak 7 Boyut, 30 Bölüm, 55 Standart ve 196 değerlendirme ölçütünden oluşmakta, Diyaliz hizmet sunumuna özgü bölümler içermektedir (Sağlık Bakanlığı, 2016a)

SAS Laboratuvar Seti 19 Kasım 2015 tarihinde ISQua tarafından akredite edilmiş olup, Mikrobiyoloji, Biyokimya, Patoloji, Doku Tipleme, Genetik gibi Tıbbi Laboratuvarlara yönelik olarak hazırlanmıştır. İçerik olarak 7 Boyut, 22 Bölüm, 37 Standart ve 139 değerlendirme ölçütünden oluşmakta, Laboratuvar hizmet sunumuna özgü bölümler içermektedir (Sağlık Bakanlığı, 2016b).

TÜSKA ulusal akreditasyon programları kapsamında yer alan bu standart setleri dışında, ilerleyen süreçte, branş bazlı akreditasyon (yoğun bakım, acil servis, kardiyoloji, KVC), sağlık personeli akreditasyonu, sağlıklı işyerleri, okullar, alışveriş merkezleri, vb. alanlarda akreditasyon standartlarının hazırlanmasına yönelik çalışmalar planlanmaktadır.

Sonuç olarak, TÜSKA Sağlıkta Akreditasyon Standartları aracılığıyla, hastaların güvenilir bir sağlık hizmeti aldığı, sağlık çalışanlarının ise güvenilir bir ortamda sağlık hizmeti sunabildiği kurumlar ortaya çıkarmak ve başlangıçta ulusal alanda başlayan bu çalışmaların kısa zamanda uluslararası alana taşınması hedeflenmektedir.

Kaynaklar

ACSQHC (The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) (2012) Hospital Accreditation Workbook, Sydney. Erişim: [https://www.safetyandquality.gov.au/publications/nsqhs-standards-hospital-accreditation-workbook-october-2012].

Algan M (2015) Küresel Standardizasyonun Yönetimi. Siyasal Kitabevi, Ankara ISBN: 978-605-4627-98-1.

Braithwaite J, Greenfield D, Westbrook J, Pawsey M, Westbrook M, Gibberd R, Naylor J, Nathan S, Robinson M, Runciman B, Jackson M, Travaglia J, Johnston B, Yen D, McDonald H, Low L, Redman S, Johnson D, Corbett A, Hennessy D, Clark J, Lancaster J. (2010) Health service accreditation as a predictor of clinical and organisational performance: a blinded, random, stratified study. *Quality & Safety in Health Care*. **19**(1);14-21.

Cranovsky R, Schilling J, Straub R (2000) Quality management system for health care institutions. Frankfurt HSO (Health Standard Organization's) (2018) Erişim: (HSO, 2018). <https://store.healthstandards.org/collections/standards-english>.

ISO (2017) International Organization for Standardization Erişim: [http://www.iso.org].

ISQua (2013) Guidelines and Principles for the Development of Health and Social Care Standards. Erişim: [https://isqua.org/accreditation-iap/reference-materials].

ISQua (The International Society for Quality in Healthcare) (2017) Erişim: [http://www.isqua.org/].

JCI (Joint Commission International) (2017) Erişim [http://www.jointcommissioninternational.org].

JCI (Joint Commission International) (2014) JCI Hastane Akreditasyon Standartları-5'inci Edisyon.

Melo S (2016) The impact of accreditation on healthcare quality improvement: a qualitative case study. *Journal of Health Organization and Management*, **30**(8);1242-1258,

Rooney AI, Van Ostenberg Pr (1999) Licensure, Accreditation and Certification: Approaches to Health Services Quality. Bethesda, Quality Assurance Project, Erişim:[http://www.usaidassist.org/sites/assist/files/accredmon.pdf].

Sağlık Bakanlığı (2015a) Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti (v.1.1) Pozitif Matbaa, Ankara, ISBN: 978-975-590-479-5 Erişim:[http://www.tuseb.gov.tr/tuska/yuklemeler/saglikta_akreditasyon_standartlari_hastane.pdf].

Sağlık Bakanlığı (2015b) Sağlıkta Akreditasyon Standartları ADSM (Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri) Seti (v.1.1) Pozitif Matbaa, Ankara, ISBN: 978-975-590-503-7 Erişim:[http://tuseb.gov.tr/tuska/yuklemeler/yayinlar/sas-adsm-seti-2018.pdf].

Sağlık Bakanlığı (2017) Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti (v.2.0/2017) Pozitif Matbaa, Ankara, ISBN: 978-975-590-479-5 Erişim:[https://akreditasyon.saglik.gov.tr/yuklemeler/sas_hastane_seti_v2_0_2017.pdf].

Sağlık Bakanlığı (2016a) Sağlıkta Akreditasyon Standartları Diyaliz Seti (v.2.1) Opus Basımevi, Ankara, ISBN: 978-975-590-647-8.

Sağlık Bakanlığı (2016b) Sağlıkta Akreditasyon Standartları Laboratuvar Seti (v.1.1 /2016) Opus Basımevi, Ankara, ISBN: 978-975-590-648-5.

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı [SKADB] (2017)

Erişim: [http://www.kalite.saglik.gov.tr/] Scrivens E (1997) Putting continuous quality improvement into accreditation: improving approaches to quality assessment. *Quality in Health Care*. **6**(4): 212-8.

Shaw CD (2004) Developing hospital accreditation in Europe. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.

Shaw C, Groene O, Mora N, Sunol R (2010) Accreditation and ISO certification: do they explain differences in quality management in European hospitals?, *International Journal for Quality in Health Care*, **22**(6);445-451.

Sinclair M, Rayner J (2007) Benchmarking and Accreditation in Health Informatics, Erişim: [http://www.bcs.org/upload/pdf/HIS_Benchmarking-Mike-Sinclair-John_Rayner.pdf]

TS EN 45020 (2007) Standartlaştırma ve İlgili Faaliyetler-Genel Terimler ve Tarifleri, TSE, Ankara

Türk Dil Kurumu (2017)

Erişim: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ad3a554cac478.36265664]

Timmons KH (2009) International Accreditation and Medical Tourism: The Value Equation. Medical Tourism in Turkey Conference, Chicago, Illinois, Palette.