

# Editörden

Dünyada bilimsel ve teknolojik gelişmelerle dolu bir yoğunluğu yaşadığımız şu günlerde bu gelişmelerin en önemlilerinin sağlık alanında olduğunu görmekteyiz. Kanserden laboratuvar araç gereçlerindeki yenilikçi ilerlemelere birçok alanda eskiden çözümsüz gördüğümüz ve cevabını bulamadığımız birçok sorunun cevabını modern tıp alanındaki gelişmelerle bulmaktayız.

Elbette ki sağlık denilince akla sadece modern tıp alanındaki gelişmeler gelmiyor. Bunun yanı sıra sağlık çalışanlarının ortaya koydukları hizmet de eskiye nazaran birçok olumlu değişikliği kendinde barındırır hale geldi ve bu yönde ilerlemeye devam ediyor. Bizlerse hem bilim ve teknolojide hem de çalışan davranışlarındaki bu gelişmeyi nasıl daha etkin bir düzeye ulaştırabiliriz, sorusuna cevap aramaktayız. Bu anlamda vardığımız nokta ise **“hasta ve çalışan güvenliği”** ana temelinde yükselen performans ve kalite iklimini var etmekten geçiyor.

Hasta ve çalışan güvenliği perspektifinde yol almaya devam ettiğimiz en önemli faaliyetlerimizin başında ise bu sayımızda çokça yer vermeye çalıştığımız **“Hasta ve Çalışan Güvenliği Sempozyumlarımız”** yer alıyor. Sempozyumlarımızla bir taraftan bu sempozyumlarımızı gerçekleştirdiğimiz bölgedeki sağlık hizmetleri yöneticilerine ve çalışanlarına ulaşırken diğer taraftan da o bölgedeki akademiden hocalarımız ve üniversite öğrencileriyle de bilgi birikimlerimizi paylaşmaktayız. Bu gayretin altında yatan sebep ise siz değerli okuyucuların da bildiği üzere hasta ve çalışan güvenliğinin ancak **“kültüre dönüştüğünde”** kalıcı hale gelmesidir.

Ülkemizde sağlık hizmetlerinde **“performans ve kalite iklimi”** oluşturma adına yaptığımız bir diğer çalışma da Mart 2010’da sizlerin de desteği ile 3. sünü gerçekleştireceğimiz **Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongrelerimiz**. Kongrelerimizin, sağlık sektörü çalışanlarında hasta ve çalışan güvenliği farkındalığı oluşturduğu ve ciddi anlamda bir bilinçlenme sağladığını da siz değerli okuyucularımızdan aldığımız geri bildirimlerde fazlasıyla görmekteyiz. Bu nedenle ajansımızın bu sayısında hem 2. uluslararası kongremiz hakkında katılımcıların ve konuşmacıların görüşlerine yer verirken hem de 3. uluslararası kongremize kısaca değinmeyi uygun bulduk.

Ajansımızın bu sayısında ayrıca sizlerden yoğun ilgi gören **“Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri; uluslararası alandaki projelerimiz; özel hastanelerin hizmet kalite standartları açısından değerlendirilmesi”** gibi birbirinden farklı ama bir o kadar da birbiriyle bütünleşik konuları da sizlerle paylaşmaktayız.

Bütün bu paylaşım ve bilgilendirme neticesinde hepimize ajansımıza gösterdiğiniz ilgiden dolayı teşekkür ediyor; sağlıkta kalite, performans ile hasta ve çalışan güvenliği dolu günler diliyorum.

Saygılarımla,

**Prof. Dr. Adnan ÇİNAL**



## PERFORMANS, KALİTE ve HASTA GÜVENLİĞİ AJANSI

Haziran-Temmuz-Ağustos 2010  
Sayı: 7

**Genel Yayın Yönetmeni**  
Dr. Mehmet DEMİR

**İmtiyaz Sahibi**  
Dr. Hasan GÜLER

**Editör**  
Prof. Dr. Adnan ÇİNAL  
Doç. Dr. İrfan ŞENCAN

**Sorumlu Yazı İşleri Müdürü**  
Uzm. Özlem AĞARI ÖNDER

**Sorumlu Yazı İşleri Müdür Yardımcısı**  
Yener GÜL

**Hukuk Danışmanı**  
Süleyman Hafız KAPAN

**Yayın Kurulu**  
Dr. Abdullah ÖZTÜRK  
Uzm. Dr. Dilek TARHAN  
Uzm. Serap SÜZÜK  
Uzm. Dr. Seda USUBÜTÜN  
Harun KIRILMAZ  
Umut BEYLİK  
Melahat ELMAS GAZİ  
Gülsemin TUYGAR  
Nazan KÖKTÜRK SEZER  
Ersan DEMİRCİ

**İletişim**  
**Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü**  
**Performans Yönetimi ve**  
**Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı**  
Mahmut Esat Bozkurt Cad. Umut Sok No:19  
Kat: Zemin-1 Kolej / ANKARA  
Tel: (312) 458 50 02 - 458 50 03  
Faks: (312) 435 16 79  
e-posta: performansyonetimi@saglik.gov.tr  
www.performans.saglik.gov.tr

**Tasarım-Baskı**  
**Başak Matbaacılık ve Tanıtım Hiz. Ltd. Şti.**  
Meka Plaza No: 5/15  
Gimat - Yenimahalle / ANKARA  
Tel: 0312 397 16 17 • Faks: 0312 397 03 07  
www.basakmatbaa.com



PERFORMANS YÖNETİMİ  
KALİTE GELİŞTİRME  
DAİRE BAŞKANLIĞI



# 4

II. Uluslararası  
Sağlıkta Performans ve  
Kalite Kongremizi  
Başarı İle  
Gerçekleştirdik



# 12

Kongre Sunum



# 18

2. Uluslararası Sağlıkta  
Performans ve Kalite  
Kongresi Kokteyli



# 20

Ulusal Sağlıkta  
Kalite ve Güvenlik  
dlleri



# 25

3. Uluslararası  
Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

# 27

Teşhisle İlişkili Gruplar Çalışmalarına  
Yönelik Eğitimler Tamamlanıyor

# 30

Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi  
1. Sayısı Yayımlandı

# 31

Sağlık Bakanlığı'nın  
Performans ve  
Kalite Alanında  
Uluslararası Projeleri



# 34

Hasta ve Çalışan Güvenliği Sempozyumlarında  
Adımlar

# 38

Özel Hastaneler Değerlendirildi

# 31. GZNC EKİLLER

## II. ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGREMİZİ BAŞARI İLE GERÇEKLEŞTİRDİK

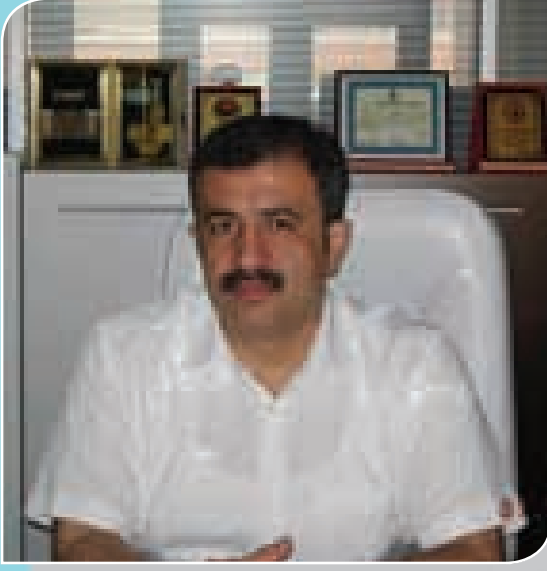
Bakanlığımızca “**Hastanelerin Teşviki ve Güvenliği**” ana temalı olarak düzenlenen 2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, 4 gün süren yoğun bir programın ardından sona ermiştir. 3 paralel oturumda gerçekleşen Kongrede toplam 27 oturum düzenlenmiş olup, ayrıca 3 konferans gerçekleştirilmiştir. Dünya Sağlık Örgütü başta olmak üzere yurtdışından çok sayıda panelistin yanı sıra Türkiye’den de önemli isimler; yüksek performanslı sağlık sistemi, hastanelerin sınıflandırılması, geri ödemeler, kanıta dayalı tıp, hasta güvenliği kültüründe tıbbi hatalar ve hukuksal boyut, güvenli hastane kavramı, tam gün uygulamasında hastanelerin ve çalışanların teşviki, akreditasyon modelleri, teşhis ilişkili gruplar konularında toplam 39 sunum yapmıştır.



Sağlık yöneticileri ve profesyonellerinin yanı sıra üniversitelerden katılan akademisyenler ise; güvenli hastaneler, hasta güvenliği kültürü, hastanelerde risk yönetimi, hastanelerin teşviki, güvenli hastane uygulamaları, hasta güvenliği uygulamaları, sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği, hasta ve çalışan memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde performans yönetimi, sağlık hizmetlerinde kurumsal performans, sağlık hizmetlerinde finansal performans, sağlık hizmetlerinde verimlilik ve performans, sağlık sektöründe örgütsel bağlılık, hastanelerde etkinlik ve verimlilik, sağlık hizmetlerinde vizyoner liderlik, güvenli hastaneler ve iletişim konularında toplam 82 bildiri sunmuşlardır.

Toplam 1600 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen **2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi**'nin başta Türkiye olmak üzere, birçok ülkenin sağlık hizmetlerinde iyileştirmeye olumlu katkılarının olmasını diler; Kongreye katkılarının dolayı Bakanlığımıza, Danışma ve Bilim Kurulu üyelerine, panelistlere, tebliğ sahiplerine ve tüm katılımcılara teşekkür ederiz.





**Uz. Dr. Gökhan DARILMAZ**

Selçuklu Beyhekim Devlet Hastanesi  
Başhekim

Kongreye gelirken açıkça belirtmem gerekirse pek de ümitli değildim. Çünkü bu çapta bir organizasyon deneyim gerektirir; ciddi destek gerektirir, diye düşünmüştüm. Zira genel cerrahi uzmanı olmam ve 12 yıllık idarecilik tecrübem nedeni ile işin ağırlığının farkındaydım. Ama yanılmışım; gerçekten de yüzünün akıyla büyük bir emekle ciddi özveriyle mükemmel yakın, başarılı bir kongre oldu. Açılış konuşmasında Sayın Rektör Prof.Dr. Sabahattin AYDIN hocamızın da belirttiği gibi nerden nereye geldiğimizi canlı olarak görme şansı vardı; kullanılmadı, kullanılmalıydı. Olsun, duyulmuştur umunduydum. Bence, Sağlık Bakanlığının diğer birimleri Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığını örnek almalılar. Ciddi, özverili, daire başkanının açılış konuşmasında belirttiği gibi “paydaşların sorunlarını ve çözüm önerilerini” dikkate alan her çalışma gönüllerde ve katılımlarda karşılığını bulacaktır, buluyor. Ben bu vesile ile emeği geçen herkesi yürekten kutluyor; bu kongrelerin gelenekselleşmesini ve taşraya daha çok görev ve sorumluluklar verilmesini diliyorum.

Sevgi ve saygılarımla,



**Prof. Dr. Suat TURGUT**

Şişli Etfal Eğitim Araştırma Hastanesi  
Başhekim

1 Mayıs 2010 tarihinde Antalya Manavgat'ta sizin üstün gayretlerinle gerçekleştirilen 2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongrenize katıldım. Bu kongrede Kamu-yu temsilen Üniversite, Sağlık Bakanlığı Hastaneleri ve Özel Sektörü bu işin koordinatörü olan sizler bir araya getirdiniz. Katılım sayısı muhteşemdi. Pek çok Ülkeden gelen sağlık yöneticilerinin tecrübelerini dinleme fırsatı bulduk. Son derece yararlı bir kongre oldu diyebilirim. Benim asistanlık uzmanlık ve akademik yaşamımın birçok bölümünde gündemimizde olmayan ve farkında olmadığımız ancak sağlık hizmeti sunumunda son derece önemli olan yeni kavramları tartışıp yeni bilgiler edindik. Bir kamu Hastanesinin yöneticisi olarak, hasta güvenliği, sağlık çalışanı güvenliği sağlık tesislerinin yönetimi, toplam kalite konularında ülkemizin bütün sektörlerinin geldiği noktayı görmek bizleri gelecek açısından umutlandırdı ve gururlandırdı. Bu alanda yapılanların paylaşılmasını ve tecrübe aktarımını sağlayan bu kongrelerin devamını diler, nice başarılı kongreler temenni ederim. Emeği geçen bütün arkadaşlara teşekkürlerimi sunar sağlık mutluluklar arzularım.

Saygı ve Sevgilerimle,



### Prof. Dr. Nazmi ZENGİN

Selçuk Üniversitesi,  
Meram Tıp Fakültesi  
Göz Hastalıkları Anabilim Dalı

“Doğrusunu söylemek gerekirse II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongre’sine davet edildiğim zaman Sağlık Bakanlığı görevlilerinin bir yıl boyunca konu ile ilgili çalışmalarını, istatistiklerini sunacakları bir toplantıya katılacağıma sanmıştım. Ancak Kongre boyunca ne kadar yanıltıldığımı anladığımı itiraf etmeliyim. Gerek uluslararası katılımcılar gerekse ülkemizin tüm sağlık ve sağlık dışı kuruluşlarından katılımcılar beklediğim dışında rengârenk bir görünüm oluşturuyorlardı. Sağlık Bakanlığı, üniversiteler ve özel sağlık sektörü temsilcilerinin bir araya geldiği bir platform sağlık alanındaki sorunlarımızın konuşulması ve tarafların birbirlerini anlayabilmeleri için olağanüstü güzel bir fırsattı. Konuşulan, tartışılan konular bu zamana kadar özellikle bir sağlık çalışanlarının hep ihmal ettiği sağlığın sosyal bilimlerle ilişkisi boyutunu açıkça ortaya koyuyordu. Bu özelliğiyle Kongre benim açımdan oldukça ufuk açıcı olmuştur. Emeği geçen herkese teşekkür ediyorum, bu tür aktivitelerin devamını diliyorum.”

Saygılar,



### Yrd. Doç. Dr. Musa ÖZATA

Selçuk Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı

Bilgi toplumu olma yolunda önemli mesafeler kat eden ülkemizin, bu alanda daha hızlı yol alabilmesi için, kongre ve sempozyumlar çok büyük bir önem taşımaktadır. Çok sayıda akademisyen ve sahada görev yapan personelin katılımı ile gerçekleştirilen bu toplantılarda, katılımcılar yeni uygulamalardan haberdar olmakta, sorunlarını tartışabilmekte ve geliştirilen ortak akıl ile sorunlarına çözümler üretmektedirler. Ayrıca oluşan dostluk ve arkadaşlık atmosferi sayesinde, kişiler ve kurumlar arasında bilgi alışverişi hızlanarak çalışma hayatında ortak bir kültür oluşturmanın yolu açılmaktadır.

Bu bağlamda Sağlık Bakanlığı tarafından ikincisi düzenlenen Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi’nin çok büyük bir önemi olduğunu ve sektördeki çok büyük bir boşluğu doldurduğunu düşünmekteyim. Ülkemizde mesleki birlikler veya üniversiteler tarafından düzenlenen toplantıların genelde akademik bildirilerin sunulduğu ancak saha uygulamalarına pek fazla yer verilmeyen statik toplantılar olduğu hepimizin malumudur. Performans ve Kalite kongresi ise akademisyenleri, Sağlık Bakanlığının üst düzey yöneticilerini, üniversite yöneticilerini, hastanelerde her kademedeki görev yapan yöneticileri ve sağlık sektörüne gönül veren çok sayıda katılımcıyı bir araya getirerek bu kalıbın dışına çıkmaktadır.

Bu kongrenin sağlık sektöründe, hem yönetsel hem de klinik alanlarda gereksinim duyulan çeşitli nitelikte bilginin oluşturulması ve paylaşılması açısından da çok büyük bir öneme sahip olduğuna yakından şahit olduğumu belirtmeliyim. Örneğin Kongrede en iyi araştırma birincilik ödülüne layık görülen ve tarafımızdan geliştirilen “Hemşirelikte Tıbbi hataya Eğilim Ölçeği” şu ana kadar onlarca akademisyen ve hastane yöneticisi tarafından kurumlarında uygulama amacıyla talep edilmiştir. Kongrede sunulan diğer çalışmalar açısından da benzer taleplerin olduğuna kanaatindeyim.

Ülkemizde bu alanda düzenlenen en geniş katılımlı kongre olan ve hızla kurumsallaşan “Sağlıkta performans ve Kalite kongrelerinin” gelecek yıllarda da aynı ciddiyet ve başarı ile düzenlenmesini diliyorum, tüm emeği geçenleri kutluyorum.

Günümüz kamu yönetimi değerlerinin en önemlilerinden birisi, vatandaş odaklı olma ve vatandaş memnuniyetini sağlamaktır. Bunun yolu hizmet kalitesi ve performans yönetiminden geçmektedir. II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, kalite ve performans gibi iki stratejik konunun ele alındığı ve bilim dünyası ile uygulamacıların bir araya geldiği önemli bir organizasyon olarak dikkat çekmektedir. II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi içeriği yanında, katılımcı profili ve kongre organizasyonu bakımından da takdire değer bir başarı yakalamıştır. Kongre temasına uygun bir hizmet kalitesi ve performansı yakalayan ve bu yönüyle kalite ve performans modeli olan kongrenin, hazırlık ve yürütölme aşamasında emeği geçen ekip içten ve güçlü bir teşekkürü hak etmektedir. Ülkemizde kalite ve performans kültürünün yaygınlaşması ve gelişmesine önemli bir katkı olan bu kongrenin gelişerek ve kurumsallaşarak devam edeceğine yönelik beklentim ve inancım tamdır.



**Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ**

Kocaeli Üniversitesi,  
İİBF, İşletme Bölümü  
Yönetim ve Organizasyon ABD Başkanı



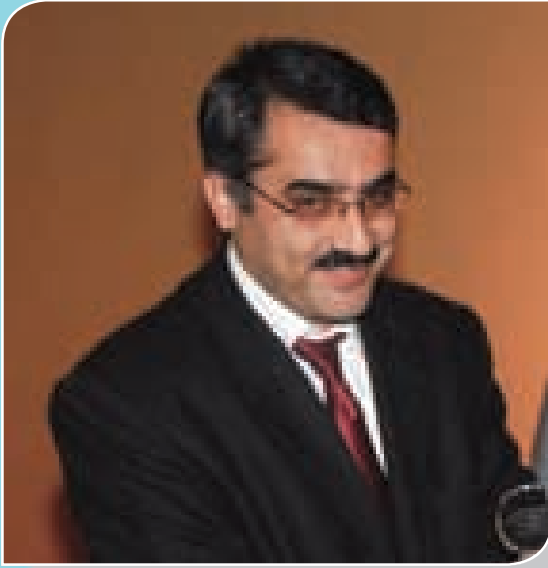


**Uz. Dr. Reşat BAHAT**

OHSAD Genel Başkanı

İlkinden çok şey öğrendim ve keyif aldım. II. Uluslararası Performans ve Kalite Kongresinden de aynı duygularla ayrıldım. Her zaman kamudan özellikle Kalite ve Performansla ilgili beklentilerimiz vardı. Sağlık Bakanlığı'nın başta Kalite Performans Daire Başkanlığı ve Ekibi olmak üzere herkes takdire şayan bir organizasyon hazırlamış. Pekiyi iyinin düşmanıdır mantığıyla her yıl daha iyilerinin yapılacağına inanıyorum. Bir sonraki kongrenize izleyici olarak katılmaktan çok gurur duyacağımı bildirmek isterim. Tüm Sağlık Bakanlığı Çalışanlarına, Kalite Ekibine ve özellikle bu ekibin oluşumuna katkı sağlayan başta Sn.Bakanımız Prof.Dr. Recep AKDAĞ olmak üzere teşekkür herkese ediyorum.

Saygılarımla



**Abdulkadir KURŞUN**

Mardin İl Sağlık Müdür Yardımcısı

28 Nisan - 1 Mayıs 2010'da gerçekleşen 2.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresinin sağlıkta kalite, hasta ve çalışan güvenliği kültürünün benimsenip buna odaklanmak ve bunu tüm kurum ve kuruluşlarımıza yerleştirmek açısından çok önemli olduğunu ve kongre sürecinin genel olarak verimli geçtiğini ifade edebilirim. Geçen sene yapılan birinci kongreye oranla katılımın daha fazla olduğunu ve konuştuğumuz katılımcıların ilgili olduklarını müşahede ettim. Kongre boyunca ayrı salonlardaki muhtelif oturumlarda sunulan konuların zengin ve farklılıkları ayrı bir cazibe unsuru idi. Bilimsel araştırma ve uygulama yarışmaları kongreye farklı bir renk katmıştı. Dünyadaki gelişmelerin gündeme getirilmesinin ise sağlıkta kalite için ufuk açıcı olduğunu düşünüyorum. Bu önemli ve verimli Kongreyi tertipleyen tertip komitesine ve tüm Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı personeline teşekkürlerimi sunmayı da bir borç addediyorum.

Hep birlikte daha iyiye gideceğimizin inanç ve umuduyla hepinize saygılar sunuyorum. Kaliteli günler dileği ile selamlar.



### **Uzm. Dr. Zekeriya GÜMÜŞ**

Ordu Devlet Hastanesi

Ben ve eşim kongre programını, içeriğini, organizasyonunu ve fiziki mekân seçimini çok başarılı bulduk. Kongrenin ilk günlerinde sağlık yöneticileri ve çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen kurslar ve kurs sonu sertifikasyon ise bir taşla iki kuş vurmaya benziyordu.

Kongre bizce çok başarılı, katılımcılar açısından doyurucu idi. Uluslararası konuşmacılar ise bizlere kendi hastanelerimizde yaptığımız çalışmaları, diğer ülkelerde yapılan kalite ve akreditasyon çalışmaları ile kıyaslama şansı sundu. Aslında yaptığımız çalışmalar hiç de bu ülkelerden geri değildi. Belki yaptığımız çalışmaları daha geniş alana ve tabana yayma, sistematik hale getirme konusunda sorunlarımız var gibi. Bunun için de çok çalışmaya devam.

Alanında en güçlü kongre organizasyonundan birisi olan III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi'ni sabırsızlıkla bekliyoruz. Bu kongrede kursların yanı sıra konuya ilgi duyanların ve uzmanların katılacağı hasta ve çalışan güvenliği, laboratuvarlarda kalite ve akreditasyon, hata ve hata türleri analizi, bilgi güvenliği gibi konularda çalıştaylar düzenlenip, sonuçları kongre bitiminde doğru sunulabilir hale getirilebilirse çok daha memnun olacağız.

Başta kongreyi düzenleyen Sağlık Bakanlığımıza ve kongre organizasyonunda emeği geçen Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığının tüm çalışanlarına, bilimsel çalışmaları ve bildirileri ile bize ışık tutan tüm hocalarımıza en içten sevgi ve saygılarımızı sunarız.



### Uzm. Dr. Ergün KARAHALLI

İstanbul Süreyyapaşa  
Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi  
Eğitim ve Araştırma Hastanesi

28 Nisan-01 Mayıs 2010 tarihlerinde ikincisi düzenlenen “Hastanelerin Teşviki ve Güvenliği” ana temalı “II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi”nin bence en önemli başarısı kamu, üniversite, özel sektör ve başta DSÖ olmak üzere uluslararası pek çok katılımcıyı bir araya getiren ülkemizin en büyük ve önemli organizasyonu haline gelmesidir. Ayrıca bu güzel organizasyon; “hasta güvenliği, çalışan güvenliği, laboratuvar güvenliği ve performans dayalı ödeme sistemleri alanlarında kursları”; “Bilimsel Araştırma, En iyi Uygulama ve Hizmet Kalite Standartları Bilgi Yarışması” gibi pek çok yeniliği içinde barındıran uygulamalara da imza atmıştır. Bu anlamda ülkemizin önemli bir ihtiyacını karşılayan ve boşluğunu dolduran Bakanlığımız Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığına teşekkürler.



### Ali ÇAKIR

İzmir İl Sağlık Müdürlüğü  
Kalite Yönetim Uzmanı

2.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, “hastanelerin teşviki ve güvenliği” olarak belirlenen ana teması itibariyle amacına ulaşmış görünüyor. İlk kez düzenlenen yarışma ve araştırma ödülü çalışanlar için, uygulama ödülü ve kongre boyunca bilgi paylaşımlarının yapıldığı stantlar ise hastane yönetimleri açısından birer motivasyon unsuru olarak oldukça etkiliydi. Diğer yandan, önceki yıla göre bildiri sayısının artışı ve içeriği, kongrenin ülke genelinde hasta güvenliği kültürünün oluşması adına üstlendiği misyonun bir yansıması olarak karşımıza çıkıyor. Amacın kapalı kapılar ardında bilgi paylaşımı olmadığının göstergesi olan bildiri kitapları ve hakemli dergi de, hastanelerimizde genelde dikkate alınmayan “çalışan öğrenciler” için hasta güvenliği üzerine kaynak sıkıntısı çeken bilim dünyamızda birer altın değerinde.

## Kongre Sunum

3 gün boyunca yoğun bir bilgi ve deneyim aktarımı yaşanan kongremizde 123 adet sunum gerçekleştirilerek büyük bir başarıya imza atılmıştır.



Sunum yapılan konuları şu şekilde gruplandırabiliriz:

- Hastanelere ödeme ve teşvikler
- Kurumsal performans uygulamaları
- Tam gün öncesi Üniversite hastaneleri için ödeme ve teşvikler nasıl olmalı?
- Hastanelerin teşvikinde Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'nun rolü
- Bireysel ve kurumsal teşvik yöntemleri
- Hastanelerin teşvikinde uluslararası tecrübeler
- Teşvik mekanizmalarının klinik etkinlik boyutuna etkileri
- Hastanelerin sınıflandırılması
- Üniversite / eğitim araştırma hastanelerinde eğitim fonksiyonunun teşviki
- Kanıta dayalı tıp uygulamaları ve teşvik mekanizmaları ilişkisi
- Yönetici performansı modeli
- Sağlık hizmetlerinde vizyoner liderlik
- Hasta güvenliği ve güvenli hastane ilişkisi
- Güvenli hastanenin boyutları
- Hastanelerde acil durum yönetimi
- Güvenli hastane standartları
- Güvenli hastane çözümleri
- Hastanelerde risk yönetimi ve risk yönetimi uygulamaları
- Hastanelerde bilgi ve veri güvenliği
- Güvenli hastaneler ve sağlık teknolojileri
- Güvenli hastaneler ve iletişim
- Hastanelerde fiziki, mimari, adli ve idari güvenlik

## 2. ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ KAPSAMINDA KURSLARIMIZI BAŞARI İLE GERÇEKLEŞTİRDİK



Bu yıl ikincisini düzenlediğimiz Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresinde Performansa Dayalı Ödeme Sistemleri, Hasta Güvenliği, Çalışan Güvenliği ve Laboratuvar Güvenliği olmak üzere 4 alanda kurs gerçekleştirdik.

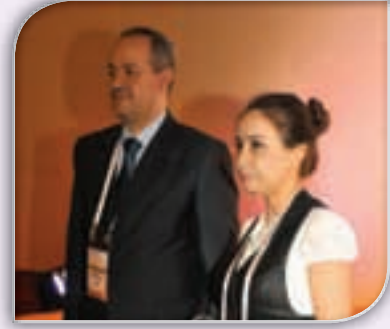
Kurslar, bir günlük eğitimler şeklinde uygulamaya yönelik olarak konu başlıkları belirlenmiş ve birçok eğitim tekniklerinin kullanılacağı şekilde düzenlenmiştir. Eğitimler hem bilgi ve beceri yönünde hem de pratik uygulamalar yönünden katkı sağlamıştır. Kursların sonunda tüm katılımcılarımıza "Katılım Sertifikası" verilmiştir.



Böyle bir ihtiyacı gerçekleştirmiş olmanın haklı gururunu yaşıyor, kurslarımıza başvuru yapan 1057 katılımcıya başvurularından dolayı teşekkür ediyoruz. Ayrıca şu hususu da belirtmeden geçmek istemiyoruz. Katılımcı kontenjanının sınırlı olmasından dolayı, kursa kabul edilemeyen başvuru sahiplerinin bilgileri Başkanlığımızda saklı olup bundan sonraki kurslarda değerlendirmeye alınacaktır.

# HKS BİLGİ YARIŞMASI SONUÇLANDI...

2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi kapsamında düzenlediğimiz “Hizmet Kalite Standartları Bilgi Yarışması” sonuçlandı. Öncelikle yarışmamıza başvuran **2317 hemşiremize** katılımlarından dolayı teşekkür ederiz.



Yarışmayı kazanan ilk 5 hemşiremiz belirlenmiş olup dereceye girerek ödül almaya hak kazanan hemşirelerimize Kongre Daveti gönderilmiştir. **Yarışmayı kazanıp ödül almaya hak kazanan hemşirelerimiz aşağıda sıralanmıştır:**

Ad Soyad	İli	Kurumu	Görevi
BÜŞRA ÇAYLI	AFYON	GÖĞÜS HASTALIKLARI HASTANESİ	ENFEKSİYON KONTROL HEMŞİRESİ
DİLEK TURAN	İZMİR	TEPECİK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ	BAŞHEMŞİRE YARDIMCISI
ENGİN KÖKSAL	İSTANBUL	İSTANBUL KARTAL YAVUZ SELİM DEVLET HASTANESİ	HEMŞİRE
FADİME BİLGİÇ	KONYA	KIZILAY HASTANESİ	HEMŞİRE
GÜLAY KURT	İSTANBUL	ÖZEL DOĞAN HASTANESİ	BAŞHEMŞİRE

# 2 ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ “BİLGİ SORUSU” TALİHLİLERİ BELİRLENMİŞTİR

2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi boyunca 28-29 Nisan ve 1 Mayıs Tarihlerinde düzenlenen “Bilgi Sorusu”na en kısa sürede doğru cevap vererek 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresine Bakanlık Davetlisi olarak katılmaya hak kazanan talihliler belirlenerek aşağıda belirtilmiştir. Yarışmamıza katılan tüm katılımcılara teşekkür ederiz.

29.04.2010  
**Emine Elvan ÇİFTLİK**  
İstanbul

30.04.2010  
**Ahmet ÖKSÜZKAYA**  
Kayseri

01.05.2010  
**Hacer SODAN**  
İSTANBUL

## Tanıtım Standları



Bakanlığımızca gerçekleştirilen 2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongremizdeki ilklerden birisi de kamu, özel sektör ve üniversitelere ait hastanelerin "performans, kalite, hasta ve çalışan güvenliği" alanlarında faaliyetlerini tanıtılabilmeleri amacıyla fuaye alanında stant açmış olmalarıdır.

Tanıtım standları hastanelere ücretsiz olarak tahsis edilmiş olup, başvurular arasından Kongre Yürütme Kurulunun uygun gördüğü hastaneler ile sözleşme imzalanmış ve stant alanında faaliyetlerini tanıtımları sağlanmıştır. **Bu hastaneler:**



İstanbul Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp Damar Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
İstanbul Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
Ankara Meslek Hastalıkları Hastanesi  
Erciyes Üniversitesi Hastaneleri  
Özel Optimed Hastanesi  
Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesi  
Bursa Zübeyde Hanım Doğumevi  
Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi





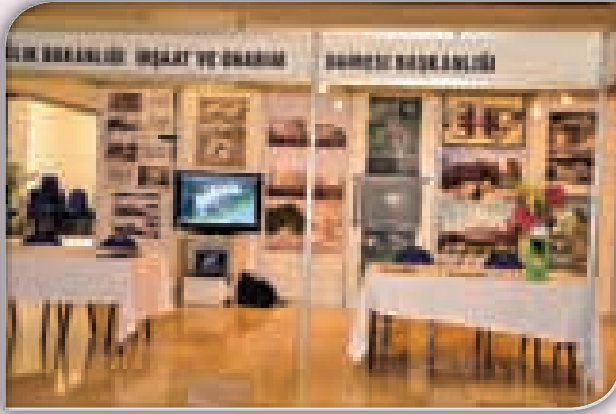


İstanbul Lütfiye Nb Devlet Hastanesi  
Muğla Fethiye Devlet Hastanesi  
Kemer Devlet Hastanesi  
Denizli Devlet Hastanesi

Kongremizdeki bir diğer ilk de Bakanlığımız merkez teşkilatı birimlerinin de fuaye alanında stant açarak tüm katılımcılarla yürüttükleri çalışmalarını paylaşmış olmalarıdır. Böylece hem sektör temsilcileri hem de Ba-

kanlık merkez teşkilat birimleri aynı platformda bir araya gelmiştir. Stant açan **Bakanlık Birimleri** şunlardır:

Strateji Geliştirme Başkanlığı  
Kanserle Savaş Dairesi Başkanlığı  
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı  
İnşaat ve Onarım Dairesi Başkanlığı  
Açsap Genel Müdürlüğü  
Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı  
Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü



## Kokteyl



2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongremizde hem kongrenin yoğun temposuna biraz da olsa ara verip dinlenmek hem de katılımcıların müzik eşliğinde birbirleriyle sohbet etmesini sağlayarak bilgi paylaşımını artırmak amacıyla gerçekleştirilen kokteylde “Ensemble Galatia” grubu sahne aldı.



2003 yılında uzun bir arşiv çalışması ardından temelleri atılan grup, Ortaçağ seküler müziği icrası üzerine çalışan Türkiye'nin ilk ve tek müzik grubu olup repertuarını ağırlıklı yüksek ortaçağ (11. – 13. yy.lar) ve geç ortaçağ (14. – 15.yy.lar) olarak adlandırılan dönemlerdeki yazılı kaynaklara dayandırır.

İskandinavya'dan Akdeniz kıyılarına, Ortadoğu'dan Kuzey Afrika'ya, çok geniş bir coğrafyadaki müzikal geleneklerin izlenebildiği bu repertuarda, kültürler arası etkileşimi ve geçişkenliği gözlemenin verdiği keyfin yanı sıra şarkı sözleri, büyük ölçüde kaybolmuş olan dönem dillerinin bugüne taşınması açısından ilgi çekici bir şekilde davetliler tarafından büyük bir ilgi ile dinlenilmiştir.



# ULUSAL SAĞLIKTA KALİTE VE GÜVENLİK ÖDÜLLERİ

Ulusal  
Sağlıkta  
Kalite ve  
Güvenlik  
Ödüllerinin  
İlkleri  
Sahiplerini  
Buldu

Ülkemizde hizmet veren sağlık kurum ve kuruluşlarının ve sağlık çalışanlarının kalite, hasta ve çalışan güvenliği alanlarında yaptıkları araştırmalar ve yürüttükleri programların değerlendirildiği **“1. Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri”** sonuçlanarak 2. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi esnasında sahiplerine takdim edilmiştir. Yarışmalara toplam 43 başvuru yapılmış olup tüm katılımcılara ilgilerinden dolayı teşekkür ederiz.

Seçici Kurul tarafından yapılan puanlama sonucu ilk üçe girerek **“En İyi Uygulama Ödülü”** almaya hak kazananlar belirlenmiştir. Ayrıca iki çalışmaya da **“Jüri Özel Ödülü”** verilmesine karar verilmiştir. Dereceye giren ve jüri özel ödülü almaya hak kazananlar:



*En İyi Uygulama  
Birincilik Ödülü*

Ahmet Atasoy, Salim Aksoy, *“El Hijyeni Programında Çok Modelli El Hijyeni Geliştirme Stratejisinin Uygulanması: Sandıklı Devlet Hastanesi Örneği”*.

*En İyi Uygulama  
İkincilik Ödülü*

Selahaddin Ertem, Bedriye Oğuz, Esra Erey, İ. Rüştü İnci, Mehmet Gök, Elif Türkdönmez, *Merkezi Sterilizasyon Ünitesi Sterilizasyon İşlem Basamaklarının Hasta Güvenliği Açısından, Barkodlama ve Bilgisayarlı Kayıt Sistemi İle Yönetimi ve İzlenebilirliği*”.

*En İyi Uygulama  
Üçüncülük Ödülü*

Murat Uludağ, Şule Sarıkoyuncu Emre, Ayça Bozoklu, Mehmet Özgür Özhan, Elvan Uludağ, Mehmet Anıl Süzer, *“İlaç Uygulama Hatalarının Önlenmesi Amacıyla İlaç Yönetim Sisteminin İyileştirilmesi Projesi”*.

*En İyi Uygulama  
Jüri Özel Ödülü*



Rabia Konukoğlu, *“Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında Bebek ve Çocuk Güvenliğinin Sağlanmasına Yönelik Kurumlar-Disiplinlerarası İşbirliğine Dayanan “Çocuk Koruma Birimi” Oluşturulması”*.

*En İyi Uygulama  
Jüri Özel Ödülü*



Banu Turasan, Ayça Gürkan, Özlem Ecemiş, Yeşim Uskun, *“Hasta Güvenliğinde Bilinmeyen Bölge”*.

Yine Seçici Kurul tarafından yapılan puanlama sonucu ilk üçe girerek "Araştırma ve Bilimsel Yayın Ödülü" almaya hak kazananlar belirlenmiştir. Yapılan değerlendirme sonucu iki aday üçüncülük ödülünü paylaşmıştır. Dereceye giren ve ödül almaya hak kazananlar:

**Bilimsel Araştırma  
Birincilik Ödülü**



Musa Özata, Handan Altunkan, "Hemşirelikte Tıbbi Hataya Eğilim Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Geçerlilik Güvenilirlik Analizinin Yapılması".

**Bilimsel Araştırma  
İkincilik Ödülü**



Yalın Tolga Yaylalı, Akın Ateş, "İyi Planlanmış Ekip Yaklaşımının ST Segment Yükselmeli Miyokard Enfarktüsü Hastalarının Sağ Kalımına Etkisi".

**Bilimsel Araştırma  
Üçüncülük Ödülü**



Havva Öztürk, Fatma Yılmaz, Sevilay Hintistan, Tülay Bayramoğlu, "Hemşirelerin Yaşadığı Mobbing".

**Bilimsel Araştırma  
Üçüncülük Ödülü**



Abdulkadir Kurşun, Seyithan Ar, Pınar Dursun, "Mardin İlindeki Yataklı Tedavi Kurumlarında Görev Yapan Sağlık Personelinin Hasta Güvenliği Kültürü İle İlgili Görüşlerinin Belirlenmesi".

# ULUSAL SAĞLIKTA KALİTE ve GÜVENLİK ÖDÜLLERİ VERİLMEMEYE DEVAM EDİLECEK

2011'de ikincisini gerçekleştireceğimiz “Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri” sahiplerini bekliyor. Ülkemizde hizmet veren sağlık kurum ve kuruluşlarının ve sağlık çalışanlarının kalite, hasta ve çalışan güvenliği alanlarında yaptıkları araştırmalar ve yürüttükleri programların değerlendirileceği süreçte aşağıdaki ödüller verilecektir:

1. Hizmet Kalite Standartları Araştırma ve Bilimsel Yayın Ödülü
2. Hizmet Kalite Standartları En İyi Uygulama Ödülü

Sağlık çalışanlarımızı ve sağlık kurum ve kuruluşlarımızı; gerçekleştirdikleri iyi uygulamalar ve bilimsel araştırmaları keyifli bir rekabet ortamında tüm sağlık camiası ile paylaşmak üzere bu ödüle başvurmaya davet ediyoruz.

Başvurmak isteyen katılımcılar için ödül süreci ile ilgili şartlar aşağıda açıklanmıştır.

## 1. Araştırma Ödülü

Seçici Kurul tarafından, saha araştırmasına dayalı olarak Bakanlık Hizmet Kalite Standartlarının etkinliğinin ölçümünü içeren çalışmalar arasından dereceye giren başvuru sahiplerine “**Hizmet Kalite Standartları Araştırma ve Bilimsel Yayın Ödülü**” verilecektir.

### Değerlendirme Şartları:

- a) Saha araştırmasına dayalı olması;
  - b) Bakanlık veya diğer hastanelerde yapılmış olması,
  - c) Bir araştırmadaki bilimsel gereklilikleri karşılıyor olması,
- gibi hususlar dikkate alınacaktır.

**Ödül:** Dereceye giren başvuru sahipleri (birinci, ikinci, üçüncü ve Jüri Özel Ödülü) 3. Ulusal

arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresine davetli olarak çağrılacak ve plaket verilecektir.

## Sunum Şekli ve Raporlama

Araştırma Ödülü başvurularının yazım kuralları açısından “**Tam Metin Şablonu**” doğrultusunda hazırlanması ve maksimum **5000 kelime olacak (5000 kelimeyi aşan başvurular dikkate alınmayacaktır)** şekilde hazırlanması gerekmektedir.

## 2. En İyi Uygulama Ödülü

Seçici kurul tarafından, Hizmet Kalite Standartları kapsamında Hasta güvenliği, Çalışan güvenliği ve Laboratuvar güvenliği alanlarında daha güvenli bir ortam oluşturmak ve güvenliği tesis etmek üzere kamu, özel ve üniversite kurumlarında yapılmış veya halen devam edilen sistematik uygulamaların teşvik edilmesi amacıyla “**Hizmet Kalite Standartları En İyi uygulama Ödülü**” verilecektir.

### Değerlendirme Şartları:

- a) Uygulamanın hasta, çalışan veya laboratuvar güvenliği alanında olması,
- b) İlgili birimlerin tümünü kapsıyor olması,

- c) Uygulamaya ait plan ve programların ı-kartılmış olması,
- d) Uygulamanın takibini sağlayan raporlama sisteminin bulunuyor olması,
- e) Grsel öğelerle desteklenmesi,
- f) Benzer kurumlarda uygulanabilme niteliği-ne haiz olması,

gibi hususlar dikkate alınacaktır.

**Ödül:** Dereceye giren başvuru sahipleri (birinci, ikinci, nc ve Jüri zel dl) 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresine davetli olarak çağrılacak ve plaket verilecektir.

#### **Sunum Şekli ve Raporlama**

En İyi Uygulama dl için başvuracak adayların aşağıda yer alan başlıklarda uygulama başvuru metinlerini hazırlamaları gerekmekte olup uygulamanın bütünü göz önünde bulundurularak başlıklarda revizyona gidilebilir. Rapor metinleri maksimum **5000 kelimedenden (5000 kelimeyi aşan başvurular dikkate alınmayacaktır)** oluşmalıdır. Yazım kuralları açısından ise "Tam Metin Şablonu" esas alınmalıdır.

- Uygulamanın Amacı
- Uygulama Süreci

- Elde Edilen Sonuçlar (Sonuçların ölçülebilir olması tercih sebebidir)
- Öğrenilen Dersler
- Sağlık Hizmetleri zerine Etkileri (Sonuçların ölçülebilir olması tercih sebebidir)
- Uygulamanın Bütçesi ve Finansmanı konu başlıkları yer almalıdı

#### **Araştırma ve Bilimsel Yayın dl**

##### **Seçici Kurulu**

Prof. Dr. Sabahattin AYDIN  
Prof. Dr. Adnan INAL  
Dr. Mehmet DEMİR  
Prof. Dr. Tefvik ÖZLÜ  
Prof. Dr. Nazmi ZENGİN  
Prof. Dr. Recep ÖZTÜRK  
Prof. Dr. Fahri OVALI  
Prof. Dr. Ömer KARAHAN  
Dr. Hasan GÜLER

##### **En İyi Uygulama dl Seçici Kurulu**

Prof. Dr. Biin TAK  
Prof. Dr. Suat TURGUT  
Dr. Hasan GÜLER  
Dr. Abdullah ÖZTÜRK  
Uzm. Dr. Dilek TARHAN  
Uzm. Serap SÜZÜK  
Uzm. Ferzane MERCAN

## **nemli Tarihler**

**Son Teslim Tarihi:** 08 Ocak 2011

**Teslim Yeri:** Araştırma dl ve En İyi Uygulama dl yarışmalarına esas tebliğ veya proje raporları posta veya kargo yoluyla en geç **08 Ocak 2011** tarihine kadar Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığına teslim edilmesi; ayrıca tebliğ veya iyi uygulama projelerinin elektronik ortamda **performansyoneti@sağlik.gov.tr** e-posta adresine gönderilmesi gerekmektedir.

**Yarışmanın Sonuçlandırılması:** **11 Şubat 2011** tarihinde dereceye giren adaylara tebligat yapılacak olup nihai sonuç Kongrede açıklanacaktır.



# 3. ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ

## 3 Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

03-05 Mart 2011  
Antalya

Sağlık Bakanlığı olarak ilk ikisini kamu, özel ve üniversiteden çok sayıda sağlık yöneticisi ve sağlık çalışanının katılımıyla gerçekleştirdiğimiz, Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongrelerinin başarı ve etkinliği yeni bir geleneğin başlangıcını oluşturmuş ve üçüncüsünün yapılması konusunda bizleri teşvik etmiştir.

Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı olarak ülkemizde sağlık hizmetinin profesyonelleşmesini teşvik etmek ve sağlık çalışanlarımızda bu konuda farkındalığın, hasta ve çalışan güvenliği kültürünün oluşmasını sağlamak amacı ile “3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongre”sini 03-05 Mart 2011 tarihinde Antalya ilinde düzenliyoruz.

### Önemli Tarihler:

#### Bildirilerin Teslimi ve Kabulü

- Bildiri Özetlerinin Teslimi: 26 Kasım 2010
- Ön Kabullerin İlanı: 17 Aralık 2010
- Tam Metinlerin Teslimi: 15 Ocak 2011
- Kabul Edilen Bildirilerin İlanı: 07 Şubat 2011

#### Basın Sponsorluğu

- Başvuru Tarihi: 23 Ağustos -24 Eylül 2010
- Basın Sponsorlarının İlanı: 30 Eylül 2010

#### Tanıtım Standı

- Başvuru Tarihi: 20 Eylül-20 Ekim 2010
- Başvuru Sonuçlarının İlanı: 27 Ekim 2010

#### Hizmet Kalite Standartları Bilgi Yarışması

- Sınav Tarihi: 05 Şubat 2011
- Sonuçların İlanı: 09 Şubat 2011

#### Hasta ve Çalışan Güvenliği Kursu/ Performans Yönetimi Kursu

- Başvuru Tarihi: 22-30 Kasım 2010
- Başvuru Sonuçlarının İlanı: 14 Ocak 2011
- Kurs Tarihi: 02-03 Mart 2011

### 3. ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGREMİZDE GERÇEKLEŞTİRİLECEK KONFERANSLAR

- ❖ Sağlık Hizmetlerinde Klinik Kalite Değerlendirmesi: Önemi, Uygulanabilirliği, Çerçevesi, Sorumlular
- ❖ Sağlık Hizmetlerinde Güvenli Süreçlerin Oluşturulmasında Kritik Noktalar
- ❖ Yoğun Bakım Hastalarında Hastalık Şiddetinin Değerlendirilmesi ve Bu Çerçevede Mortalite Oranlarının Karşılaştırılması (Yoğun Bakım Ünitelerinde Bir Performans Değerlendirme Aracı Olarak Öngörülen ve Gözlenen Mortalite Oranları)
- ❖ Hasta Güvenliği bağlamında Sağlık Teknolojilerinin Değerlendirilmesinin Ülkeler İçin Önemi, Çerçevesi ve Kurumsallaşması

### 3. ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGREMİZDE GERÇEKLEŞTİRİLECEK OTURUMLAR

#### 1) HİZMET KALİTE STANDARTLARI

- Hastane süreçlerinde /yönetiminde HKS'nin önemi ve HKS'nin getirdiği sorumluluklar
- HKS'nin sağlık sektörüne kazandırdıkları; Hem Bakanlık Hem de hastane gözüyle
- HKS'nin temel yapısı nedir? Dizaynı nasıl yapılmıştır?
- Yöneticiler HKS'yi nasıl okumalı?
- HKS'nin etkinliği
- Hasta ve çalışan güvenliği açısından HKS sorumluluğu

#### 2) OLAY BİLDİRİMİ

- Bildirim raporlarından çözüm önerilerine
- Bildirim kültürünün kurumlara kazandırdıkları, kazandıracakları
- Bildirimlerden öğrenme sürecine geçiş nasıl sağlanmalı?
- Tıbbi Hataların Önlenmesi Sürecinde Kanıta Dayalı Uygulamalar
- Olay Bildiriminde Türkiye nerede? Dünya nerede?
- Sağlık hizmetlerinde olay bildirim sistemleri
- Olay Bildirimlerinde Sorumluluk ve Hukuki Yansımaları
- Tıbbi Hataların Önlenmesinde Kanıta Dayalı Uygulamalar

#### 3) AKILCI (GÜVENLİ) İLAÇ KULLANIMI

- Akılcı ilaç kullanımında hekimin rolü
- İlaç güvenliği
- Akılcı ilaç kullanımında hastanın rolü
- Akılcı ilaç kullanımında eczacının rolü
- Antibiyotiklerin güvenli kullanımı
- İlaç Kullanım politikaları

#### 4) HASTANELERDE İNDİKATÖR TAKİBİ VE ÖNEMİ

- HKS kapsamında indikatör takibi zemini
- Hasta bakımında indikatör takibi
- Performans göstergeleri
- Sağlık Hizmetlerinde Ulusal İndikatör Sistemi Örneği: Danimarka
- Sağlık Hizmetlerinde indikatör takibi ve önemi
- Klinik Performans Göstergelerinin Geliştirilmesi, Ölçülmesi, Değerlendirilmesi
- Klinik Göstergelerin Geliştirilmesinde Kanıta Dayalı Klinik Rehberlerin Yeri
- Klinik Performans Göstergeleri İçin Dünyadan Uygulama Örnekleri

#### 5) TEŞHİS VE TEDAVİDE HASTA GÜVENLİĞİ

- Hastayı doğru tanımlamak
- Teşhiste Hasta Güvenliği
- Tedavide Hasta Güvenliği

#### 6) TESİS GÜVENLİĞİ

- Acil durum ve afetlerde güvenlik
- Hastanelerde yangın güvenliği
- Hangi Cihaz, Nasıl Kalibrasyon
- Medikal cihaz güvenliği ve klinik kalitedeki rolü
- Türkiye'de Medikal Cihaz Kalibrasyonunda Sorunlar ve Çözüm Önerileri
- Kalibrasyon Güvenliğinin Klinik Kalitenin Sağlanmasındaki Etkinliği

#### 7) BİRİM PERFORMANS UYGULAMASININ DEĞERLENDİRİLMESİ (PERFORMANSA DAYALI ÖDEMEDE RESMİN BÜTÜNÜNE BAKIŞ)

- Yönetici Performansı ve Sağlık Hizmetinde Kalitenin Geliştirilmesine Katkısı
- Sağlık kurumlarında Birim Bazlı Performans Değerlendirmesi
- Performansa Dayalı Ödeme; Bugünkü Yeri, Yarında hedefi
- Kurum Performansı: Resmin Bütünü
- Yönetici Performansı
- Birim Performansları

#### 8) DRG (TİG)

- TİG ve Üniversitelerin Genel Yaklaşımı
- TİG ve Sağlık Kurumlarında Beklenen ve Gözlenen Katkıları
- TİG Uygulamalarında Dünya Nereye Gidiyor?

# TEŞHİSLE İLİŞKİLİ GRUPLAR (DIAGNOSIS RELATED GROUPS DRG) ÇALIŞMALARINA YÖNELİK EĞİTİMLER TAMAMLANIYOR

Birçok alanda uygulandığı gibi sağlık alanında da sınıflama yaklaşımı söz konusudur. Örneğin tüm bilinen geri ödeme sistemi alt yapıları bir sınıflama üzerine kurulmuştur. Buna da örnek olarak Sağlık Uygulama Tebliği'ni, ICD 10'i ve hatta CPT'yi (Current Procedural Terminology) gösterebiliriz. Bunların içerisinde bazen anatomi temelinde, bazen girişim çeşitliliği temelinde veya patolojik bulgu temelinde, bazen de kombinasyonları şeklinde bir ayırım ve sınıflama söz konusudur. TİG yaklaşımında ise sadece sınıflama ile kalmamıştır. Sınıflanmış veriyi temel alan bir gruplama mantığı vardır. Her bir hasta kendi çapında kendine has ve tekildir. Bu düzeyde çeşitliliğe sahip olan bir olgu içerisinde çalışıyorsak çok net sınıflamalar yapılmasının mümkün olamayacağı ve çeşitliliğin kabul edilebilir düzeylerde tanımlanmış gruplar içerisine dahil edilmesi gerekir ki TİG'de aslında bunu sağlar. Gruplama öncelikle tanı ve ek tanıları üzerinden hareketle gerçekleştirilmektedir. Bu alandaki gruplama yeterli homojeniteyi sağlamadığından dolayı gerekli ve yeterli çeşitliliği sağlamak amacıyla tıbbi işlemler de değerlendirilerek gruplama yapılmaktadır.

## TİG (Teşhisle İlişkili Gruplar) Çalışmalarında 5N 1K ve Eğitimler

Genel alışkanlıklara göre verilen hizmetin içerdiği işlemler bazında bir geri ödeme oluşturulmaktadır. Fakat unutulmamalıdır ki bu sistemin temelinde ağırlıklı olarak tanısal bir sınıflama mantığı vardır. Ülkemizde güncel uygulamalarda tanısal bir sınıflama yoktur ama geri ödemeye temel olan Sağlık Uygulama Tebliği ise tıbbi işlemleri tanımlamasından ve temel almasından dolayı yeni bir sistem olan TİG'e yaklaşımda veya değerlendirmede bulunurken bu farklılığı göz önünde bulundurarak hareket etmek gerekir.



**TİG ile genel hizmet başı ödeme metotlarının ayırt edici alanlarından biri de TİG sisteminin daimi analiz gerektirmesi, yönetim yükünün çok olması gereğince maliyetli bir sistem olmasıdır.**

TİG uygulaması temelde dört faaliyet gerektirir. Bunlardan ilki klinik dokümanların oluşturulması (elektronik veya kağıt ortamında oluşturulacak bir hasta dosyası gibi), ikincisi bu verinin klinik kodlara çevrilmesidir. Üçüncü faaliyet bu kodlardan oluşturulan TİG'ler için bağıl değerlerin oluşturulmasıdır. Dördüncüsü de tüm bu faaliyetlerin takibidir. TİG ile genel hizmet başı ödeme metotlarının ayırt edici alanlarından biri de TİG sisteminin daimi analiz gerektirmesi, yönetim yükünün çok olması gereğince maliyetli bir sistem olmasıdır. Aslında hizmet başı ödemede de geri ödeme sistemi olarak çok iyi bir gözetim ve ölçüm gereği oluşmaktadır ki örneği ülkemizde de gözlenmektedir. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafınca hizmet kalemlerine ciddi kurallar atanmakta ve bu kuralların uygulanıp uygulanmadığına dair ciddi analizler ve incelemeler yapılmaktadır. Bunların da basit birer takip uygulaması olduğu söylenemez.

Uygulama için öncelikle bilinmesi gereken nokta bu sistemin sadece yatan hastalara yönelik olduğudur. Yatan hastalar için taburcu sonrası hekimlerimizin üretmiş oldukları hasta dosyası içeriği temel alınarak klinik kodlamacılar tarafından Bakanlığımız sunucularına kodlanmış veriler gönderilmektedir. Gelen veri her bir hasta için sadece bir TİG oluşturacaktır. Sonuçta elimizde Ülkemizin yatan hasta yükünü temsil edebilecek detaylı bir veri tabanı oluşacaktır. Bu veri ile:

1. Sağlık alanında stratejik planlamalar
  - a. Bölgelere göre hastalık dağılımları
  - b. Bölgelerin sağlık ihtiyaçlarının önemli bir kısmının belirlenmesi
  - c. Sağlık hizmet kapasitesi ve ihtiyacının belirlenmesi
2. Belirli hastalıkların tedavi edilme yaklaşımlarının tespiti
  - a. Bazı hastalıklar için ideal tedavi protokollerin belirlenmesi
  - b. Yaklaşımlar arasındaki verimlilik farkları (ortalama yatış farkları, tekrar yatış oranlarındaki farklılıkların takip imkânı vb.)
3. Karşılaştırma yapma imkânının sağlanması ve bu temelde farklılıkların temeline inme, bu konularda önceliklendirme yapma olanağının oluşturulması.
  - a. Vaka karmaşıklık hesaplamaları ile hastanelerimiz arasında, bu hastanelerin hatta yurt dışı benzerleri ile hasta profillerinin karşılaştırılabilme imkanı

- b. Temel verilerde karşılaştırma imkanı (ortalama yatış günü farklılıkları, cinsiyet farklılıkları vb...)
4. Yukarıda sayılan tıbbi getirilerin yanında bu sistem geri ödeme için de tüm dünyaca kabul görmüş bir uygulama aracıdır.

Tüm bu fırsatların değerlendirilmesi ve Ülkemizde de bu konu üzerine 5 yıllık bir tecrübe birikimi olması gereğince sistemin tüm Sağlık Bakanlığı Hastanelerimizde uygulamaya geçilmesi 01.01.2011 tarihi itibarı ile gerçekleşecektir. Hastanelerimizde bu işin temel unsurları hasta dosyalarındaki tıbbi veriyi oluşturan hekimlerimiz ve bu verileri kodlara çevirecek olan klinik kodlamacılarıdır. Klinik kodlama çalışması her bir hastane içerisinde tek bir birimden, internet üzerinden Sağlık Bakanlığı sunucuları ile bağlantıyı kuran özel bir yazılım aracılığı ile gerçekleştirilecektir. Kısacası taburcu sonrası gerçek zamanlı veri toplanması söz konusu olacaktır.



TİG uygulaması için klinik kodlamacı kapasitesi olarak il merkezlerinde bulunan hastanelerimiz için 9 eğitim seansında yaklaşık 500 kişi eğitilmiştir. Bu kişiler ağırlıklı olarak sağlık bilimleri (Tıbbi Sekreter, Tıbbi Teknolog, Ebe, Hemşire, Sağlık Memuru vb.) alt yapısı olan kişiler arasından seçilmesine özen gösterilmesi konusunda ısrar edil-

miştir. Bu kişiler için hastanelerimizde özel birer bilgisayar, internet erişimi ve özel bir oda tahsis edilmesi talep edilmiştir. Bu kişilerin bir arada etkileşim içerisinde kodlama faaliyetlerini gerçekleştirmeleri özellikle de işin başlangıcında çok önemlidir.

İşlenen veriler, hastane istatistikleri çeşitli düzeylerdeki erişim yetkisine sahip kişilerce çeşitli seviyelerde görülebilecektir. İl Sağlık Müdürlükleri, Hastane Başhekimlikleri ve ilgili Sağlık Bakanlığı birim veya birimlerince çeşitli düzeylerde veri erişimi sağlanacaktır.

TİG sisteminin temel tıbbi verilerin derlenmesinin ötesinde geri ödemeye temel oluşturacak bir sistem olarak da kullanılmaktadır. Bu alandaki kullanımı için de Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde 01.01.2011 tarihi uygulamaya geçiş için geçerlidir. Olası her bir 658 grup için tanımlanmış bağıl değerlerin kullanılması ve bu bağıl değerler aracılığı ile hastanelerin global bütçeden alacakları payların adil bir biçimde dağıtımının gerçekleştirilmesi söz konusu olacaktır.

Yatan hastalara yönelik olarak, TİG sistemi geri ödemeye temel oluşturacağından hastanelerimizin 01.01.2011 tarihine kadar kodlama kalitelerini artırmaları, tecrübeyi artırıcı çalışmalar yapmaları ve hastanelerin içerisinde hekimler arasında özellikle de klinik dokümantasyon konusunda iyileştirici adımlar atmaları çok önemlidir.

# SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE DERGİSİ

## 1. SAYISI YAYIMLANDI

Sağlığı farklı yönleriyle bir bütün olarak değerlendirmek, tüm boyutlarıyla tartışabilmek ve resme daha yukarıdan bakmayı amaçlayan dergimizin ilk sayısı okurlarıyla buluştu. Yayın amaçları açısından sektörde ciddi bir boşluğu dolduracak olan dergimiz gerek akademik çevrelerin gerekse uygulayıcıların en çok başvuracakları ve yararlana- cıkları bir kaynak olma iddiasını taşımaktadır.



Dergimizin ilk sayısında yer alan makale başlıklarını şöyle sıralayabiliriz:

*Tıbbi Malpraktis Riskinin Yönetiminde Bir Araç Olarak Hekim Mesleki Sorumluluk Sigortaları*

**Habil Gökmen, Sibel Güleç**

*Sağlık Hizmetlerinde Olay Raporlama ve Hasta Güvenliğine Etkileri*

**Dr. Diş Hekimi Selma Altındış**

*Hasta Güvenliği Yaklaşımları*

**Prof. Dr. Fahri Ovalı**

*"Sağlık Hakkı" ve Sağlık Hizmetlerinin Sunumu*

**Prof. Dr. Nazmi Zengin**

*Sağlık Çalışanı Çalışanı ve Hukuksal Sorumluluk*

**Prof. Dr. Hakan Hakeri**

*"Temel Ağız-Diş Sağlığı Hizmetinde" Restorasyon Uygulamalarının Yeri Önemi Sonuçları*

**Dt. Hakan Çolak, Dt. İsmail Serdaroğlu,**

**Doç. Dr. Çoruh Türksel Dülgergil**

*Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Ana Unsuru Olarak Hasta Güvenliği Sistemlerinin Oluşturulması: Hastaneler İçin Bir Yol Haritası Önerisi*

**Prof. Dr. Bilçin Tak**

*Eğitim Hastanelerinde Asistan Doktorların Klinik İş Yükleri Bakımından Performans Ölçütlerinin Karşılaştırılması*

**Yard. Doç. Haluk Tanrıverdi, Uzm. Dr. Çiğdem Teker**

Yukarıda makale başlıklarını verdiğimiz dergimiz gerek alanında bir ilk olması gerekse zengin ve kapsamlı içeriğiyle sağlık alanındaki bilimsel çalışmalara ışık tutacak ve bilimsel çalışmalarını desteklemeye devam edecektir.

# SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN PERFORMANS VE KALİTE ALANINDA ULUSLARARASI PROJELERİ



## PATH NEDİR?

Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bölge Ofisi, 2003 yılında hastane performansını değerlendirmek ve bu değerlendirmeyi gerçekleştirmek için esnek ve kapsamlı bir araç geliştirmek amacıyla Hastanelerde Kalite Geliştirme İçin Performans Değerlendirme Araçları (PATH) projesini başlatmıştır. Bu proje hastanelerin performansını değerlendirmek için araç sağlayarak, uzman desteği ve katılımcı hastaneler ile bir ağ oluşturarak performanslarını değerlendirmek, sonuçlarını sorgulamak, gelişme için bu sonuçları eyleme dönüştürmek konusunda ülkeleri ve hastaneleri desteklemeyi amaçlamaktadır. Bugün için PATH projesi kapsamında yaklaşık 20 ülke ve 150'den fazla hastane yer almaktadır.

## PATH 2. Ulusal Adaptasyon Toplantısını Gerçekleştirdik

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Avrupa Bölge Ofisi tarafından yürütülen "Hastanelerde Kalite

Geliştirme için Performans Değerlendirme Araçları (PATH)" adlı projenin 2009 yılında başlayan fazına Bakanlığımız sağlık kurumlarının, kalite ve kurumsal performansının geliştirilmesi amacıyla katılım sağlanmıştır.



Projenin ulusal çapta düzenlenen toplantılarının ikincisi olan "PATH Projesi Ulusal Adaptasyon Toplantısı" Proje Ülke Koordinatörü Dr. Mehmet DEMİR ve DSÖ Avrupa Bölge Ofisi Teknik Uzmanı ve PATH Proje Koordinatörü Dr. Ann-Lise

GUISSET'nin katılımıyla İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. İki gün süren toplantıya Bakanlık PATH Takımı ve 14 PATH Hastanesinden temsilciler katılmıştır. Projenin bundan sonraki süreçlerine ilişkin tartışmaların yapıldığı toplantı oldukça verimli geçmiştir.

Proje hakkında detaylı bilgi için <http://www.path.saglik.gov.tr/>

### **PATH 3. Ülke Koordinatörleri Toplantısına Ev Sahipliği Yaptık**

PATH Ülke Koordinatörleri Toplantısı" İstanbul'da gerçekleştirildi. **Toplantı kapsamında bir araya gelen uzmanlar, ellerindeki verileri karşılıklı olarak paylaşarak değerlendirmelerde bulundular.** Türkiye'nin ev sahipliğinde gerçekleşen toplantıya "Danimarka, Umman, Polonya, Slovenya, Çek Cumhuriyeti, İsviçre, Macaristan, Arnavutluk, Estonya, Malta, Hırvatistan ve Almanya" katıldı. PATH indikatörleri hakkında ülke deneyimlerinin paylaşıldığı toplantıda, ayrıca ülkelerin veri toplamada yaşadıkları sıkıntılar da değerlendirildi. Toplantı, katılımcı ülkelerin PATH Projesi kapsamında elde ettikleri verilerin karşılıklı olarak değerlendirilmesi olanağı da sağladı.

**PATH Projesi,** Türkiye'de 14 hastanede pilot olarak uygulanmakta olup bu



hastanelerde yaklaşık iki yıllık bir sürecin sonunda proje hayata geçirildi. Yılsonuna doğru düzenlenecek toplantıda indikatörler üzerinden ülkemizin projede kat ettiği yol belirlenecek ve proje zamanla Türkiye koşullarına göre modellenecek.



# SAĞLIK TEKNOLOJİLERİ DEĞERLENDİRMESİ (HTA) PROJESİ NICE İLE BAŞLATILDI

**Eğitim süresince  
Türkiye'den  
örneklerin  
ele alındığı  
ilaç, teknoloji  
ve tedavi  
yöntemlerine  
dayalı olgu  
çalışmaları  
gerçekleştirildi.**



THGM, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı'nca Sağlık Teknolojileri Değerlendirme (STD) alanında İngiltere'nin NICE kuruluşundan alınan eğitim danışmanlığı hizmeti ile 07-10 Temmuz 2010 tarihlerinde Ankara'da gerçekleştirilen temel eğitime Bakanlık Birimleri (İlaç Eczacılık Genel Müdürlüğü, Strateji Geliştirme Başkanlığı, Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, THGM Sağlık Hizmetleri Maliyet Analizi ve Fiyatlandırma Daire Başkanlığı) SGK, Maliye Bakanlığı ve DPT'den 35 kişi katıldı.

Eğitimde ele alınan konular: STD konusunda genel bilgi, STD'nin öncelikleri, Klinik kanıtların gözden geçirmesi, STD'nin politik önemi, Ekonomik değerlendirme, Maliyetlerin hesaplanması, Maliyet metotları ve prensipleri, Sonuçların değerlendirilmesi, Sağlıkın ölçülmesi ve değerlendirilmesi, QALY, Duyarlılık analizleri, Maliyetlerin ve etki-

lerinin tartışılması, İnkremental analiz, Sosyal değer yargıları, Metotlar ve süreç rehberleri, HTA kullanılarak kaynak aktarımı, STD ve Fiyatlandırma, İngiltere'de ilaç fiyatlandırma reformu, Risk paylaşımı ve Hasta erişim planları, Türkiye'nin rehberleri ve karar verme sürecinde geri bildirim ve Türkiye'de izleyeceğimiz yol başlıklarından oluşmaktaydı. Eğitim süresince Türkiye'den örneklerin ele alındığı ilaç, teknoloji ve tedavi yöntemlerine dayalı olgu çalışmaları gerçekleştirildi.

Katılımcıların olumlu geribildirimleriyle sonuçlanan eğitimin Başkanlığımızca düzenli aralarla yapılması ve bir sonraki eğitimin Mart 2010'da gerçekleştirilecek olan 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresinde, Uzmanlık Dernekleri, Meslek Odaları ve Üniversiteleri de içeren daha geniş sektörel katılım ile gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

# HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ SEMPOZYUMLARINDA ADIMLAR

Yapılan yanlışları önlemek, doğru uygulamaları anlatmak ve özellikle HKS'nin içeriğinde ki hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili konuları birinci ağızdan sağlık çalışanlarına iletmek, varsa onların sorularına cevap verebilmektir.

## Sempozyum Yolculuğunda Neyi Amaçladık?

Bakanlık adına kalite çalışmalarını yürüten Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı bu eğitimleri üstlenmiş durumdadır. Daire Başkanlığı olarak yaptığımız çalışmalarda güvenlik kültürünün oluşturulması konusunda eğitimin önemini bizzat gördük. Bu amaçla verdiğimiz birçok eğitimin yanında 81 ilde Bakanlık eğitimcilerimiz ile "**Hasta ve Çalışan Güvenliği Sempozyumları**"nı planladık.

Sempozyumlarda amaçlanan yoğun iş yükü altında ki sağlık çalışanlarının buldukları illerde eğitim programları oluşturmaktır. Biliyoruz ki birçok sağlık çalışanı il dışı yapılan eğitimlere birçok

sebepten dolayı katılamamakta ve bazen de yanlış bilgilendirmeden dolayı yanlış uygulamalar yapmaktadırlar. Yapılan yanlışları önlemek, doğru uygulamaları anlatmak ve özellikle HKS'nin içeriğinde ki hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili konuları birinci ağızdan sağlık çalışanlarına iletmek, varsa onların sorularına cevap verebilmektir.

Bu amaçla hazırlıklarına başladığımız sempozyumların önemli bir diğer özelliği de ücretsiz olarak yapılmasıdır. Amacımız eğitimin ulaşılabilir olmasıdır. Yapacağımız eğitimlerin o ilde kamu, özel, üniversite tüm sağlık çalışanları tarafından alınmasını istiyoruz. Verilecek eğitimlerin sağlık çalışanlarımıza ayrı bir mali yük getirmesi istediğimiz bir durum değildir.

Sempozyumların önemli bir hedef kitesini de öğrenciler oluşturuyor. Sempozyumun yapıldığı ilde bulunan tıp fakültesi, hemşirelik fakültesi veya yüksek okullarından öğrencilerde davet edilmektedir. Eğitimlere ne kadar önce başlanırsa çalışanlar arasında farkındalığın ve uyumun o kadar yüksek olacağı konusunda bir öngörüye sahibiz.

Sempozyumlar belirlenen ilin il sağlık müdürlüklerinin ve tıp fakültelerinin işbirliği ile yapılmaktadır. İl sağlık müdürlükleri ildeki sağlık kurum ve kuruluşları, varsa fakülte ve yüksek okullar ile bağlantıya geçerek sempozyum duyurusu yapmaktadır. Sempozyumla ilgili tüm alt yapı çalışmalarında Bakanlıkla birlikte ortak bir çalışma sergilemektedirler. Ayrıca il sağlık müdürlükleri sempozyum için yaptıkları bu çalışmalar ile farklı bir bakış açısı da kazanmaktadır. Ayrıca bu görevden dolayı onlara önemli bir misyona da sahip olmaktadır.

Sempozyumlarda, Bakanlığın “güvenlik konusundaki yaklaşımı, hasta güvenliği kültürünün oluşturulması, çalışan güvenliğinin sağlanması, güvenliğin sağlanmasında hukuki boyutun önemi, cerrahi güvenliğin sağlanması, ilaç güvenliğinin oluşturulması, iletişimden kaynaklanan sorunların giderilmesi, güvenlik konusunun en temel aracı; el hijyenin uygulanması, bildirim sistemlerinin oluşturulması, tanı ve tedavide güvenliğin sağlanması, laboratuvarında güvenliğin sağlanması, enfeksiyonların önlenmesi gibi” konu başlıkları yer almaktadır.

### **Nerelere Gittik?**

Tüm bu söylenenler doğrultusunda sempozyumlarımızın birincisini 22. Ocak.2010 tarihinde Eskişehir’de başlattık. 1. Sempozyumumuz Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Prof. Dr. Necla Özdemir Konferans Salonunda yapıldı. Sempozyuma sağlık yöneticileri, sağlık çalışanları

ve tıp fakültesi öğrencileri katıldı. Ayrıca kurumsal olarak İl Sağlık Müdürlüğü, 11 Kamu Hastanesi, 1 Üniversite Hastanesi, 3 Özel Hastane, 8 Tıp Merkezi ve Dal Merkezinin yer aldığı 250 kişinin katılımıyla gerçekleştirildi.



İkinci Sempozyumumuz 26 Mart 2010 tarihinde Mardin Artuklu Üniversitesinde Vali Koçaklar Konferans Salonunda yapıldı. Kurumsal olarak da İl Sağlık Müdürlüğü, 6 Devlet Hastanesi, 1 Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, 5 İlçe Entegre Hastanesi, 1 Özel Hastane, 5 Tıp Merkezi ve Dal Merkezinin sağlık çalışanları ve Hemşirelik Meslek Yüksek Okulu öğrencileri katıldı. Toplam olarak 450 sağlık çalışanının katılımıyla sempozyum gerçekleştirildi. Mardin’de yaptığımız eğitime ayrıca Suriye Haseki Sağlık Müdürlüğü’nden 3 yetkili de davetlimiz olarak katıldı.



2 Nisan 2010 tarihinde Kırıkkale İl Sağlık Müdürlüğü ve Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesinin işbirliği ile Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesi toplantı salonunda da “3. Hasta ve Çalışan Güvenliği Sempozyumu” düzenlendi. Sempozyuma, 4 Devlet Hastanesi, Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, 3 Entegre İlçe Hastanesinden 220 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirildi.



4. sempozyumumuzda bir değişiklik yaparak 2 günlük bir program ile Ankara’da ki sağlık çalışanlarımız ile buluştuk. 20-21 Mayıs 2010 tarihlerinde Ankara İl Sağlık Müdürlüğü işbirliği ile Ankara Kocatepe Kültür Merkezi toplantı salonunda yapıldı. Ankara’da 41 Kamu Hastanesi, 14 özel ve 7 üniversite hastanesinden sayısını belirlemediğimiz yaklaşık olarak 700 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirildi.



“5. Hasta ve Çalışan Güvenliği” Sempozyumu 02 Haziran 2010 tarihinde Sivas İl Sağlık Müdürlüğü ve Cumhuriyet Üniversitesi işbirliği ile Cumhuriyet Üniversitesi Kültür Merkezi’nde yapıldı. Sempozyuma 10 Kamu Hastanesi, 8 İlçe Hastanesi, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Askeri Hastane,

Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Özel sektör ve sağlık ocaklarından 472 sağlık çalışanı katıldı.



Yapılan sempozyumlardan aldığımız geri bildirimler her birimize yeni bir heyecan veriyor. Sağlık çalışanları yaptıkları güzel ve iyi uygulamaları bizzat Bakanlığa aktarma fırsatı bulabiliyorlar. Verdiğimiz eğitimler ile çalışmalarına daha farklı boyutlar kazandırıyorlar. En önemlisi eğitilmiş sağlık çalışanlarının güvenlik köprüsünde ki sayılarının artıyor olmasıdır. Güvenlik alt yapısı sağlık çalışanları ve sağlık yöneticileri ile sağlanacaktır ve öncelikle olarak onların eğitilmeleri ve eğitimleri ile güvenli ortam sağlamaları mümkün hale gelecektir.

# Sempozyumlar Devam Edecek....

Beşincisinden sonra bir yaz molası verdiğimiz sempozyumlarımıza eylül ayı ile beraber tekrar başladık. Birçok il sağlık müdürlüğü bizleri illerine davet ederek bir sonraki sempozyumların kendi illerinde yapılmasını istemektedirler. Eylül ayı ile birlikte başladığımız yoğun bir sempozyum ve eğitim programı ile bundan sonra da sağlık çalışanları ile birlikte olmaya devam edeceğiz.

## ÖZEL HASTANELER DEĞERLENDİRİLDİ

2009 yılının başından itibaren özel hastanelere ilave ücret oranlarının belirlenmesi noktasında SGK, Sağlık Bakanlığı ve özel sektör temsilcileri arasında bir dizi toplantı yapıldı. Yapılan toplantılarda ilave ücret oranlarının belirlenmesi için özel hastanelerin bazı standartlar ile değerlendirilmesine karar verildi. Değerlendirme sonucunda belli skalalar oluşturularak her bir hastanenin % 30-70 arasında değişen oranda ilave ücret alabileceği kararlaştırıldı. Bu standartların önemli bir bölümünü "Hizmet Kalite Standartları" oluşturmaktaydı.

Bu kapsamda Bakanlığımız özel hastanelerin değerlendirilmesinde Hizmet Kalite Standartlarının kullanılmasından dolayı ilgili yönergeler yayınlanmadan, özel hastanelerin bu süreçte hızlı bir şekilde bu standartları karşılamaları için bir dizi eğitimler yapıldı. Öncelikle, 430 Özel hastane temsilcisinin katılımı ile Ağustos ayında İstanbul ve Ankara'da "Özel Hastaneler Hizmet Kalite Standartları Bilgilendirme ve Değerlendirme Toplantısı", Aralık ayında yine İstanbul ve Ankara'da "Özel Hastaneler Hizmet Kalite Standartları Bilgilendirme ve Değerlendirme Toplantısı" yapıldı. Süreç boyunca ozelhastanelerdekalite@gmail.com destek hattına gelen sorular cevaplandırılarak özel hastanelerin Hizmet Kalite Standartlarını uygulamaları konusunda yardımcı olundu.

Mayıs ayında Özel Hastanelerin Değerlendirme sürecinin başlaması ile ilgili olarak Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasından duyuru yapıldı. Bu tarihten itibaren özel hastanelere değerlendirme usul ve esasları, değerlendiricilerin ve değerlendirilecek hastanelerin uyması gereken kurallar, değerlendirilecek bölümler hakkında bilgilendirmeler yapıldı. 24. Mayıs 2010

tarihinde 30 ekip lideri ile Ankara'da bilgilendirme toplantısı yapılarak değerlendirme süreci ve ekip-lerin değerlendirmelerde dikkat etmeleri gereken noktalar hakkında bilgi verildi. Değerlendirilecek olan hastanelerin isimleri ve değerlendirme tarihleri değerlendirme tarihinden 1 hafta öncesinde özel hastanelere yine web sayfasından duyuruldu.

Yayınlanan değerlendirme tarihlerine göre 01 Haziran-09 Temmuz 2010 tarihleri arasında toplam 31 iş günü içinde 389 hastane değerlendirildi. Değerlendirmeler, ekip lideri ile beraber toplam 3 değerlendiriciden oluşan 41 ekip lideri önderliğinde 127 değerlendirici tarafından yapıldı.



Değerlendirilen 375 Özel Hastane yöneticisi ile Daire Başkanlığı yetkilileri görüşerek değerlendirme süreci karşılıklı olarak görüşüldü. Bu görüşmelerde özel hastanelerin süreç ile ilgili olarak görüş ve önerileri alındı. Alınan bu görüşler doğrultusunda aldığımız geri bildirimler çalışmalarımızla ne kadar doğru bir yolda olduğumuzu göstermiştir. Özel hastane yöneticilerinin değerlendiricilerimizi takdir etmeleri ve yaptığımız çalışmalarını desteklemeleri hastane-

lerde hizmet kalitesinin arttırılması yönünde birlik içinde bir çalışma ortamının oluşturulmasının sağlandığını da açığa çıkarmıştır.

Özel Hastane yöneticilerimizden aldığımız bazı geri bildirimleri sizlerle de paylaşmak istiyoruz:

### **Merhabalar,**

15.06.2010 tarihi sabah saat 8.30'da ekip lideri ve değerlendiriciler hastanemize geldiler. Hemen hastanemizi tanıtan 17 dakikalık bir sunum bizim tarafımızdan yapıldı. Ardından, değerlendiricilerin hastanemizin kalite komitesi ile tanışması gerçekleşti. Açıklamaların hemen ardından değerlendirme süreci klinikler ile başladı. Klinik değerlendirme devamı olarak ameliyathane değerlendirildi. Öğleden sonra hasta ve çalışan güvenliği bölümü devamı olan eczane, depo ve arşiv ünitelerimiz değerlendirildi. Tüm birimlerde değerlendirme sistematik birbiriyle ilintili çapraz sorgulama yöntemiyle; özel hastaneler hizmet kalite rehberi doğrultusunda ana ve alt soruların yanıtları arandı. Değerlendirme sözlü, uygulamalı ve dokümantasyon kontrolü ile yapıldı. Demirbaşların çalışıp çalışmadığı, kalibrasyonları kullanım kitapçıkları ve sertifikalar sorgulandı. Değerlendirme süresince değerlendiriciler pür dikkatle sorgulayıcı uygulamaların gerçekliği ve yönlendirici olmaya özen gösterdiler. Hastanemizin kalite çalışanları, her merhalede kendilerine yardımcı olarak şeffaf çalışmaya özen gösterdiler. Kalite komitemiz "Yaptığını yaz, yazdığı uygula" parolasıyla tüm birikimlerini sergiledi. Ekip liderinin dikkatine şayan olunan olayda; Ekip liderinin saat 11.00 sıralarında doğal olarak gerçekleşen mavi kod anonsunun dokümantasyon sonucunu ani olarak saat 17.20'de bizden istemesi, ne denli kaliteli bir denetimin yapıldığı noktasında hayranlığımızı ortaya çıkardı. Değerlendirme ekibini diğer hastanelerde de aynı hassasiyeti ve ayrıntıları gözden geçireceklerine inancımız tamdır. Bu tür kalite çalışmalarıyla özel ve kamu sağlık kuruluşlarında insanımızın yararına sağlık hizmetinde kalite artacaktır.

İyi çalışmalar.

**Batman Medikalpark Hastanesi**  
**Başhekim Dr. Mahmut Akdağ**

### **Merhabalar,**

Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Daire Başkanlığı'nın yayınladığı Özel Hastanelerin değerlendirmesi konulu duyuruları gördüğümüz günden beri tüm hastane idarecileri ve çalışanlar olarak içimizde garip bir telaş başladı. O güne kadar çok çalışmıştık aslında. Günlerce yazılar yazdık, olmadı değiştirdik, talimatlar oluşturduk. Belki uykusuz kaldık, çok derin düşüncelere dalıp bu kadar işi nasıl yapacağız dedik. Yaptıkça çok yorulduk aslında... Çalışanlar biz bu kadar formu nasıl dolduracağız, işlerimizi nasıl yetiştireceğiz dediler. Yaptıkça pratikleştiler, formları doldurdukça keyiflendiler. Yaptıklarını kaydediyorlardı aslında. Hemşireler sözel orderı kayıt altına alıp ve sonra onu doktorlara imzalattıkça kendilerini daha da güvende hissetmeye başladılar. Hastabakıcılar eline iğne battığında hemen kime gideceklerini öğrendiler. Merdivenlerde oluşturulan basit gibi görünen bantların, çalışanlarda koşarak iş yapma keyfini verdiğini gözlemledim.

Mavi kod ve pembe kod uygulamalarımızı yaptıkça tekrarlamak istedik. Eksiklerimizi gördükçe tamamladık, tamamladıkça açıkçası keyiflendik. Acil ve servisler dışında kullanılmak üzere mavi kod için pratik bir çanta hazırlamıştık. Çantamıza küçük oksijen tüpümüzü, malzemelerimizi, ilaçlarımızı koyduk. Sonra o pratik çanta gururumuz oldu. Her bölüme bir dakika bile sürmeden gidiyorduk artık.

Değerlendirmenin ertesi günü sabah çok erken saatte mavi kod verilmişti. Hastaya ilk müdahalemizi yapıp koridorda hepimiz birbirimizin yüzüne baktık ve sadece MUTLU BİR ŞEKİLDE GÜLÜMSEDİK.

Denetimler hep adı duyulduğu anda çok zordur, korkutur herkesi...

Ancak hastanemize gelen değerlendirme ekibi, bizlere hiç adları gibi davranmadılar... Son derece yapıcı, düzeltici ve en önemlisi önerilerle dolu davrandılar. İlk saatten itibaren rahatlamıştık. Ve artık şunu öğrendik ki HEPİNİZE DAHA YAKINIZ BUNU BİLİYORUZ ARTIK.

Teşekkürler

**Özel Halkalı Kent Hastanesi**  
**Müdürü Hamide Mutluer**

## **Merhabalar,**

29.06.2010 tarihinde hastanemizde, özel hastanelerin sınıflandırılmasına esas teşkil eden parametrelerden olan hizmet kalite standartlarının yerinde değerlendirme işlemi Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığınız ekipleri tarafından yapılmıştır.

Hastanemizde hizmet kalite standartlarının eksiksiz sağlanmasını temin etmek amacıyla uzun süredir seferber olduk ve tüm ekibimiz olağanüstü gayret ve çalışma ile kalite değerlendirmesine hazırlanmış durumda beklemekteydik.

Ancak tüm denetim işlemlerinde olduğu gibi bu denetimimizin yorucu bir çalışma sonrasında ve sonucu itibarıyla de hastanemizin geleceğini etkileyen bir denetim işlemi olması heyecan katsayımızı artırmakta idi.

Hastanemiz, Performans Geliştirme Daire Başkanlığınız tarafından görevlendirilen değerlendiriciler tarafından değerlendirilmiştir.

Öncelikle bu mesajı atma ihtiyacımızın sebebi olan değerlendirme ekibinizin göstermiş oldukları titiz ve özenli tutumlarının haricindeki nezaket ve inceliklerinden dolayı teşekkürü bir borç biliyoruz. Değerlendirme ekibiniz dedik çünkü bizim denetim olarak panik ve heyecanla beklediğimiz işlemleri olağanüstü nezaketli ve nezih tutumları sayesinde heyecanlı denetim anlayışından çıkararak değerlendirmeye dönüştürmüşlerdir.

Bu vesileyle genel prensip haline getirmeye çalıştığımız hizmet kalite standartlarının bizim ve personelimiz nazarında öneminin tekrar vurgulanmasını sağladığınız için değerlendiricilerinize ve başkanlığınıza teşekkür ediyoruz.

**Özel Medicine Hospital  
Asya Hastanesi  
(Özel Nene Hatun Hastanesi)  
Başhekim Op. Dr. Atakan Özkan**

## **Merhaba,**

Size kalite çalışmalarının, hem hastalarımızın güvenliği ve rahatlığı açısından ne kadar faydası-

nı gördüğümüzü, hem de biz sağlık çalışanlarının işini ne kadar kolaylaştırdığını yazmak istedim. Temennimiz bu çalışmalarımızın kalitesini hep birlikte daha da ileriye taşımak. Siz değerli Sağlık Bakanlığı çalışanlarına da bu çalışmalar da bizlere öncü olduğundan dolayı hastanemiz adına sonsuz Teşekkür Ederim.

**İstanbul Medicine Hospital  
Halkla İlişkiler Müdürü  
Tuğba AKYÜZ**

## **Merhaba,**

14/06/2010 tarihinde kurumumda yapılan Özel Hastaneler Kalite Değerlendirmesi hakkında düşüncelerimi sizinle paylaşmak istiyorum. Öncelikle bu çalışmanın başlaması neticesinde hastanemde; hasta ve çalışan güvenliği başta olmak üzere tüm birimlerde çok güzel neticeler aldığımızı belirtmek isterim. Bu tür çalışmaların neticesinin doğruluğunun tespiti için oluşturmuş olduğunuz sistem çok faydalı ve yönlendirici.

Değerlendirmeye gelen ekip; Sağlıkta Kalite Standartlarını artırmak için gerekli alt yapıya sahip olduklarına ve bu çalışmanın ciddiyetinin bilincinde olduklarını gördüm. Bu beni ve kalite ekibimi daha da azimle çalışmaya teşvik etti.

Biz sağlık sektörü olarak insana hizmet verdiğimiz için, bu hizmetin standartlarının her geçen gün artması çok olası bir durum, bu doğrultuda Sağlık Bakanlığımızın başlatmış olduğu bu çalışmada yapılabilecek her türlü hizmeti vermek için ben ve ekibim hazır bulunmaktadır.

Sağlık Bakanlığımızın bu konuda bölgesel eğitimler düzenlemesini ve ekibimin daha bilinçli olması için düzenlemeler yapılırsa çok memnun oluruz.

Son olarak, sizin nezrinizde, çalışmada emeği geçen tüm çalışanlara kurumum ve kendim adına teşekkür eder. Çalışmalarınız ve başarılarınızın devamını dilerim.

**Özel Boğaziçi Hastanesi  
Başhekim Dr. Nilgün YÖNTEN**