

ÖZ DEĞERLENDİRME DENETİMİ: HASTANELERİN AKREDİTASYON YOLCULUĞU

İletişim / Correspondence:

¹Uzm
Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü
canancnz@gmail.com

²Doç. Dr.
Sağlık Bilimleri Üniversitesi,
Gülhane Sağlık Bilimleri
Fakültesi, Sağlık Yönetimi
Bölümü
umut.beylik@sbu.edu.tr

³Dr. Öğr. Üyesi
Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü
& Ankara Yıldırım Beyazıt
Üniversitesi, Sağlık Bilimleri
Fakültesi, Sağlık Yönetimi
Bölümü
kezibanavci1@gmail.com

⁴Dr. Öğr. Üyesi
Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü
ikayral@gmail.com

Geliş Tarihi: 23.12.2019
Kabul Tarihi: 25.12.2019

Received Date: 23.12.2019
Accepted Date: 25.12.2019

Anahtar Kelimeler:
Akreditasyon, Öz Değerlendirme, Denetim.

Keywords:
Accreditation, Self Assessment, Survey.

Canan Cengiz¹
Umut Beylik²
Keziban Avci³
İbrahim H. Kayral⁴

Özet

Öz değerlendirme, temel olarak hastanenin kalite yönetim ekibinin sorumluluğunda yürütülen, akreditasyon denetimi öncesinde, akreditasyon standartlarına yönelik yapılan kurumun kendini değerlendirdiği bir değerlendirme faaliyetidir. Bu çalışmanın amacı, öz değerlendirme uygulamasının gerçek akreditasyon denetimi öncesinde yapılmasının önemi ve akreditasyon denetim süreci ile karşılaştırılmasıdır.

Akreditasyon başvurusunda bulunan hastanelerin öz değerlendirme ve denetim sonuçları incelendiğinde %20'sinden sonucun aynı olduğu, %20'sinde denetim sonucunun, öz değerlendirmeden %5 oranında daha yüksek olduğu, %60'ında ise denetim sonucunun öz değerlendirmeye oranla ortalama %7,6 oranında düşük olduğu görülmüştür.

FROM SELF-ASSESSMENT TO SURVEY: HOSPITAL'S ACCREDITATION JOURNEY

Canan Cengiz¹
Umut Beylik²
Keziban Avci³
İbrahim H. Kayral⁴

Abstract

Self-assessment is an evaluation activity of the institution, which is carried out under the responsibility of the quality management team of the hospital and conducted for accreditation standards before the accreditation survey. The aim of this study is to reveal the importance of the self-assessment practice before the actual accreditation survey and to compare it with the accreditation survey process.

When the results of self-assessment and survey of the hospitals that have applied for accreditation are examined, the result is the same in 20%, the survey result is 5% higher than the self-assessment in 20%, and in 60% the survey result is 7.6% lower on average compared to self-assessment.

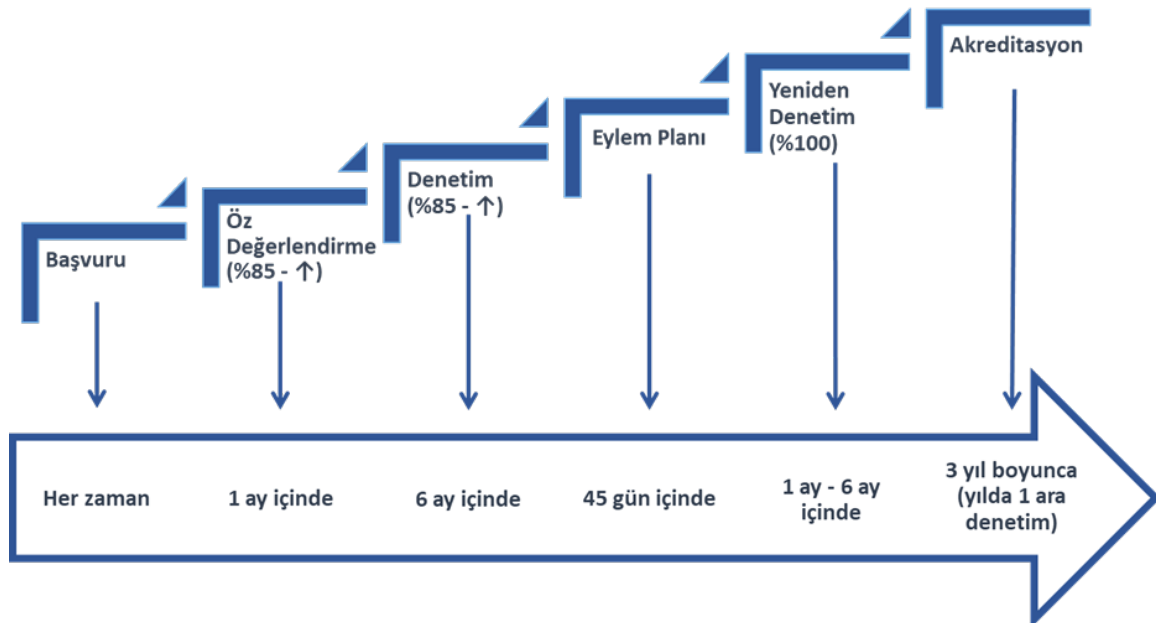
Giriş

Akreditasyon, sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşların en üst düzeyde kaliteli hizmet sunumunu sağlamak için kullandıkları en etkili araçlardan birisidir.

Akreditasyon, bir organizasyon, sistem ya da programın dış değerlendirme biçimidir. Performansı önceden belirlenmiş gerekliliklere göre değerlendirilir. Bu gereklilikler genel olarak standartlarla ortaya konulur. Standartlar hizmet sağlamanın hem operasyonel hem de klinik yönleri üzerine odaklanarak kalite iyileştirme açısından hizmet kapsamında bir yaklaşım sağlar. Değerlendirme, değerlendirilen organizasyon, sistem ya da program konusunda özel bilgi birikimine ve tecrübeye sahip olan dış ve bağımsız bir üçüncü taraf değerlendirme ekibi tarafından gerçekleştirilir. Akreditasyonun amacı, sürekli olarak kalitenin iyileştirilmesidir (TÜSKA, 2019:4).

Akreditasyon, dünyanın pek çok ülkesinde, sağlık sistemlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturmakta ve sağlık bakım kalitesini değerlendirmede ve iyileştirmede önemli rol oynamaktadır. Sağlıkta kabul edilen kalite girişimleri arasında, sağlık hizmeti kalitesini istenilen hizmet seviyelerine yükseltmek için tercih edilen yöntem olarak giderek daha fazla kabul görmektedir (Shaw vd., 2010).

Şekil 1: TÜSKA Akreditasyon Süreci



Hastane Akreditasyon Programına başvurmak isteyen kurumların öncelikle TÜSKA Akreditasyon Yönetim Sistemi üzerinden kurumsal üye olmaları gerekmektedir. TÜSKA Akreditasyon Yönetim Sistemine üye olan hastaneler, bu sistem aracılığı ile standartlara ve rehberlere ulaşabilmekte, başvuru, öz değerlendirme,

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon genellikle sağlık uzmanlarından oluşan multidisipliner bir ekip tarafından gerçekleştirilmekte ve klinik hizmetin sunulduğu ortam için yayınlanmış standartlara göre değerlendirilme yapılmaktadır (Kayral vd., 2018:364).

Farklı ülkelerin akreditasyon programları incelendiğinde, akreditasyon süreçleri değişiklik göstermekle birlikte çoğu ülke benzer adımları kullanmaktadır. Bu adımların genellikle başvuru, denetim ve iyileştirme planı şeklinde uygulandığı görülmektedir. Farklı olarak öz değerlendirme, iyileştirme planı öncesinde ya da sonrasında odak denetim ve ara denetim yapan kuruluşlarda bulunmaktadır.

Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığına (TÜSEB) bağlı olarak çalışan enstitülerden biri olan Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) ilk olarak 24 Şubat 2017 tarihinde gerçekleştirdiği açılış ve bilgilendirme toplantısı ile Hastane Akreditasyon Programını kamuoyuna ilan etmiştir. Birçok uluslararası akreditasyon kuruluşunun süreçleri incelenmiş ve uzun çalışmalar sonucunda TÜSKA Akreditasyon Programlarında kullanılacak süreç adımlarına (Şekil 1.) karar verilmiştir.

denetim, eylem planı, yeniden denetim ve ara denetim süreçlerini sistem üzerinden takip edebilmektedir. Kurumlar aynı sistem üzerinden Öz Değerlendirme Simülasyonunu kullanarak mevcut durumlarını analiz edebilmekte ve akreditasyona ne kadar hazır olduklarını görebilmektedir (Cengiz, 2018:23).

Akreditasyona hazırlanan kurumlar, hazırlıklarına akreditasyon gerekliliklerini gözden geçirerek ve iyileştirmelerin nerede gerekli olduğunu görmek için öz değerlendirme yaparak başlamalıdır. Ardından ihtiyaç duyduğu yeni politikalar oluşturmalı, süreçler geliştirilmeli ve önlemler alınmalıdır (The Joint Commission, 2017: 12).

Öz değerlendirme, temel olarak hastane kalite yönetim ekibinin sorumluluğunda, sağlıkta akreditasyon standartlarına yönelik yapılan değerlendirme faaliyeti olarak tanımlanmaktadır. Uluslararası akreditasyon kuruluşlarının bazılarında öz değerlendirme süreci bulunmakta, bazılarında ise başvuru sonrası denetim sürecine geçilmektedir (Cengiz, 2018:24). Joint Commission International, Accreditation Canada International, DNV International Accreditation gibi akreditasyon kuruluşları, kurumları denetim öncesinde öz değerlendirme yapmaları konusunda teşvik etmekte ve farklı araçlar sunmaktadır.

TÜSKA akreditasyon programı kurgulanırken, farklı senaryolar üzerinde çalışılmış, akreditasyona hazırlanan kurumların öz değerlendirme yapmaları ile denetim öncesi mevcut durumlarını tekrar gözden geçirme fırsatı bulacakları düşünülmüştür (Cengiz, 2018:24). Böylece henüz hazır olmayan kurumlar, öz değerlendirme aşamasında yani denetim sürecine geçmeden akreditasyon hazırlıklarına devam edebileceklerdir.

Yöntem

TÜSKA tarafından yürütülen akreditasyon programında, başvurusu kabul edilen hastanelerden 1 ay içinde

öz değerlendirme raporu istenmektedir. Hastane, öz değerlendirme sürecinde, standardın amaç ve hedefleri doğrultusunda, standarda ait değerlendirme ölçütlerinin karşılanma düzeylerine ilişkin kanıtlar sunmaktadır.

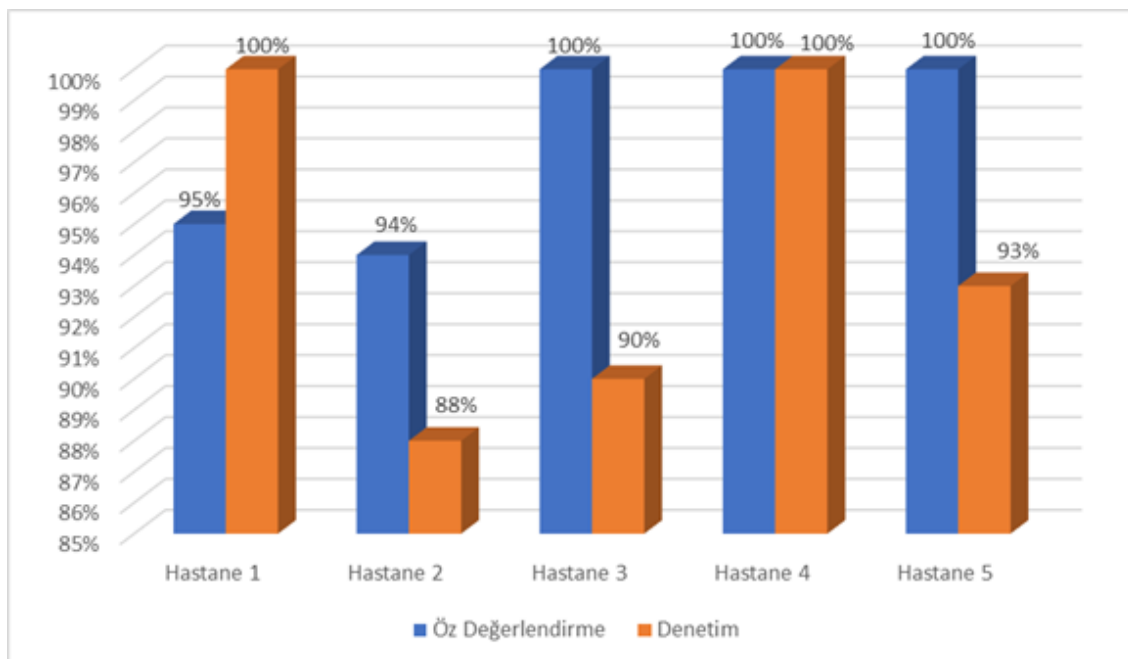
Öz değerlendirme sonucuna göre standartların en az %85 oranında karşılanması durumunda akreditasyon denetimi planlanır. Standartların %84 ve altında karşılanması durumunda ise süreç sona erdirilir. Denetim sonucunda standartlar %100 karşılanıyorsa akreditasyon kararı verilir. Denetim sonucunda, standartları %85-%99 oranında karşılayan hastanelerden “Kısmen Karşılanıyor” ve “Karşılanmıyor” şeklinde rapor edilen standartlar ve değerlendirme ölçütleri için 45 gün içinde Eylem Planı istenmektedir. TÜSKA tarafından incelenen eylem planının onaylanması ile en geç 6 ay içinde yeniden denetim yapılmaktadır. Yeniden denetim sonucunda standartlar %100 oranında karşılanıyorsa akreditasyon kararı verilmekte, karşılanmıyor ise; süreç sonlanmaktadır.

Bu çalışmada, 2017-2018 tarihleri arasında TÜSKA Hastane Akreditasyon Programına başvurusu kabul edilen farklı illerdeki 5 hastanenin öz değerlendirme sonuçları ile aynı hastanelerin denetim sonuçları karşılaştırılmıştır.

Bulgular

Hastanelerin öz değerlendirme ve denetim sonuçları aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

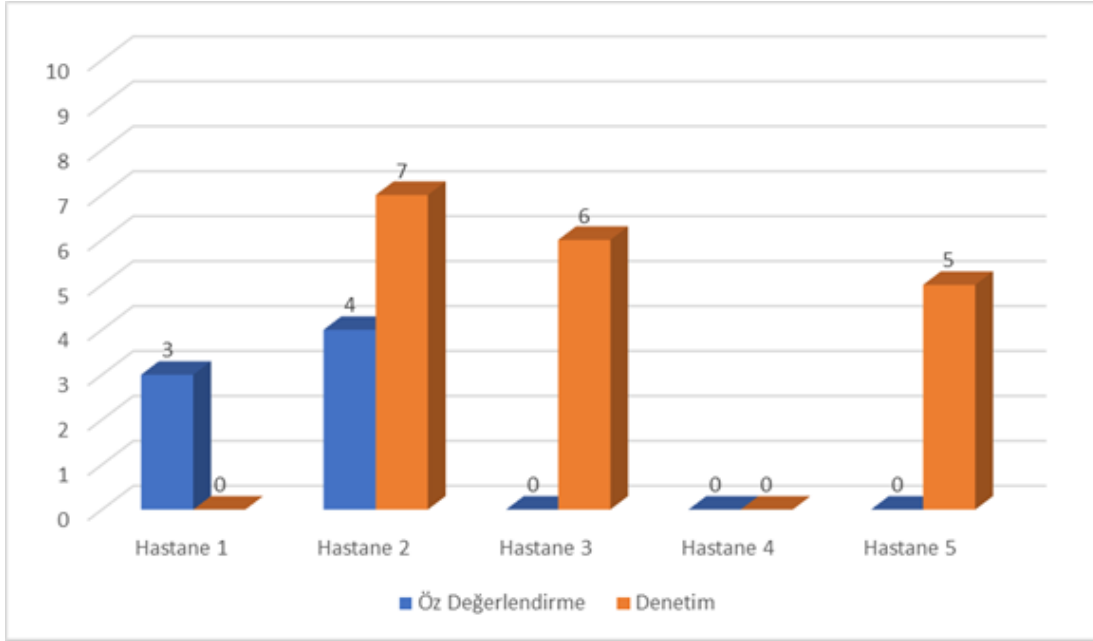
Şekil 2: Öz Değerlendirme-Denetim Sonuçları (Karşılanan Standart Oranları)



Akreditasyon başvurusunda bulunan hastanelerin öz değerlendirme ve denetim sonuçlarında karşılanan standart oranları incelendiğinde, bir hastanede sonucun aynı olduğu, bir hastanede denetim sonucunun öz değerlendirmeden %5 oranında daha yüksek olduğu, diğer üç hastanede ise, denetim sonucunun öz değerlendirmeye oranla ortalama %7,6 oranında düşük olduğu görülmüştür.

Hastanenin öz değerlendirme sonucu ile TÜSKA' nın bağımsız denetçiler kullanarak yaptığı akreditasyon denetimi sonuçları karşılaştırıldığında aralarında benzerlik olduğu görülmektedir. Bununla birlikte hastanelerin öz değerlendirmedeki standart karşılama düzeyinin, denetimlere göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

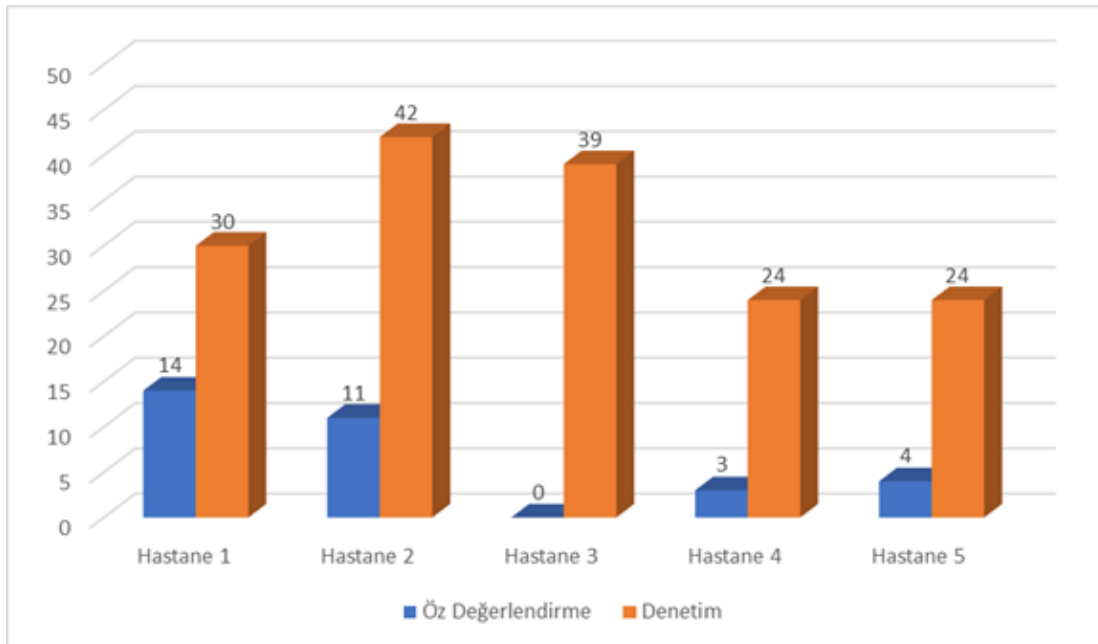
Şekil 3: Öz Değerlendirme-Denetimlerde Kısmen Karşılanan ve Karşılanmayan Standart Sayıları



Hastanelerin öz değerlendirme ve denetim sonuçlarındaki kısmen karşılanan ve karşılanmayan standart sayıları incelendiğinde, bir hastanede sonucun değişmediği, bir hastanede öz değerlendirme sonucunda kısmen karşılanan ve karşılanmayan standart sayısının denetim

sonucundan yüksek olduğu, diğer üç hastanede ise, öz değerlendirme sonucunda kısmen karşılanan ve karşılanmayan standart sayısının denetim sonucundan düşük olduğu görülmüştür.

Şekil 4: Öz Değerlendirme-Denetimlerde Kısmen Karşılanan ve Karşılanmayan Değerlendirme Ölçütü Sayıları



Hastanelerin öz değerlendirme ve denetim sonuçlarındaki kısmen karşılanan ve karşılanmayan değerlendirme ölçütü sayıları incelendiğinde, tüm hastanelerde öz değerlendirme sonucunda kısmen karşılanan ve karşılanmayan değerlendirme ölçütü sayısının denetim sonucundan düşük olduğu görülmüştür.

Tartışma ve Sonuç

Shaw'a göre etkin dış denetim mekanizmalarının karakteristikleri arasında değerlendirme ve gelişimi içselleştirmek amacıyla zaman ve araçsallık sağlamak için öz değerlendirmeyi teşvik etmek yer almaktadır (Shaw, 2001).

Öz değerlendirme açısından objektif bir şablon belirleyen Baldrige çerçevesinde kalitenin öz değerlendirmesi üç temel bileşene sahiptir; bunlar, neyin gerekli olduğuna dair bir anlayış, bu gerekliliklerin organizasyon bünyesinde nasıl konumlandırıldığı ve bu gerekliliklerin ne kadar iyi karşılandığının belirlenmesi şeklindedir. Baldrige Mükemmellik Modeli ile EFQM Mükemmellik Modellerinde öz değerlendirme bir ürün olarak tanımlanmaktadır (Şimşir, 2019).

Erwin'in yaptığı çalışma sonucu öz değerlendirme; dokümantasyonun öneminin anlaşılması, çalışma yöntem ve uygulamaları ile mevcut kurum içi iletişimin iyileştirilmesi ve akreditasyona hazırlanmak için değerli bir araç olduğu ifade edilmiştir (Erwin, 2009).

Yukarıda bahsedilen bilimsel çalışmaların sonuçları dikkate alındığında TÜSKA tarafından da uygulamaya konan Öz Değerlendirme uygulaması aynı amaçlara yönelik olarak kurgulanmıştır ve bu çalışmanın bulguları dikkate alındığında öz değerlendirmede başarı sağlayan kuruluşların hepsi aynı zamanda akredite olmayı da başarmışlardır. Öz değerlendirmenin akreditasyona hazırlık başta olmak üzere, kurumun güçlü ve zayıf yönlerini görmesi ve bunlardan hareketle iyileştirme çalışmalarını yönlendirmesinde büyük önem taşıdığı söylenebilir.

Akreditasyona hazırlanan hastaneler için, akreditasyon kuruluşları tarafından önerilen ve kullanıma sunulan farklı araçlar kullanarak öz değerlendirme yapmak, oldukça önemli avantajlar sağlayacaktır.

Akreditasyon sürecinin bir parçası olduğu için öz değerlendirme yapan hastaneler, her ne kadar bir an önce denetim aşamasına geçmek isteseler de bu aşama mevcut durumlarını denetim öncesinde son bir kez değerlendirmek için bir fırsat olarak görülmelidir.

Öz değerlendirme ile birlikte aşağıda belirtilen önemli avantajlar sağlanmaktadır;

- Başvuru kriterleri uygun olan her hastanenin denetim isteyememesi,

- Hastanenin henüz hazır olmadığı halde denetim ücreti ödeyerek maddi kayıp yaşamaması,
- Hastanenin mevcut durumunu görerek, eğer yeterli değil ise denetimden bu aşamada vazgeçmesi ya da süreci ertelemesi,
- Hastanenin eksik olduğu alanlarda iyileştirme yapması yönünde bir fırsat olması,
- Öz değerlendirme ile denetim öncesi yeterli olmayan kurumların elenmesi,
- Öz değerlendirme raporu ile denetçilere başvuru formu dışında hastane tarafından karşılanıyor, kısmen karşılanıyor ve karşılanmıyor şeklinde değerlendirilen standartları ve değerlendirme ölçütleri ile ilgili mevcut durum hakkında bilgi vermesi,
- Denetçilerin denetime daha hazır bir şekilde gitmesi.

Akreditasyon sürecindeki öz değerlendirme aşamasının belki de tek dezavantajı, öz değerlendirme aşamasına takılmadan denetim aşamasına geçmek isteyen hastanelerin öz değerlendirmelerinde yeterince objektif olmamasıdır.

Kaynaklar

- Cengiz, C. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon Programları ve TÜSKA, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 1:21-26.
- Erwin P. (2009). A Self-Assessment Process for Accreditation Preparedness: A Practical Example for Local Health Departments, *Journal of Public Health Management and Practice*, 15(6):503-508.
- Kayral, İ.H., Gökmen Kavak, D., Cengiz, C. (2018). Sağlık Politikalarında Kalite ve Akreditasyonun Yeri. İçinde Tengilimoğlu, D. (Ed.) (2018) Sağlık Politikası, Ankara. 1. Basım, 19. Bölüm: 357-390. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Shaw, C. D. (2001). External Assessment of Health Care. *British Medical Journal*, 322(7290), 851.
- Shaw, C., Groene O., Mora N. ve 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.
- Şimşir, İ. (2019), Sağlık Hizmetlerinde Dış Değerlendirme ve Akreditasyon. İçinde Beylik, U. ve Avcı, K. (Ed.) (2019) Sağlıkta Kalite Yönetimi ve Akreditasyon, Ankara, 1. Baskı, Bölüm V: 117-162. Gazi Kitabevi.
- The Joint Commission, (2017). Accreditation Guide for Hospitals. Chicago.

TÜSKA (2019). ISQua Terminoloji İlkeleri, Ankara.
Manage. 2-6.