

Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartları ve Modelleri

Nuran KÖMÜRCÜ¹

Ayşegül DURMAZ²

Nihal BAYRAM³

Refika GENÇ KOYUCU⁴

Özen Esra KARAMAN⁵

Eylem TOKER⁶

ÖZET

Sağlık hizmetlerinde kalite, hizmetlerin hem bilimsel norm ve standartlara, hem de bireylerin beklentilerine uygun olarak verilmesidir. Kalite değerlendirme çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülebilmesi için değişik uygulama standartları ve modelleri geliştirilmiştir. Geliştirilen bu modeller ve standartlar sayesinde kuruluşlar verdikleri hizmetlerin güçlü ve iyileştirilmeye açık yönlerini görebilmekteler. İyileştirmeler yaparak daha iyi/mükemmel hizmet vermeyi hedeflemektedirler. Bu çalışmada sağlık hizmetlerinde kaliteyi geliştirmek, iyileştirmek, güçlendirmek, yenilemeyi ve sürekliliğini sağlamak amacıyla kullanılan standartlar ile modeller yer almaktadır. Çalışmada Sağlık hizmetlerinde kullanılan ISO 9000, Akreditasyon, Magnet Standartları, Deming, Malcom ve EFQM Modelleri karşılaştırmalı olarak verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Standartlar, Modeller

- 1 Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği AD., Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü
- 2 Ebelik Bölümü, Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sağlık Yüksekokulu
- 3 İlk ve Acil Yardım Programı, Kastamonu Üniversitesi, Taşköprü Meslek Yüksekokulu
- 4 Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi
- 5 Ebelik Bölümü, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu
- 6 Ebelik Bölümü, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu

Quality Assessment in Health Care

ABSTRACT

Quality of health services, both scientific norms and standards of service, in accordance with the expectations of both individuals is given. Various practice standards and models have been developed to effectively conduct to quality assessment studies. The developed models and standards, organizations see their services's strong aspects and improvements. They target to making better/excellent service. In this study is located, the quality of health services improve, strengthen, stimulate innovation and to ensure continuity are used the standards and models. The study gives a comparatively health services quality standards (ISO 9000, Akreditasyon, Magnet) and models (Deming, Malcom ve EFQM).

Keywords: Quality in Health Care, Standards, Models

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE DEĞERLENDİRME

Sağlık hizmetleri, kişilerin yaşam kalitesini ve mutluluğunu doğrudan etkilemektedir. Bu kapsamda sağlık hizmetlerinin düzeyi, ülkelerin gelişmişlik düzeyinin de bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Küçük F., 2010). Dünyada sağlık hizmetleri konusundaki hassasiyet her geçen gün artmaktadır ve sağlık hizmetlerinde kalite konusu sıklıkla gündeme gelmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite, hizmetlerin hem bilimsel norm ve standartlara, hem de bireylerin beklentilerine uygun olarak sunulması anlamına gelir (Kavuncubaşı Ş., 2000). Kalite değerlendirme çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülebilmesi için değişik uygulama standartları ve modelleri geliştirilmiştir (Kara E., 2009). Standart, bir şeyler yapmak için üzerinde anlaşılmiş kurallar ve tekrarlanabilir yol olarak tanımlanmıştır (TSE, 2013). Model ise sembolik ve fiziksel görselleştirmeden yararlanılarak açıklanan bir düşünce, bir fikirdir (Sabuncu N., Babadağ K., Taşocak G., ve Atabek T., 2013). Geliştirilen bu modeller ve standartlar sayesinde kuruluşlar verdikleri hizmetlerin güçlü ve iyileştirilmeye açık yönlerini görebilmekteler, iyileştirmeler yaparak daha iyi/mükemmel hizmet vermeyi hedeflemektedirler.

Avrupa Birliği'nde sağlık hizmetleri için dört ana dışsal kalite değerlendirme mekanizması kullanılmaktadır: Akreditasyon, ISO 9000, EFQM ve Visitation (meslektaşların incelemesine dayalı bir model) (Kara E., 2009). Avrupa'da European Foundation for Quality Management (EFQM), European Organization for Quality (EOQ) ve Amerika'da Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations ve bununun uluslararası kullanılabildiği Joint Commission International Accreditation (JCIA) gibi organizasyonlar hastalara kaliteli hizmet sağlamak için tasarlanan standartlara uyulup uyulmadığını değerlendirmektedirler. Kalite değerlendirilirken standartların yanı sıra modeller de kullanılmaktadır. Kalite uygulamalarında başarılı kuruluşların tanıtılması ve uygulamaların yaygınlaşmasının sağlanması amacı ile kalite ödülü organizasyonları yapılmaktadır. Bu konudaki ilk örnek, 1951 yılından beri Japonya'da Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE) tarafından uygulanmakta olan DEMİNG Ödülü'dür. Kalite ödülünü çeşitli ulusal ve uluslararası kuruluşlar vermektedir (Schyve, P.M., 2000).

Kalite ödülleri için kullanılan modeller: Deming Ödülü, Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü, Başkanlık Kalite Ödülü, Avrupa Kalite Ödülü (European Foundation of Quality Management- EFQM) ve Amerikan Hemşireleri Varsıf Tasdikleme Merkezi'nin (ANCC) hastanelere verdiği en üst düzey onay olan Magnet unvanıdır (Demirel Etöz S., 2008). Mıknatıs Hastane (Magnet Hospital) terimi kalifiye hemşireleri sağlık kuruluşuna çekebilen ve tutabilen, sürekli olarak nitelikli bakım sağlayabilen bir ortamı anlatmak için kullanılmaktadır (Yanmaz Ö., 2011). ABD'de ortaya atılan mıknatıs hastane kavramı ve barındırdığı ilkeler günümüzde yaygınlaşmakta ve uluslararası hale gelmektedir (Lash A. A. ve Munroe D. J., 2005a).

Çalışmada sağlık hizmetlerinde kaliteyi geliştirmek, iyileştirmek, güçlendirmek, yenileşme ve sürekliliğini sağlamak amacıyla kullanılan standartlar (ISO 9000, Akreditasyon, Magnet Standartları) ile modeller (Deming, Malcom, EFQM modelleri) yer almaktadır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı'nın sağlık hizmetlerinde kaliteyi arttırmak için yürüttüğü çalışmalardan da bahsedilmiştir. Daha önce modellerin ve standartların birlikte karşılaştırmalı olarak tartışıldığı çalışma bulunmamaktadır. Çalışmanın bu açıdan literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmada standartların ve modellerin geliştirilmesi, amaçları, yararları, kullanıldığı alanlar-ülkeler, kriterleri/standartları, denetimi/tetkiki/değerlendirilmesi ve maliyetleri karşılaştırmalı olarak tartışılması amaçlanmıştır. Sağlık Bakanlığı'nın sağlık kurumlarında yürüttü kalite standartları çalışmalarına yer verilmiştir. Sağlık hizmetlerinde kullanılan ISO 9000, Akreditasyon, Magnet Standartları (Bkz.Tablo 1), EFQM, Deming ve Malcom Modelleri (Bkz.Tablo 2) karşılaştırmalı olarak tablolarda yer almaktadır.

Tablo 1. Sağlık hizmetlerinde kullanılan ISO 9000, Akreditasyon ve Magnet Standartlarının Karşılaştırılması

ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)	AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b.)	MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A., Munroe D.J. (2005a), Lash A.A., Munroe D.J. (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)
<p>Bir ürünün müşterinin istekleri doğrultusunda üretim süreci için oluşturulmuş etkin bir kalite yönetim sistemi kurmak için gerekliliklerin tanımlandığı bir standarttır, dolayısıyla süreçler üzerine yoğunlaşır. "Akreditasyon" için bir ön şarttır ve akreditasyonun temelini oluşturur. Kalite güvence sistemidir.</p> <p>1947 Yılında kurulmuştur. 1987 yılında ISO 9000 standartları yayımlanmıştır. ISO 9000 serisi standartlarının ilk yayınlananları;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9000: Kalite yönetimi ve kalite güvenliği standartları uygulama ve seçim rehberi, • ISO 9001: Kalite sistemleri, tasarım / geliştirme, üretim, montaj ve servis için kalite güvenliği modeli, • ISO 9002: Kalite sistemleri, üretim ve montaj için kalite güvenliği modeli • ISO 9003: Kalite sistemleri, nihai muayene / test için kalite güvenliği modeli • ISO 9004: Kalite yönetimi ve kalite sistem elementleri rehberi <p>13 Kasım 2008'de revize edilmiştir. 14 Kasım 2010 tarihinden itibaren, ISO ve Uluslararası Akreditasyon Forumu (IAF) tarafından ISO 9001:2000 Standardı'nın yerine ISO 9001:2008 versiyonunun kullanılacağı bildirilmiştir. ISO standartları her 5 yılda bir teknik komite tarafından revize edilmektedir.</p>	<p>Bir kuruluşun, belgelendirme ve muayene kuruluşlarının ve laboratuvarların, üçüncü bir tarafça belirlenen ulusal ve/veya uluslararası kriterlere (standartlara) göre çalıştığını, bağımsız ve tarafsız bir kuruluş tarafından onaylanması ve düzenli aralıklarla denetlenmesidir.</p> <p>Dünyada sağlık kuruluşlarını tetkik edip akreditasyon belgesini veren akreditasyon örgütü, merkezi ABD'de bulunan Joint Commission Accreditation For Health Organization (JCAHO) örgütüdür. JCAHO örgütü tarafından 1999 yılına kadar yapılan akreditasyon denetimleri, 1999 yılından itibaren JCAHO örgütünün alt kuruluşu olan Uluslararası birleşik komisyon (JCI) tarafından yapılmaya başlanmıştır. JCI ABD dışında akreditasyon hizmetlerini sunmak için oluşturulmuştur.</p> <p>Kuruluşlar sağlık, eğitim ve yönetim alanlarında akredite olabilmektedir.</p>	<p>Amerikan Hemşireler Birliği'nin alt komitesi olan ANCC (Amerikan Nurses Credentialing Committee) tarafından verilen bir belgedir. Magnet unvanı, Amerikan Hemşireleri Vasıf Tasdikleme Merkezi'nin (ANCC) kayıtlı profesyonel hemşirelerin hizmet verdiği sağlık kuruluşlarına sunabileceği en üst düzey onayıdır.</p> <p>Bileşenleri; 1.Dönüşümcü Liderlik, 2.Yapısal Güçlendirme, 3.Örnek Profesyonel Uygulamalar, 4. Yeni Bilgi, Yenilik, ve iyileştirmeler, 5. Ampirik Kalite Sonauçları Oluşturur.</p> <p>Magnet hareketi ilk olarak 1983 yılında ANA tarafından başlatılmış, 1994'te geliştirilmiş ve 1996-2003'te revize edilmiştir.</p>
TARİHÇE		

	ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)	AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b.)	MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A., Munroe D.J. (2005a), Lash A.A., Munroe D.J. (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)
<p>KURULUŞ AMACI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dünya çapında geçerliliği olacak şekilde standartlar yayınlamak ve böylelikle ürünlerin/hizmetlerin uluslararası dolaşımına katkıda bulunmaktır. • ISO standartları ile uluslararası mal ve hizmet alışverişini kolaylaştırmaktır. • ISO ile Bilimsel, teknik, ekonomik alanlarda karşılıklı anlaşmaları sağlamak için dünyada standardizasyonu geliştirmekdir. • Ulusal standartları uyumlaştırmak, birleştirmek ve önerilerde bulunmaktır. • Bütün üyelerin onayı ile uluslararası standartlar oluşturmaktır. • Ulusal ve uluslararası alanda kullanılmaya elverişli koşulları taşıyan yeni standartların gelişimini desteklemekdir. • Ulusal ve teknik kurulların çalışmalarına ilişkin bilgi alışverişi sağlamaktır. • Standardizasyon ile ilgili diğer uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak, bu kuruluşların işini kolaylaştıracak standardizasyon çalışmalarında bulunmaktır. 	<p>Sağlık hizmetlerinde bakım kalitesini ve hastalarla çalışanlara verilen hizmetin geliştirilmesini amaçlar, dolayısıyla altyapı ve klinik servislere odaklanır.</p>	<p>Program kaliteli hasta bakımı ve üstün hemşirelik hizmetlerini tanıyarak tüketicilere almayı bekledikleri bakımın kalitesini karşılayabilecekleri en üst düzeyde bir standart sunmaktadır.</p> <p>Magnet Tanıma Programı, aşağıdaki üç hedefin daha ileriye taşınabilmesi için geliştirilmiştir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profesyonel uygulamaları destekleyen bir ortamda kaliteyi teşvik etmek; 2. Hastalara/yatan hastalara sunulan hemşirelik hizmetlerinde üstünlüğün ne olduğunu saptamak 3. Hemşirelik hizmetlerinde en iyi uygulamaların yayılmasına yönelik bir mekânizma sağlamak. <p>Kaliteli hemşirelik bakımı sunmak için temel ve sürekli eğitim ihtiyacının da altı çizilmiştir. Bunun doğal bir sonucu olarak program, hemşirelik mesleğinin itibarını ve standartlarını da yükseltmektedir.</p>

	ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)	AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b)	MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A., Munroe D.J. (2005a), Lash A.A., Munroe D.J. (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)
<p>YARARLARI</p>	<p>Kuruluş Açısından;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Süreçler standardize, organize edilir ve kontrolü sağlanır. • Bilginin sürekli olarak yayılmasını sağlar. • Değişik konularda yönetime tutarlı istatistiksel veriler ve analizler sağlar, • Uluslararası pazarlarda kabul edilebilirliği sağlar, • Müşterilerin ürünlere ve hizmetlere güvenlerini artırır. • Sürekli gelişimi sağlar. • Kuruluş kalite anlayışının gelişimi, • Kârın Pazar payının artması, • Verimliliğin artması, • Etkin bir yönetimin sağlanması, • Maliyetin azalması, • Çalışanların tatmini, • Müşteri şikâyetlerinin azalması, • Daha az servis-bakımı, • Maliyet ve zamandan tasarruf. • Kaynakların optimum kullanımı, • Kuruluş içi iletişimde iyileşme, • İadelerin azalmasını sağlar. <p>Sağlık Kuruluşları Açısından;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hizmet sunumunda kalite, • Çalışanların iş tatmini ve motivasyonu, • Yönetim ve organizasyon yöntemlerinin modernizasyonu, • Karar mekanizmalarında akıcılık, • Bilgi sistemlerinin dokümantasyonu, • İletişim mekanizmasının işlerliği, • Hasta memnuniyeti, • Ekip çalışması ve takım ruhunun gelişmesi önem kazanmaktadır. <p>Müşteri Açısından;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müşterinin kalite anlayışının gelişimi, • Kullanımda uygunluk, • Memnuniyet 	<ul style="list-style-type: none"> • Sürekli iyileşmenin stimüle edilmesi, • Bakım kalitesinin yükseltilmesi, • Tesis ve tıbbi cihaz yönetimi ile ilgili risklerin belirlenmesi ve en aza indirgenerek kontrol altına alınması, • Süreçlerin objektif olarak ölçülmesi ve izlenmesi, • Toplumsal güvenin artırılması, • Profesyonel kadroların devamlılığı, • Ödeme sağlayan kuruluşlar tarafından tanınması, • Sürekli eğitimi sağlanması, • Hasta güvenliği ile ilgili konulara odaklanarak bu konuda beklentilerin üzerinde hizmet sunulması, • Çalışan memnuniyetini arttırması, • Organizasyonun kendi içerisinde değerlendirilmesini sağlaması, • Yeni uygulamaların takip edilmesi, <p>Sağlık kuruluşları arasında karşılaştırma yapılmasını sağlaması</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hemşireliğin ve sağlık kuruluşunun toplum içinde daha iyi tanınması, • Hasta bakımından daha iyi sonuçlar alınması, • Bakımın olumlu sonuçlarında hemşire katkılarının daha fazla kabul edilmesi, • Rekabetçi pazarlama avantajları, • Hemşirelerin, doktorların ve diğer sağlık çalışanlarının daha kolay işe alınmaları ve elde tutulmaları, • Olumlu işbirlikçi ilişkilerin pekişmesi, • Hemşirelerde mesleki tatminin ve üretkenliğinin artması. <p>Magnet unvanının kazanılması, sağlık kuruluşunun büyüklüğü, ortamı veya konumu ne olursa olsun, kaliteli çalışanların kuruluşu çekilmesi ve kuruluşda kalmalarının sağlanması konusunda büyük fayda sağlar.</p> <p>Magnet unvanı, tüketicilerin hemşirelik hizmetleri açısından üstünlüğünü kanıtlanmış sağlık kuruluşlarına ulaşmalarına yardımcı olur.</p> <p>Magnet Standartları Uygulandığında;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderliğin kalitesini arttıracaktır • Daha iyi hasta sonuçlarını arttıracaktır • Uygulama hata oranını azaltacaktır • Memnuniyet oranını arttıracaktır • Hemşirelerin imajını arttıracaktır • Mortalite oranlarını azaltacaktır • Yaralanma sayısını azaltacaktır • İşten ayrılmalara azaltacaktır.

<p style="text-align: center;">KULLANILDIĞI ALAN VE ÜLKELER</p>	<p>ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)</p> <p>Her alanda kullanılmaktadır.</p> <p>ISO hala 135 ülkeden/her ülkeden bir üye olmak ve eşit oy hakkına sahip olmak üzere) ulusal standart kuruluşlarının katılımıyla faaliyetlerini; Uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak entelektüel, bilimsel, teknolojik ve ekonomik faaliyetlerde işbirliğini geliştirmek amacıyla sürdürmektedir.</p>	<p>AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b)</p> <p>Birçok ülkede ve farklı sektörlerde akreditasyon kuruluşları oluşturulmuştur. ABD, Kanada, Avustralya, Tayvan, Yeni Zelanda Birleşik Krallık, Güney Afrika, Finlandiya, Kore, Endonezya, Arjantin, İspanya, Çek Cumhuriyeti, Japonya, Brezilya, Polonya, İsviçre, Fransa, Malezya, Hollanda, Tayland, Zambiya, Portekiz, İngiltere, Filipinler, Bulgaristan, Almanya, İtalya, İrlanda gibi ülkeler olmak üzere yaklaşık 40 ülkede sağlık akreditasyon programı uygulanmaktadır.</p> <p>Türkiye'de 01 Temmuz 2000'den itibaren Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) örgütlenmesi çalışmaları başlamıştır. Akreditasyon denetçilerinin ve sektör komitesinin belirlenmesi için Eylül 2001 tarihinde çalışmalara başlanmıştır. 27-28 Kasım 2002 tarihinde Avrupa Akreditasyon Birliği'ne üye olmuştur. 2002 yılında Memorial Hastanesi, JCI (Joint Commission International) Akreditasyon Kalite Belgesi almaya hak kazanan Türkiye'de ilk hastanedir. Türkiye'de 861 akredite kuruluş bulunmaktadır.</p>	<p>MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A, Munroe D.J, (2005a), Lash A.A, Munroe D.J, (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)</p> <p>Hastanelerde hemşirelik hizmetleri için kullanılmakta olup şu anda yalnızca Amerika, Kanada, Singapur, Lübnan, Südi Arabistan ve Avustralya'da uygulanmaktadır. Dünya genelinde toplam 391 hastane magnet hastanedir.</p> <p>Profesyonel sertifikasyonun akreditasyon durumuna göre 3 kategorisi vardır: Akreditasyonu sağlayan kuruluşlar ise American Board of Nursing Specialties (ABNS) veya National Commission for Certifying Agencies(NCCA)'dir.</p> <p>Kategori A Akredite ulusal RN sertifikasyonları.</p> <p>Kategori N Akredite olmamış ulusal RN sertifikasyonları.</p> <p>Kategori M Ulusal multidisipliner sertifikasyonlar.</p> <p>Magnet Belgelendirilmesi bu ülkeler dışında çok zor termin edilmiştir.</p> <p>Türkiye'de bazı sağlık kuruluşlarında başvuruda bulunmuş fakat uygulamaya geçememişlerdir.</p>
--	---	--	---

MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A., Munroe D. J. (2005a), Lash A.A., Munroe D. J. (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)	AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b)	ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)	STANDARTLARI
<p>Bakım Standartları</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanılama (%10) • Hemşirelik teşhisleri (%5) • Hasta sonuçlarının tanımlanması (%7,5) • Bakımı planlama (%10) • Bakımı uygulama (%7,5) • Bakımı değerlendirme (%10) <p>Uygulama Standartları</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bakımın kalitesi ve yönetimi (%7,5) • Performans değerlendirme (%5) • Eğitim (%5) • Bilimsel Yaklaşım (%7,5) • Etik ve kültürel kurallara uyum (%5) • İşbirliği (%7,5) • Araştırma (%5) • Kaynak kullanımı (%7,5) • Toplam 800-1000 puan <p>Magnetik Güçler (Forces of Magnetism) 2005</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hemşire liderlerin kalitesi 2. Organizasyonel Yapı 3. Yönetim şekli 4. Profesyonel bakım modeli 5. Kişisel politika ve programlar 6. Bakım kalitesi 7. Kalite geliştirme 8. Konsültasyon ve kaynaklar 9. Otonomi 10. Toplum ve sağlık bakım organizasyonları 11. Hemşire imajı 12. Hemşire eğiticiler 13. Disiplinlerarası ilişkiler 14. Profesyonel gelişim 	<p>Hasta memnuniyetini dikkate almakla beraber bu unsurun gücünün sınırlarını da hesaba katarak, yasal süreçleri ve çıktıları ortaya koyar.</p> <p>Alımlar, ekipman kontrolü ve kalibrasyonu, doküman kontrolü gibi konularda ISO'ya göre görece olarak daha yetersiz bulunmaktadır.</p> <p>JCI'ın uluslararası standartları, JCAHO standartlarındaki bütün konuları, ISO 9000'in kalite kontrol ve kalitede liderlik ölçütlerinin çoğunu, Avrupa (EFQM) ve Amerika (Baldrige) kalite modellerindeki ölçütleri içermektedir.</p> <p>JCI iyi organize edilmiş bir akreditasyon sistemi olarak görülmektedir.</p> <p>JCI Akreditasyon Standartları:</p> <p>a) Organizasyonel Odaklı Standartlar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalite yönetimi ve iyileştirme • Yönetim, Liderlik ve İdare • Tesis yönetimi ve güvenlik • Çalışanların niteliği ve eğitimi • Bilgi yönetimi • Enfeksiyon kontrolü ve korunma <p>b) Hasta Odaklı Standartlar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bakımın kabul ve bakımın devamlılığı • Hasta ve ailesinin hakları • Hasta değerlendirilmesi • Hasta bakımı • Hasta ve ailesinin eğitimi <p>JCI sistemini diğer sistemlerle farkı:</p> <p>Sağlık sektöründe öncelikli olarak daha sistemsel ve organize edilmiş bir yapı ortaya koymaktadır. Ziyaret programı her ülke için geçerli değildir ve uygulamada sorunlar yaşanabilir. EFQM mükemmellik modelinde olduğu gibi ileri ve üst düzey kalite yönetim sistemine sahiptir ve ISO num sahip olduğu kalite kontrolünü sağlar. JCI'ın farklı olan yanı, bu iki özelliği ve ziyaret sisteminde bulunan kalite sistemini bir araya getirmesidir.</p>	<p>Hizmet endüstrileri için geneldir ve sonuçlardan çok yapabilirlik üzerine odaklanmıştır, sonuçları müşteri mutluluğu üzerinden değerlendirilir.</p> <p>Laboratuvar ve radyoloji gibi bazı servislerle kolay uyum sağlamakla birlikte klinik hizmetlere uygulanmasında çok dikkatli bir yorumlama gerektirmektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müşteri Odaklılık • Liderlik • Çalışanların Katılımı • Süreç Yaklaşımı • Sistem Yaklaşımı • Sürekli İyileştirme • Verilerle Dayalı Karar Alma • Tedarikçilerle İşbirliği 	<p>STANDARTLARI</p>

	ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) (Halis M., 2000, Shaw C., 1997, Gökmen C., 2005)	AKREDİTASYON (Joint Commission International, 2013a, Joint Commission International, 2013b)	MAGNET STANDARTLARI (Lash A.A., Munroe D. J. (2005a), Lash A.A., Munroe D. J. (2005b), American Nurses Credentialing Center, 2013)
DENEYİM/TETKİK	Firmalar kalite sistemlerini, üçüncü parti bir dış denetim ve belgelendirme firması tarafından denetlenip belgelendirilebilir. Başarılı olumması halinde, ISO 9001, ISO 9002 veya ISO 9003 sertifikası ile ödüllendirilir. Bu sertifika genellikle 3 yıl süresince geçerli olup, bu süre içerisinde her 6-12 ayda bir gözetim denetimi ile geçerliliği onaylanmalıdır. ISO 9000 belgelendirmesi uluslararası düzeyde koordineli bir biçimde çalışan organizasyonlar tarafından yürütülen bir çalışmadır. 6 ayda bir değerlendirmeyi uygun görür.	Akreditasyon programları bağımsız, sivil toplum/özel gönüllü kuruluşlar ve bu kuruluşların tanımış uzmanlarından oluşan, kendilerine ait fon kaynağına sahip yöneticiler kurulu ile gerçekleştirilir ve bağımsız bir kuruluştur. Türkiye'deki akreditasyon yetkisi Türkiye Akreditasyon Kuruluşu'na (TURKKAK) verilmiştir. Organizasyonun her 1-3 yılda bir yeniden değerlendirilmesini gerektirir. Akreditasyon için gelen ekip genellikle bir doktor, bir hemşire ve bir yöneticiden oluşmaktadır. Ekip üyeleri gönüllü veya yarı zamanlı olarak çalışmaktadır.	Yeteneklilik, Mukemmelliyetçilik, Finansman, Lider hemşirelerin kalitesi, Kurumsal yapı, Yönetim Tarzı, Personel politikaları ve programları, Profesyonel bakım modelleri, Bakımın kalitesi, Danışmanlık ve kaynaklar. Özerklik, Disiplinlerarası ilişkiler, mesleki gelişim kriterleri göz önünde bulundularak değerlendirme yapılır. Organizasyonun her 4 yılda bir değerlendirilmesini gerektirir. Amerikan Hemşireleri Vasfı Tasdikleme Merkezi (ANCC) tarafından değerlendirilir.
MALİYET	Değerlendirmeyi yapan uzman sayısı ve değerlendirilen gün cinsinden süresi belirlenir. Denetim belgelendirme ücreti (max) 3600 € + ilk başvuru ücreti 500 € + doküman inceleme 1000 € + fabrika ve kuruluş denetimi 600 €/adam:gün + belge yayımlama 250 €	ISO ya kıyasla genellikle daha yüksek bir maliyete sahiptir. Başvuru ve dosya kayıt ücreti: 150 € Kapsam ücreti: birim başına 50 € İdari hizmet bedeli: günlük 400 € Akreditasyon denetim ücreti: denetçi başına günlük 800 € Denetçi giderleri: Denetim ekibinin yeme-içme, konaklama ve yol giderleri için başvuruda bulunan kuruluşun ödediği ücrettir. Belge ücreti: sertifikanın aslı ücretsiz olmakla birlikte kopyası için 30 €, yabancı dildeki kopyası için 50 € ücret alınmaktadır. Akreditasyon kullanım ücreti: Akredite edilen kuruluşun, akredite olduğu alan kapsamında elde ettiği yıllık brüt gelirimim %1'idir. Gözetim denetimi ücreti: her yıl, denetçi başına günlük 800 € Takip denetimi ücreti: denetçi başına günlük 800 € On denetim ücreti: denetçi başına günlük 800€ Maliyet, hastanenin büyüklüğüne ve karmaşıklığına göre belirlenmektedir. Bunlar, standartların denetlenmesi için gereken denetim personeli ve gün sayısını belirlemektedir.	ANNC tarafından verilen ilk başvurularda akreditasyon süresi iki yıldır. 5000-9500 \$ organizasyon akreditasyon türüne göre başvuru ücreti aralıkları değişmektedir. Akredite olan kuruluşun belge yenileme süresi ise 4 yıldır.

Tablo2. EFQM Mükemmellik Modeli, Deming ve Malcom Baldrige Modellerinin Karşılaştırılması

DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013a, The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)	MALCOM BALDRİGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model, MBNQA, 2013)	EFQM MÜKEMMELİK MODELİ (Emanet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008.)
<p>Japonya'da kalite alanına katkılardan dolayı, Deming'in adı verilen bu ödül 1951 yılında verilmeye başlanmıştır.</p> <p>Günümüz Japonya'da bir şirketin ulaşabileceği en yüksek paye Deming Ödülü'dür.</p> <p>Toplam Kalite Yönetimi için önemli bir motivasyon aracı olan bu ödül, Japonya kalite anlayışının gelişmesinde çok önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir.</p>	<p>1987'de kurulan Malcolim Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) ABD'de kalite yönetimi için verilen en yüksek onurlandırma şeklidir.</p> <p>MBNQA, sürekli yükselen rekabet ortamında ayakta kalmayı başarabilmek, kuruluş performansını ve kapasitesini geliştirmek ve iyileştirmek ve müşterilerini memnun etmek amacıyla Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (NIST) ve Amerikan Kalite Derneği (ASQ)'nin birlikte çalışması sonucu oluşturulmuştur.</p>	<p>EFQM (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) 1988 yılında Avrupa'nın önde gelen 14 şirketi tarafından kurulmuş, üyelik sistemine dayanan ve kar amacı gütmeyen bir kuruluştur.</p> <p>EFQM, kuruluşlara performanslarını iyileştirmesi konusunda yardımcı olmak üzere 1991 yılında EFQM Mükemmellik Modelini oluşturmuştur.</p> <p>EFQM Mükemmellik Modeli sürekli mükemmelliği yakalamanın pek çok değişik yaklaşımı kullanarak da mümkün olabileceğini kabul eden ve reçete sunmayan bir çerçevedir.</p> <p>EFQM 1992 Yılında Avrupa'da kalite ödülü sürecini başlatmıştır. Avrupa'da sertifikasyonu Avrupa Kalite Yönetim Vakfı sağlamaktadır. Türkiye'de ise sertifikasyon EFQM'in partneri olarak KALDER tarafından yapılmaktadır. Ulusal Kalite Ödülü Süreci Türkiye'de 1993 yılında başlatılmış ve günümüze kadar 21 yıldır KalDer'in çatısı ve KÖYK'in sorumluluğunda başarı ile sürdürülmektedir. 1993 yılında Büyük Ölçekli Kuruluşlar dalında verilmeye başlanan Ulusal Kalite Ödüllerine, 1998 yılında Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler, 2001 yılında Kamu Kuruluşları ve 2002 yılında da Sivil Toplum Kuruluşları kategorileri dahil edilmiştir. Ulusal düzeyde yaşam kalitemizin yükselmesinde önemli katkısı olan eğitim, sağlık ve yerel yönetim alanlarında mükemmellik uygulamalarının ve yayılımının daha fazla artırılması amacıyla 2004 yılından başlayarak, Kamu Sektörü Kategorisi; Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Kamu Yönetimi ve Hizmetleri alt kategorileri olmak üzere üçe ayrılmıştır. Son olarak da 2007 yılında Türkiye veya Avrupa'da Büyük ödül almış kuruluşların başvurabileceği, mükemmellikte sürekliliği öne çıkaran "Mükemmellikte Süreklilik Ödülü" ödül sürecine dahil edilmiştir.</p>

TARİHÇE

<p>KURULUŞ AMACI</p>	<p>DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013a, The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)</p> <p>İstatistiksel süreç kontrol, esasına dayanan şirket boyutunda bir kalite kontrolünün gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır.</p>	<p>MALCOM BALDRIGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model/, MBNQA, 2013)</p> <p>İşletmelerin kalite bilincine sahip olmalarını sağlamak, başarılarını desteklemek ve kalite geliştirme stratejilerini ülke genelinde duyurmaktır. Bu ödülün 3 amacı vardır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekabette önemi gittikçe artan kalite bilinci, • Kalite mükemmelliği için gerekemlerin anlaşılması, • Başarılı kalite stratejileri hakkında bilgilerin paylaşımının ve bu stratejilerin uygulamayla sağlanan yararların artırılmasıdır. 	<p>EFQM MÜKEMMELİK MODELİ (E-manet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008.)</p> <p>Avrupalı işletmelerin özellikle Japon ve Amerikan rakiplerine küresel rekabet üstünlüğünü kapturmalarını engellemektir.</p> <p>EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşundan bu yana Avrupalı kuruluşların küresel rekabet avantajı yakalamaları amacıyla kullanıldıkları bir strateji olarak hizmet etmektedir.</p>
<p>YARARLARI</p>	<p>Kuruluşların kalite bilincini arttırmakta ve kalite mükemmelliği için gereklerin anlaşılmasını ve yapılmasını sağlamaktadır.</p>	<p>Kuruluş performansını ve kapasitesini geliştirmekte, iyileştirmekte, müşteri memnuniyetini arttırmakta dolayısıyla sürekli yükselen rekabet ortamında kuruluşların ayakta kalmayı başarabilmelerini sağlamaktadır.</p>	<p>Kuruluşların kuvvetli yönlerini ve iyileştirmeye açık alanlarını görmelerini sağlayarak onları çözümler üretmeleri konusunda teşvik eder.</p> <p>Kalite Ödülü kazanmış 600 kuruluşta, 5 yıl süren çalışma bitimüyle, bu kuruluşların hisse değeri, işletme gelirleri, satışları ve satış karlıklarında, istihdamda ve aktiflerinin büyümesinde anlamlı iyileştirmeler göstermiştir.</p>

<p>KULLANILDIĞI ALAN VE ÜLKELER</p>	<p>DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013a, The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)</p> <p>Japonya'da verilen Deming ödülünde 3 kategori mevcuttur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bireylere verilen, • Şirketlere verilen, • Deming fabrika ödülü (işletme ünitelerine verilen kalite kontrol ödülü) • 1970'de ise bu ödüllere Japon Kalite Kontrol Ödülü eklenmiştir. <p>Şirketlere verilen Deming Ödülü, İşletme Ünitelerine verilen Kalite Kontrol Ödülü ve Japon Kalite Ödülü deniz aşırı şirketlere açılmıştır. Ancak "Bireylere verilen Deming Ödülü" sadece Japon adaylara açıktır.</p> <p>I-Bireylere Verilen Deming Ödülü: Deming Ödülü Komitesi, başkaları tarafından önerilen veya bizzat başvuran adayları kabul eder. Başvurular her yıl 31 Temmuz'da yapılır. Deming Ödülü Komitesi kazananları seçer. Kasım ayında yapılan ödül töreninde, kazananlar Deming Madalyasını, Deming Ödülü Komitesi tarafından hazırlanan hıyakat sertifikasını ve "Japon Ekonomi Gazetesi" (Nippon Keizai Shimbun) tarafından verilen para ödülünü alır.</p> <p>2-Şirketlere Verilen Deming Ödülü: Bir yıl içinde geliştiren şirketlere veya şirketlerin bölümlerine verilir. Sektör ayrımı olmaksızın, özel veya kamuya ait, büyük veya küçük, ulusal veya uluslar arası her organizasyon bu ödül için başvurabilmektedir. Ödül için başvuran şirketler veya şirket bölümleri Deming Şirket Ödülleri Ön Komisyonu tarafından snava tabi tutulur. Yeterli puanı alan organizasyonlar ile en yüksek puanı alan organizasyon ödüllendirilir. 1994 yılına kadar Şirketlere Verilen Deming Ödülü, 1995 yılına ise kategoriler kaldırılmış ve şirketlere verilen Deming Ödülü adında tek ödül verilmektedir.</p> <p>3-İşletme Ünitelerine Kalite Kontrol Ödülü: Toplam Kalite Yönetimi izlenerek, kalite kontrole ve kalite yönetimine başvurularak, belirlenen bir yıl içerisinde ayırt edilebilir bir performans gelişimine sahip olmuş, şirketlerin işletme ünitelerine verilir.</p>	<p>MALCOLM BALDRİGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model/, MBNQA, 2013)</p> <p>Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü ABD'de 6 kategoride verilmektedir.</p> <p>Bu kategoriler;</p> <ol style="list-style-type: none"> Üretim sektörü Hizmet sektörü Küçük işletmeler Eğitim sektörü Sağlık sektörü Kar amacı gütmeyen/devlet sektörü <p>Eğitim ve sağlık sektörlerine 1999, kar amacı gütmeyen/devlet sektörüne ise 2007 yılından itibaren verilmeye başlanmıştır.</p>	<p>EFQM MÜKEMMELİK MODELİ (Emanet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008,)</p> <p>EFQM, temel kavramların yapılandırılmış bir yönetim sistemi biçiminde yaşama geçirilmesinin bir ifadesidir ve büyük, küçük ve orta büyüklükteki şirketler, eğitim, sağlık, kamu hizmetleri kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları tarafından uygulanabilen bir modeldir.</p> <p>Kullandığı ülkeler: İsviçre, Birleşik Arap Emirlikleri, İspanya, İtalya, Fransa, Belçika, Ukrayna, Danimarka, Romanya, Türkiye, Yunanistan, İzlanda, Polonya, İngiltere, Portekiz, Hollanda Antilleri, Mısır, Suudi Arabistan, Hollanda, Almanya, Katar, İran, Bahreyn, Lüsemburg, Botswana, İsrail, Slovakya, Rusya, Sırbistan, Filistin, Hindistan, Bulgaristan, Kıbrıs Rum Kesimi, Norveç, Finlandiya, İrlanda, Avusturya, Kolombiya, Cebelitank, Singapur, İsveç, Hırvatistan, Macaristan, Kazakistan, Ürdün, Slovenya, Trinidad ve Tobago, Liechtenstein, Ekvador, Çek Cumhuriyeti, Avustralya, Zimbabve, Lübnan, Çin, Zambiya.</p> <p>Ulusal Kalite Büyük Ödülü Alan Sağlık Kuruluşları: Zekai Tahir Burak Eğitim Hastanesi (2001), Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastanesi (2006), Kadıköy Şifa Hastanesi (2009).</p>
--	---	---	---

	DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)	MALCOM BALDRİGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model/, MBNQA, 2013)	EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ (Emanet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008.)
<p>STANDARTLARI/ KRİTERLERİ</p>	<p>Deming Modeli'nin diğer modellere göre en belirgin farklığı modelin amacında yatmaktadır. Modelin genel çabası, süreç analizi, istatistiksel metodlar ve kalite çemberleri gibi bir takım prensip ve tekniklerin uygulanması üzerine odaklanmıştır. Bu konudaki yaklaşım, modelde ait kontrol noktalarında açıkça belirtilmektedir.</p> <p>Deming'in Kaliteyi Geliştirmek İçin Önerdiği 14 İlkesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ürün ve hizmetin iyileştirilmesi için amaçlarda süreklilik yaratmak 2. Yeni felsefeyi benimsemek 3. Kitlese denetime bağlı kalmaya son vermek 4. Sadece fiyat etiketi üzerinden iş görme uygulamasına son vermek 5. Üretim ve hizmet sistemini sürekli olarak geliştirmek 6. Eğitim programları oluşturmak 7. Liderlik oluşturmak 8. Korkuyu uzaklaştırmak 9. Çalışanların bölümleri arasındaki engelleri kırmak 10. İş gücü için slogan, ders ve hedef oluşturmaktan vazgeçmek 11. Sayısal kotalardan vazgeçmek 12. Çalışanların mutluluk ve gururunu önleyecek olan engelleri ortadan kaldırmak 13. Etkin ve güçlü bir eğitim ve öğretim programı oluşturmak 14. Dönüşümü gerçekleştirmek için harekete geçmek. <p>Deming uygulama ödülü için 10 kriter kullanılmaktadır.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Politikalar 2. Organizasyon ve Yönetimi (Kuruluş ve işleyiş), 3. Bilginin toplanması, kullanılması, yayılması 4. Standardizasyon, 5. Kalite Güvencesi, 6. Eğitim ve yaygınlaştırılması, 7. Geleceğe Yönelik Planlar, 8. Kontrol, 9. Sonuçlar(Etkileri Anlama Yeteneği) 10. Analiz olarak sayılabilir. 	<p>MBNQA kendi aralarında ilişkili 11 temel değer ve kavram üzerine inşa edilmiştir. Bunlar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vizyon sahibi liderlik, 2. Müşteri yönelimli mükemmellik, 3. Organizasyonel ve kişisel öğrenme, 4. Çalışanları ve iş ortaklarını değerlendirme, 5. Çeviklik, 6. Geleceğe odaklanma, 7. Yemilik yönetimi, 8. Gerçeklerle yönetim, 9. Toplumsal sorumluluk, 10. Sonuçlara odaklılık, 11. Değer yaratma ve sistem perspektifi görüşleridir. <p>Model birbiriyle ilişkili 7 ana kriter ve 17 alt maddeden oluşmaktadır. Bu ödüle kıyaslanan 7 temel değer bulunmaktadır:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderlik 2. Stratejik Planlama 3. Müşteri Odaklılığı 4. Ölçme, Analiz ve Bilgi Yönetimi 5. İnsan Kaynakları (İşgücü) Odaklı 6. İşlem (Faaliyet) Odaklılığı 7. Sonuçlar 	<p>Mükemmelliğin Temel Kavramları: Herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir mükemmelliğe erişebilmesi sürecinin temelinde yatan ilkelere. Bunlar (2013 EFQM):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Müşteriler için Değer Katma 2. Sürdürülebilir Bir Gelecek Yaratma 3. Kurumsal Yetenekleri Geliştirme 4. Yaratıcılık ve Yemilimden Yararlanma 5. Vizyoner, Esin Veren ve Bütünsel Liderlik 6. Çeviklikle Yönetme 7. Çalışanların Yetenekleriyle Başarına 8. Mükemmel Sonuçları Sürdürme <p>Mükemmelliğin Temel Kavramları herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir başarıyı elde edebilmesi için gerekli temelli oluşturur. Temel Kavramlar aynı zamanda üst yönetimin ortak dilini oluşturur.</p> <p>Modelin oluşun yapıtı bir organizasyona bütünsel bir bakış açısı getirmektedir. Model kriterlerinde "nasıl elde edilecek?" sorusuna yanıt veren beş kriter "Girdi" kriterlerini, "Ne elde edilecek?" sorusuna cevap veren dört kriter ise "Sonuç" kriterlerini oluşturur. Girdi kriterleri bir kuruluşun gerçekleştirdiği faaliyetleri içerir. Sonuç kriterleri ise kuruluşun bu faaliyetler sonucunda neler elde ettiğini gösterir. Sonuçlar girdilerden kaynaklanmaktadır.</p> <p>Girdi Kriterleri; 1.Liderlik 2.Strateji 3.Çalışanlar 4.İşbirlikleri ve kaynaklar 5.Süreçler, ürünler ve hizmetler Sonuç Kriterleri; 6.Müşterilerle ilgili sonuçlar 7.Çalışanlarla ilgili sonuçlar 8.Toplumla ilgili sonuçlar 9.İş sonuçları</p>

	DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013a, The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)	MALCOLM BALDRİGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model , MBNQA, 2013)	EFQM MÜKEMMELİK MODELİ (Emanet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008,)
<p>DEĞERLENDİRME</p>	<p>Deming uygulama ödüllü 10 temel kriter üzerine kurulmuş ve diğer modellerde olmayan bir uygulama ile modelin her bir kriteri 10 puana sahiptir.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Politikalar (10 puan) 2. Organizasyon ve Yönetimi (Kuruluş ve İşleyiş) (10 puan) 3. Bilginin toplanması, kullanılması, yayılması (10 puan) 4. Standardizasyon (10 puan) 5. Kalite Güvencesi (10 puan) 6. Eğitim ve yaygınlaştırılması (10 puan) 7. Geleceğe Yönelik Planlar (10 puan) 8. Kontrol (10 puan) 9. Sonuçlar (Etkileri Anlama Yeteneği) (10 puan) 10. Analiz (10 puan). <p>Değerlendirme Komitesi</p> <p>Deming Ödül Komitesi, sınavları ve ödülleri yönetmek, ilgili konularda fikir alışverişinde bulunmak için beş ön komiteden oluşmuştur.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bireyler verilen Deming Ödülü ön komitesi 2. Şirketlere verilen Deming Ödülü ön komitesi: Yaklaşık 60 kişilik bir ön komitedir. 3. Nikkei Kalite Kontrol Literatür Ödül ön komitesi 4. Sistem İnceleme ön komitesi 5. Toplam Uyum ön komitesi: Deming Ödülünü koordine eder. <p>Deming Ödül Komitesi, ön komitelerden gelen raporlara dayanarak, bizzat başvuran veya tavsiye edilen adaylar arasından ödülleri hak edenlere karar verir. Komitenin başkanı, JUSE'nin Yönetim Kurulunun önerdiği bir kişi olur. Ödül komitesinin, komite başkanının desteklediği akademisyenlerden, şirketlerin üst düzey yöneticilerinden ve Toplam Kalite Yönetimi uzmanlarından oluşan yaklaşık 170 üyesi vardır.</p>	<p>MBNQA Modelinin 7 ana kriter toplam puanı 1000 puandır. Puanlama aşağıdaki biçimde yapılmaktadır.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderlik (120 puan) 2. Stratejik Planlama (85 puan) 3. Müşteri Odaklılığı (85 puan) 4. Ölçme, Analiz ve Bilgi Yönetimi (90 puan) 5. İnsan Kaynakları (İsgücü) Odaklı (85 puan) 6. İşlemler (Faaliyetler) Odaklılığı (85 puan) 7. Sonuçlar (450 puan) <p>Liderlik sistemin başını oluşturur. Buna göre liderlik sistemin geri kalan kısımlarını yönlendiren unsurdur. İkiden beşe kadar olan kriterler müşteri tatmini ve kaliteyi sağlayan faktörlerdir. Bu kriterler birlikte çalışırlar. Sonuçlar ürünün kalitesiyle sınırlı değildir, finansal, işlemsel ve destek fonksiyonlarının ölçümü ile ilgilidirler. Temel hedef müşteri tatminidir ve tüm faaliyetler bunu gerçekleştirilmeye yöneliktir.</p> <p>Ödüllendirme, İnceleme ve Değerlendirme Aşamaları</p> <p>Ödüllendirme ve değerlendirme aşamaları Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (NIST) ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülmektedir.</p> <p>İnceleme aşaması ise İnceleme Yönetim Kurulu tarafından gerçekleştirilmektedir. İnceleme Yönetim Kurulu, sanayi, profesyonel ve ticari organizasyonlar, hükümet temsilcileri tarafından seçilen A,B,D ticari uzmanları, eğitim ve sağlık uzmanları, yüksek mevkide görev yapmış emeklilerinden oluşmaktadır. Bu kurula katılacak kişiler, performans mükemmelliği kriterini, puanlama sisteminin ve değerlendirme sürecini kapsayan, ayrıntılı hazırlık kursuna katılmış olmaları gerekmektedir. Bu kursun ardından, gerekli eğitim NIST tarafından verilmektedir.</p>	<p>2010 EFQM Mükemmellik Modelinin 9 ana kriter toplam puanı 100 puandır. Beş kriter: "Girdi" kriterlerini (1, 2, 3, 4 ve 5. Kriterler), dört kriter ise "Sonuç" kriterlerini (6, 7, 8 ve 9. Kriterler) oluşturur. Girdi kriterlerinin her birinin puanı %10 ağırlıktadır. Sonuç kriterlerinde ise Çalışanlar ve Toplumla ilgili sonuçlar %10, Müşteriler ve İş sonuçları %15 ağırlığa sahiptir. Değerlendirmede ve yönetim aracı olarak RADAR (Results-Sonuçlar, Approach-Yaklaşımlar, Deployment-Yayımlar, Assessment-Değerlendirme, Review-Gözden Geçirme) manlığı kullanılmaktadır.</p> <p>Girdi Unsurlarının Değerlendirilmesi</p> <p>Yaklaşım (sağlam temelli, bütünsel), yayılım (uygulama, sistematiklik), değerlendirme ve gözden geçirme (ölçme, öğrenme ve yaratıcılık, iyileştirme ve yenileşim) girdi unsurlarıdır. Girdi unsurlarının puanlaması, kamt yok veya hikayensiz %0, kısıtlı kamt %25, kamt %50, Açık kamt %75, kapsamlı kamt %100 olarak yapılmaktadır.</p> <p>Sonuç Unsurlarının Değerlendirilmesi</p> <p>İlgi ve uyumluluk (kapsam ve ilgi, bütünsellik, kırılım), performans (eğilimler, hedefler, karşılaştırmalar ve yaklaşımdan kaynaklanma) sonuç unsurlarıdır. Sonuç unsurlarının puanlanması girdi unsurlarının puanlanmasında olduğu gibi yapılmaktadır.</p> <p>Türkiye'de EFQM modeline göre verilen 3 kategori ödül mevcuttur.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mükemmellik Ödülü, 2. Mükemmellikte yetkinlik ödülü, 3. Mükemmellikte kararlılık ödülü <p>Mükemmellik Ödülü: EFQM Modeli'nin tüm içeriği esas alınır. 75 sayfalık başvuru dokümanı 4-8 kişilik değerlendirme ekibi tarafından bireysel olarak değerlendirilir. Uzlaşım toplantısı sonrası sahaya kalabillerlere saha ziyareti yapılarak, kuruluş alt kriterler bazında geri bildirim raporu verilir. Türkiye Mükemmellik ödülü; Mükemmellik Süreklilik Ödülü, Mükemmellik Büyük Ödülü ve Mükemmellik Ödülü olarak üç şekilde verilir.</p>

DEĞERLENDİRME (Devamı)	DEMİNG MODELİ (The W. Edwards Deming Institute, 2013a, The W. Edwards Deming Institute, 2013b, JUSE, 2013)	MALCOM BALDRİGE MODELİ (MBNQA) (NIST, 2013, http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model , MBNQA, 2013)	EFQM MÜKEMMELİK MODELİ (Emanet H., 2007, EFQM, 2013a, EFQM, 2013b, EFQM, 2013c, KÖYK, 2013, Michalska J., 2008.)
<p>Başvuru ve Ödül Aşamaları</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Deming Ödül Kılavuzu" ve "Deming Ödülü Başvuru Kılavuzu"ni" temin edilmesi. • Deming Ödül Ofisine başvurulması. (Önceki yıl, 27 Aralık) • JUSE sekreteryası ile Deming Ödül Komitesine başvurulması. • Başvuru formunun Deming Ödül Komitesi sekreterliğine sunulması.(15 Ocak'a kadar) • Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları açıklamalarının sunulması.(31 Mart'a kadar) • Belge Snavı (Nisan-Mayıs) • Saha tetkiki için başvuruçunun yeterliliğinin kararlaştırılması (Ön komite tarafından)(Haziran ortasına kadar) • Saha tetkiki yapılacak kişilerin ve sınav programının belirlenmesi.(Haziran sonu) • Saha tetkiki hakkında tetkiki yapacak kişilerin şefi ile toplantı düzenleme. (Saha tetkikinden bir ay önce) • Saha tetkiki (21 Temmuz-30 Eylül) • Adayların Ödül için yeterliliklerinin kararlaştırılması. (Ekim ortası) • Başarılı adayların belirlenmesi ve kamuya duyurulması (Ekim Ortası) • Ödül Töreni ve Kutlama Partisi (Kasım Ortası) • Ödül kazananların raporları (Kasım Ortası) • Ödül aldıkları üç yıl sonra durum raporu ve saha gözden geçirmesi (3 yıl sonra) • Japon Kalite Ödülü için başvurma. <p>Ödül yılı dahil en az 5 yıl sonra</p>	<p>Ödül adaylarının, yönetim çalışmalarıyla ilgili öne sürdükleri bilgileri verilerle kanıtlamaları gerekmektedir. Adayların çok başarılı bir yönetim sistemine sahip olmaları ve bu sistemin sürekli gelişimi amaçlıyor olması zorunludur. Baldrige ödülüne sürecinde, İnceleme Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere, danışmanlar, işletmeler performans yönetimi için gerekli görevler konusunda yardımcı bulunabilirler. Ödüllendirme gerçekleştirilmeden önce, alıcı olarak öne sürülen işletmelerde İnceleme Yönetim Kurulu tarafından bir araştırma yapılmaktadır. Kurul ziyaret ettiği örgütlerde çalışanlarla görüşerek, eldeki verilerin uygunluğunu ve gerçekliğini kontrol etmektedir. Burada yapılan incelemelerin tutarlılığı sayesinde, ödüllerin gerçek sahiplerini bulması sağlanmaktadır.</p> <p>Bu nedenle iki farklı başvuru gerçekleştirilmektedir:</p> <p>1-Yeterlilik Başvurusu 2-Ödül Başvurusu</p> <p>Yeterlilik başvurusu 2011 yılı için Nisan ayında iken ödül başvurusu için son tarih Mayıs ayı idi. Başvurular CD ya da çıktı şeklinde olabilmektedir.</p>	<p>Ödül için başvuru ücreti 2011 yılı için başvuru yapan sektöre göre 3500 ile 7000 dolar arasında değişmektedir.</p> <p>Saha ziyareti de gerçekleştirilirse ücret 15 bin ile 40 bin dolar arasında değişmektedir.</p>	<p>Mükemmellikte yetkinlik; EFQM Modeli'nin tüm içeriği esas alınır. 51 sayfalık başvuru dokümanı 2-5 kişilik değerlendirme ekibi tarafından değerlendirilir. Ulaştırım toplantısı ve saha ziyareti yapılarak, kuruluş ana kriterler bazında geri bildirim raporu verilir. 400 ve üzerinde puan alan kuruluşlara mükemmellikte yetkinlik belgesi verilir. Ulusal Kalite Derneği tarafından verilen belge iki yıl geçerlidir.</p> <p>Mükemmellikte kararlılık ödülü; EFQM Modeli'nin 9 ana kriteri esas alınır. 12 sayfalık başvuru dokümanı 1 kişi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme ve saha ziyareti gerçekleştirilir. İyileştirme planının doğrulanmasından ardından mükemmellikte kararlılık belgesi verilir. Ulusal Kalite Derneği tarafından verilen belge iki yıl geçerlidir.</p> <p>Değerlendirme KALDER'e bağlı gönüllüler tarafından yapılmaktadır.</p>
MALİYET	<p>Şirketlere verilen Deming Ödülü ve İşletme Üniteleri için verilen Kalite Kontrol Ödülü için sınav ücreti almamaktadır. Ancak saha tetkiki için karşılaşılan masrafları (tetkikçilerin konaklama ve seyahat giderleri gibi) başvuruçucu şirketin karşılaması beklenir. Ödül için başvuru yapmak isteyen kuruluşların "Deming Ödülü Başvuru Kılavuzunu" incelemesi önerilmektedir.</p>	<p>Kalitede Yetkinlik Başvuru Ücretleri; UKH Katılımcıları için: 4500 € + Saha Ziyareti Masrafı KALDER üyeleri için: 5500 € + Saha Ziyareti Masrafı Uye Olmayanlar için: 6500 € + Saha Ziyareti Masrafı Bu Ücretlere %18 KDY eklenecektir.</p>	

Sağlık hizmetleri, insanın fiziksel, ruhsal ve toplumsal bakımdan sağlığının korunması, iyileştirilmesi ve bu durumun sürekliliğinin sağlanarak toplumun refah düzeyinin ve mutluluğunun geliştirilmesi amacı ile sunulan hizmetlerdir (Aslantekin, F., Göktaş, B., Uluşen, M., Erdem, R., 2007). Sağlığın korunması ve geliştirilmesi kendiliğinden ortaya çıkan veya gerçekleşen bir şey olamayacağından bilinçli ve planlı faaliyet gerektirir. Sağlık otoritesinin görevi de bu işlerin yerine getirilmesinde alt yapıyı sağlamaktır (Özkan A., 2012). Bu doğrultuda Sağlık Bakanlığı kaliteli sağlık hizmetini hedefleyen “sağlık kurumlarında kalite ve akreditasyon” çalışmalarını kurumsal ve sistematik bir şekilde 2005 yılında hayata geçirmiştir.

Ülkemizde 2003 yılında uygulamaya başlatılan Sağlıkta Dönüşüm Programının ana hedeflerinden biri “Nitelikli ve etkili sağlık hizmetleri için kalite ve akreditasyon” dur (Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014). Sağlık Bakanlığı kaliteli sağlık hizmetini hedefleyen “sağlık kurumlarında kalite ve akreditasyon” çalışmalarını kurumsal ve sistematik bir şekilde 2005 yılında hayata geçirmiştir. Yapılan değerlendirmelerin sonucunda kalite kriterlerini ihtiyaçlara, önceliklere ve stratejik hedeflere göre revizyonlara uğratarak daha da geliştirmiştir.

2007 yılında sistemin daha da geliştirilmesi, iller arası iyi uygulamaların ve deneyimlerin paylaşılması amacıyla, İl Performans ve Kalite Koordinatörlükleri tarafından yapılan değerlendirmelere ilaveten, farklı illerden değerlendirici ekipler oluşturulmuş ve ekipler başka bir ilin merkez hastanelerinde değerlendirmeler yapmıştır. Sağlık Bakanlığı bu uygulama ile kalite çalışmalarına yeni bir boyut kazandırmıştır. 2009 yılında fiili olarak ve resmen özel hastaneler de kalite süreçlerine dâhil edilmiştir. Bu çerçevede 2010 yılı ilk yarısında özel hastaneler, Bakanlıkça belirlenen ekipler tarafından “Merkezi Değerlendirme” kapsamında değerlendirilmiştir. Ayrıca 2010 yılı sonunda 81 il merkezinde bulunan kamu hastaneleri ile ağız ve diş sağlığı merkezleri yine aynı yöntemle değerlendirilmiştir. Bu şekilde; Bakanlıkça belirlenen değerlendirme ekiplerinin yine Bakanlığın öngördüğü kurallar ve takvim çerçevesinde, tüm ülke genelinde belirlenen kurum ve kuruluşlarda gerçekleştirdiği sağlıkta kalite değerlendirme metodolojisi “HKS Merkezi Değerlendirme” adıyla kurumsallaştırılmıştır. Değerlendirmeler Bakanlıkça yayımlanan “Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi”, “Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik” çerçevesinde gerçekleştirilmektedir (Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014).

663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile oluşturulan yeni yapılanma sonucu 19 Mart 2012 tarihinden itibaren “Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı” kurulmuş olup;

- İnsan sağlığını odak noktası yapma
- Sağlıkta hizmet kalitesinin standartlarını yükseltme
- Faaliyetlerinde hasta ve çalışan güvenliğini sağlama
- Sağlığın tüm paydaşları ile birlikte hareket etme
- Dinamik yapısıyla yeniliklere öncülük etme

İlkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinde kalite standartları geliştirme, kalite değerlendirme, kalite eğitimi, uluslararası çalışmalar ve sağlık kurumlarının akreditasyonu alanlarında faaliyetlerini yürütmektedir (Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014).

Uluslararası Sağlıkta Kalite Derneği (ISQua) Akreditasyon Üst Kurulu tarafından incelenen ve 9 Ocak 2014 'te sonuçlanan çalışma ile "Sağlıkta Akreditasyon Standartları-Hastane Seti" (SAS-Hastane) uluslararası düzeyde akredite edildi. Sistemin diğer aşamaları olan "Değerlendirici Eğitim Programının Akreditasyonu" ve "Kurumsal Yapının Akreditasyonu" sürecinin de 2014 sonuna kadar tamamlanması hedeflenmektedir (Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014).

Sağlık hizmetlerinin yanı sıra sağlık disiplinleride kendi eğitimlerinin akreditasyonu için bağımsız dernekler kurmaktadır. Tıp Eğitimi Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği tıp eğitimi programları için akreditasyon, değerlendirme ve bilgilendirme çalışmaları yapmaktadır (TEPDAD, 2014). Hemşirelik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği'nin hemşirelik eğitiminin kalitesinin yükseltilmesi için yaptığı çalışmaların Yüksek Öğretim Kurumunda incelenmekte olduğu bilinmektedir (HEPDAK, 2014).

Sağlık hizmetlerinde kaliteyi değerlendirmek için kullanılan standartların ve modellerin özellikleri yukarıdaki tabloda tartışılmıştır. Bu makalede ölkemizde sağlık hizmetlerinde kalite değerlendirme ile ilgili yapılanların tümünün birlikte ele alınıp değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sağlık hizmetleri, hayati öneme sahip hata kabul etmeyen, doğrudan insan hayatıyla ilgili bir hizmet alanıdır (Aslantekin, F., Göktaş, B., Uluşen, M., Erdem, R., 2007). Sağlık hizmetlerinde mükemmelliğe ulaşmak için gereklerin anlaşılması ve yapılması açısından bu makale literatüre katkı sağlamaktadır. Sağlık hizmeti sunumu sürecinde kalite standartlarının ve/veya modellerinin kullanılması hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, başarisının ölçülmesinde ve geri besleme bilgisi sağlayacak şekilde iyileştirici önlemlerin alınmasında gereklidir. Sağlık kuruluşları rekabette ayakta kalabilmek için rakiplerle

arasında fark yaratacak şekilde kurumsal performanslarını iyileştirme yönünde çaba sarf etmelidirler. Kurumsal performanslarını iyileştirmek için kalite standartlarından ve modellerden yararlanması önerilir. Böylece kuruluşlar hizmet sunumunda kaliteyi yakalayarak çalışanların iş tatminini ve motivasyonunu, yönetim ve organizasyon yöntemlerinin modernizasyonunu, karar mekanizmalarında akılcılığı, bilgi sistemlerinin dokümantasyonunu, ve iletişim mekanizmasının işlerliğini sağlayabilmektedir. Ayrıca kuruluşlarda kalite çalışmalarını yeterli bilgi ve eğitim alan kişiler tarafından yürütülmelidir. Araştırmacıların kalite standartlarını ve/veya modellerini uygulayan kuruluşlarda çalışmalar yapması ve elde edilen sonuçları paylaşması önerilir.

KAYNAKLAR

- American Nurses Credentialing Center. ANCC magnet recognition program. Erişim Adresi: <http://nursecredentialing.org/magnet/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.
- Aslantekin, F., Göktaş, B., Uluşen, M., Erdem, R. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2(6).
- Baldrige Model. Erişim Adresi: <http://www.baldrige.com/tag/baldrige-model/>. Erişim Tarihi: 03.02.2013.
- Demirel Etöz, S. (2008). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Belgelendirme Sistemleri ve Akreditasyon. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Isparta.
- Emanet, H. (2007). EFQM mükemmellik modeli ile kamu sektöründe öz değerlendirme çalışmaları üzerine bir saha çalışması. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8(1).
- European Foundation for Quality Management, (2013a). The EFQM Excellence Model. Erişim Adresi: <http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.
- European Foundation for Quality Management, (2013b). Model Criteria. Erişim Adresi: <http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>. Erişim Tarihi: 18.11.2013.
- European Foundation of Quality Management, (2013c) EFQM award history. Erişim Adresi: <http://www.efqm.org/what-we-do/recognition/efqm-award-history#2013>. Erişim Tarihi: 25.11.2013
- Gökmen, C. (2005). Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Kalite Yönetimi Hizmetleri Şube Müdürlüğü. Hastaneler için kalite yönetimi uygulama kılavuzu.
- Halis, M. (2000). Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9000 Kalite Güvenceleri Sistemleri ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları. Deming Kalite Ödülü. 1. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Joint Commission International. (2013a). Erişim Adresi: <http://tr.jointcommissioninternational.org>. Erişim Tarihi: 28.09.2013.
- Joint Commission International. (2013b). Hastaneler İçin Akreditasyon Standartları. Erişim Adresi: <http://tr.jointcommissioninternational.org/entr/Programs-Hospitals/> Erişim Tarihi: 27.12.2013.

- JUSE. The Deming prize. Erişim Adresi: <http://www.juse.or.jp/e/deming>. Erişim Tarihi: 15.01.2013.
- Kalite Ödül Yürütme Kurulu. EFQM Mükemmellik Modeli. Erişim Adresi: http://koyk.kalder.org/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=5. Erişim Tarihi: 25.11.2013.
- Kara, E. (2009). Yerel Yönetimlerde EFQM Mükemmellik Modelinin Uygulanması. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans tezi. Gebze.
- Kavuncubaşı, Ş. (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Küçük, F. (2010). Toplam Kalite Yönetiminde Sorunların Önemsizleşme Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Kamu-İş, 11(3), 29-53.
- Lash, A. A., Munroe, D.J. (2005a). Magnet designation: a communique to the profession and the public about nursing excellence. Medsurg Nursing. CE Series.
- Lash, A. A., Munroe, D.J. (2005b). Achieving magnet recognition: the process. Medsurg Nursing, CE Series.
- Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Erişim Adresi: <http://asq.org/learn-about-quality/malcolm-baldrige-award/overview/overview.html>. Erişim Tarihi: 03.02.2013.
- Michalska, J. (2008). Using the efqm excellence model to the process assessment. journal of achievements in materials and manufacturing engineering, 27(2).
- National Institute of Standards and Technology. Education criteria for performance excellence. Erişim Adresi: http://www.nist.gov/baldrige/publications/archive/2011_2012_education_criteria.cfm. Erişim Tarihi: 03.02.2013.
- Sabuncu, N, Babadağ, K, Taşocak, G, Atabek, T. Hemşirelik Esasları. Erişim Adresi: <http://w2.anadolu.edu.tr/aos/kitap/EHSM/1207/unite01.pdf>. Erişim tarihi: 27.11.2013.
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. Sağlıkta Kalite Değerlendirmeleri, (2012). 1. Basım. Ankara: Pozitif Matbaa.
- Schyve, P.M. (2000) The evolution of external quality evaluation: observations from the joint commission on accreditation of healthcare organizations. International Journal for Quality in Health Care, 12(3): 255-258.
- Shaw, C. (1997). Accreditation and ISO: International Convergence on Health Care Standards. International Journal for Quality in Health Care, 9(1).
- The W. Edwards Deming Institute. (2013a). What is the Deming prize? Erişim Adresi: <http://deming.org/index.cfm?content=511>. Erişim Tarihi: 15.12.2013.
- The W. Edwards Deming Institute. (2013b). Deming prize for individuals. Erişim Adresi: <http://deming.org/index.cfm?content=512> Erişim Tarihi: 15.01.2013.
- Tıp Eğitimi Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği. Erişim Adresi: <http://uteak.org.tr/uploads/TEPDADTuzuk.pdf> Erişim Tarihi: 28.01.2014
- Türk Standardları Enstitüsü. Erişim Adresi: <http://www.tse.org.tr/docs/standard-ve-ekonomik-teknik-dergi/standardteknikdergihaziran2013.pdf>. Erişim Tarihi: 27.11.2013.
- Yanmaz, Ö. Kalite Ödül Sistemleri. Erişim Adresi: <http://www.Kalite.Saglik.Gov.Tr/Makaleler/Odul.Htm>. Erişim Tarihi: 28.09.2011.