

Şehir hastanelerinde kalite yönetimi ve sağlık kampüsleri projesi

Dr. Hasan Güler



Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni bitirdi. 2006 yılından itibaren Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatında çalışmaya başladı. Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı görevinin ardından Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğünde performansa dayalı ek ödeme sistemi, SUT, TİG ve sağlıkta kalite ve akreditasyondan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinde bulundu. 2012 yılından bu yana Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde; Kalite ve Akreditasyon Klinik Kalite, Teşhis İlişkili Gruplar (TİG), Bilgi Sistemleri, İstatistik ve Analiz Daire Başkanlıklarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmektedir. Performansa dayalı ek ödeme sistemi, sağlık ekonomisi, geri ödeme politikaları, SUT, sağlıkta kalite ve akreditasyon, hasta-çalışan güvenliği ve sağlıkta indikatör yönetimi konularında çalışan Güler, evli ve bir kız çocuk babasıdır.

Dr. Dilek Tarhan



Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni bitirdi. Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Mikrobiyoloji ve Klinik Mikrobiyoloji bölümünde uzmanlık eğitimini tamamladı. 2008 yılında Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığında göreve başlayan Tarhan, halen Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığında uzman hekim olarak görevini yürütmektedir. Evli ve iki kız çocuğu annesi olan Tarhan, sağlıkta kalite ve akreditasyon, hasta güvenliği, klinik laboratuvarlarda kalite yönetimi, sağlık indikatörleri gibi konularda çalışma yapmaktadır.

Dr. Abdullah Öztürk



Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni bitirdi. Sağlık ocağı hekimliği, acil ve koroner yoğun bakım hekimliği, il sağlık müdür yardımcılığı, hemodiyaliz sorumlu hekimliği, hasta hakları il koordinatörlüğü, performans ve kalite temsilciliği görevlerinde bulundu. 2009 yılından buyana Bakanlık Merkez Teşkilatında görev aldı. Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğünde Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığını yürüttü. Halen Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı görevini yürütmektedir. Sağlık yönetimi, sağlıkta kalite ve akreditasyon, hasta-çalışan güvenliği, klinik kalite ve sağlık politikaları, diyaliz ve yoğun bakım hekimliği gibi konulara ilgi duyan Öztürk, evli ve 3 çocuk babasıdır.

Dr. Mehmet Demir



Anadolu Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni bitirdi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Mediko-sosyal merkezinde pratisyen hekim olarak çalıştı. Aynı üniversitede anatomi dersi verdi. Daha sonra çeşitli tarihlerde sağlık ocağı sorumlu tabipliği, il sağlık müdür yardımcılığı, hastane başhekimliği ve Sağlık Bakanlığında Bakan danışmanlığı ve genel müdürlük görevlerinde bulundu. Özel sağlık sektöründe kuruculuk ve yöneticilik yaptı. Halen Sağlık Bakanlığı Sağlık Politikaları Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Sağlık politikası ve ekonomisi ile sağlıkta performans yönetimi, verimlilik, ödeme sistemleri, kalite geliştirme, hasta güvenliği ve genel sağlık sigortası konularına ilgi duymaktadır. Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın yürütülmesinde aktif olarak görev almış olan Demir'in kitap ve çok sayıda yayımlanmış makalesi mevcuttur. Demir, evlidir ve bir çocuk babasıdır.

Sağlık kampüsleri projesinin esası dünyada da yaygın olarak kullanılan kamu-özel ortaklığı modeline dayanmaktadır. Kamu-özel ortaklığında amaç, kamunun sahip olduğu veya kamunun işlettiği sağlık yapılarının kapasitelerini, fonksiyonlarını güçlendirmek, bu kurumları daha çağdaş sağlık tesisleri haline getirmek ve bu arada kamunun kaynaklarıyla

birlikte, özel sektörün kaynaklarını da toplumun hizmetine sunmaktır. Bu model birçok ülke, özellikle İngiltere, İspanya ve İtalya'da yaygın olmak üzere diğer Avrupa ülkelerinde ve Avustralya, Kanada gibi ülkelerde de gittikçe yaygınlaşan bir oranda kullanılmaktadır.

Sağlık kampüsleri; bünyesinde farklı alanlarda uzmanlaşmış ihtisas hastaneleri, Ar-Ge laboratuvarları ve merkezleri,

teknopark, sosyal tesisler, otel, alışveriş merkezi, konaklama ve açık alan kullanımlarını bir bütün olarak barındıran sağlık kompleksleridir. Tıbbi tedavi ve araştırma ihtiyacının birlikte yürütülmesi gereksinimi, yetişmiş uzmanların zamanlarını daha verimli kullanma ihtiyacı, hastaların ve hasta yakınlarının daha kaliteli ortamlarda hizmet alma talepleri ve buna eklenebilecek bilimsel, sosyal, moral değerlerin yükseltilmesi ihtiyacı



gibi faktörler, bu tip tesislerin yapılması için en önemli gerekçelerdendir.

Ülkemizde şehir hastaneleri olarak adlandırılan sağlık kampüsleri projeleri büyük bir ivmeyle sürdürülmektedir. İçinde kadın doğum, çocuk, ortopedi, kalp damar, onkoloji, rehabilitasyon, psikiyatri gibi özel dal hastaneleri ile diğer genel hastanelerin yer aldığı sağlık kampüsleri il/bölge ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere 1000 ila 4000 yataklı dev kampüsler şeklinde organize edilmiştir. Sağlık kampüslerinin yapım işleri dışında, tıbbi donanımının sağlanması ile tıbbi hizmetler dışındaki hizmetlerin ve alanların da işletilmesi, gerçek veya özel hukuk tüzel kişilerine yaptırılabilir.

Böylece sağlık kurumları, sağlık yöneticileri ve hizmet sunan sağlık profesyonelleri, ana hizmetleri olan tedavi ve bakım hizmetlerine odaklanma fırsatı yakalamış olacaktır. Bu hizmetler dışında kalan sağlık destek hizmetleri ile kampüse gelen çalışanların, hastaların, hasta yakınlarının ve diğer kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan faaliyetler de özel sektör tarafından verilecektir. Bu çerçevede, özel sektörün tecrübe ve uzmanlığı bu alana odaklanacaktır.

Yukarıda bahsedilenler dikkate alınarak kalite perspektifinden sağlık kampüslerine bakıldığında sağlık sektörü için güçlü bir yapı olarak görülebileceği ve bu yapının kendi içinde önemli fırsatları barındırdığı söylenebilir. Çünkü öncelikle sağlık kurumlarının fiziki yapılarının asgari değil, azami ölçüde iyi düzeye getirilmesi bile tek başına sağlık hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için önemli bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Ülkemizde eski tarihli ve fiziki yetersizlikleri bulunan çok sayıda hastane bulunmaktadır. Bu hastaneler arasında, gerek insan kaynakları gerekse tıbbi donanım açısından üst düzeyde hizmet sunum kapasitesine sahip olduğu halde fiziksel yetersizlikler

nedeniyle istedikleri ölçüde hizmet veremeyen kurumlar da yer almaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, şehir hastanelerinin kurumsal boyutunun önemi ortaya çıkmaktadır.

Bireysel açıdan baktığımızda ise; sağlık profesyonellerinin ve hizmet sunucularının, bu kurumsal yapı içinde, uzman oldukları alana daha iyi odaklanabilmeleri ile birlikte hizmet kalitesinin artması için önemli bir fırsatın ortaya çıkacağı aşikârdır. Bu şekilde, daha kaliteli sunulan tıbbi hizmetler, yanında diğer destek hizmetlerinin de yine işin uzmanlarıncaya verilmesi memnuniyeti artıracak ve vatandaşımızın hak ettiği hizmet düzeylerine ulaşmasını sağlayacaktır.

Hastanelerin aynı yerleşke içinde bulunması; yönetim anlayışının kalite açısından da standartlaşması beklentisini oluşturmaktadır. Bu standardizasyon, hastane hizmet kullanıcıları için beklenmeyen ya da arzulanmayan durumlara karşılaşıma olasılığını azaltacağından hasta güvenliği ve memnuniyetinin sağlanması açısından sağlam bir alt yapı oluşturacaktır.

Şehir hastanelerinde iyi bir yönetim alt yapısı oluşturmak

Sağlık hizmetlerinde iyi bir yönetim alt yapısı ile hedefleri belirlenmiş ve uygulanan bir kalite sisteminin varlığı iyi hizmet çıktısının birinci şartıdır. Şehir hastanelerinde iyi bir yönetim alt yapısını oluşturan parametreler aşağıdaki maddeler ile ele alınabilir:

- Organizasyon Yapısı
- Kalite Yönetimi
- İnsan Kaynakları Yönetimi
- Finans Yönetimi
- Fiziki Yapı ve Teknoloji Yönetimi
- Paydaş Yönetimi
- Performans Ölçümü
- Denetleme

Kalite perspektifinden sağlık kampüslerine bakıldığında sağlık sektörü için güçlü bir yapı olarak görülebileceği ve bu yapının kendi içinde önemli fırsatları barındırdığı söylenebilir. Çünkü öncelikle sağlık kurumlarının fiziki yapılarının asgari değil, azami ölçüde iyi düzeye getirilmesi bile tek başına sağlık hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için önemli bir fırsat olarak değerlendirilebilir.

Bu parametreler; sağlık kurumu yönetiminde bir bütün olarak ele alınması gereken, birbirini tamamlayan, sürdürülebilir bir kalite düzeyi ve sürekli iyileşme için temel teşkil eden kavramlardır. Sağlık kurumlarının bu unsurları en üst seviyede temsil eden bir kurgu içinde yönetilmelerini sağlayacak bir yapılanmaya kavuşması, sağlık sisteminin temel politikaları arasında yer almaktadır. Aşağıda bu parametrelerin yönetimine yönelik kritik noktalara kısaca değinilmektedir:

- Kurumsal amaçlara ulaşmak için görev, yetki, sorumluluk ve yükümlülüklerin tanımlanması, hastane işleyişinde sürekliliğinin sağlanması, hastanenin iş akışının belirlenmiş bir organizasyon yapısı içinde yürütülmesi ve denetlenmesi sağlanması gerekmektedir.



• **Kalite yönetimi**; tüm parametrelerin ortak hedef ve stratejik bakış açısı doğrultusunda ele alınması ve koordinasyonunu sağlayan kilit noktada yer almaktadır. Sağlık kurumlarında, üst yönetimden bölüm çalışanlarına kadar hastanedeki tüm personelin kalite iyileştirme çalışmalarındaki rol ve sorumlulukları tanımlanarak kalite yönetim yapılanması oluşturulmalı, bu yapı çerçevesinde kalite iyileştirme çalışmalarının planlanması, yürütülmesi ve koordinasyonu ile kalitenin sürekli iyileştirilmesi sağlanmalıdır.

• Çalışma yaşamının iyileştirilmesi, çalışanları tehdit eden güvenlik risklerinin belirlenmesi ve ortadan kaldırılmasının sağlanması amacıyla **insan kaynaklarının** etkin ve verimli şekilde yönetilmesi gerekmektedir.

• Sağlık tesisleri, finansal açıdan çağdaş bir işletme yönetimi anlayışı ile ele alınması gereken kurumlardır. Bu nedenle, **finans yönetimine** yönelik planlı ve profesyonel bir yaklaşım ortaya konmalı, kanıta dayalı maliyet etkinlik çalışmaları desteğinde kaynakların etkin ve verimli şekilde kullanımı sağlanmalıdır.

• Sağlık tesisinde, hasta ve çalışanlar için sürekli, güvenli ve kolay ulaşılabilir nitelikte hizmet sunumu için gerekli **fiziki ve teknolojik altyapı** oluşturulmalıdır.

• Çağdaş yönetim anlayışları, iç ve dış

paydaşların beklenti, ihtiyaç ve algılarının kurum lehine yönetilmesinin önemini vurgulamaktadır. Elde edilen başarıların doğru şekilde lanse edilmesinin, başarı düzeyinin sürdürülmesi ve artırılmasına olumlu etki ettiği bilinmektedir. Bunun yanında kurumda gelişen bir takım sorunların profesyonel bir şekilde ele alındığı ve sistemin sürekli iyileşmeye odaklanan bir yapıda yönetildiği algısı da, kurumun kriz zamanlarını en az zarar ile atlattığını sağlamaktadır. Dolayısı ile tüm hizmet sunum süreçlerini kapsayacak şekilde, **iç ve dış paydaşların yönetimine** yönelik olarak belli kurallar çerçevesinde uygulanan ve kurum itibarını gözeterek sürdürülen bir iletişim süreci planlanmalı ve uygulanmalıdır.

• İdari, finansal ve tıbbi süreçler başta olmak üzere hizmet sunumuna yönelik tüm süreçleri izlemek, sorunları zamanında belirleyerek düzeltmek ve kalite iyileştirmeye yönelik müdahalelerin yapılmasını sağlamak amacıyla kurumda **performansın ölçülmesi ve izlenmesine** ilişkin bir sistem oluşturulmalıdır.

• Kurumun tüm fonksiyonlarına yönelik **iç ve dış denetimin**, aktif ve etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için planlama yapılmalı ve plan dâhilinde uygulamalar gerçekleştirilmelidir. Denetim sonuçları sistemin iyileştirilmesi yönünde değerlendirilmeli, bireysel hatalar yerine sisteme yönelik sorunlar üzerinde odaklanılmalıdır.

Şehir hastanelerinde farklı alanlarda olsa da sağlık hizmeti sunan bir çok hastanenin ortak bir paydada bir araya gelmesinin oluşturacağı sinerji ile öğrenme süreçlerinin olumlu yönde bir ivme kazanacağı öngörülebilir. Organizasyonların birbirlerinden etkilenme ve öğrenme sistematığı içinde hareket etmesi, sağlık göstergelerinin sürekli iyileşmesini sağlayan ve kalite kültürü bakış açısı ile şekillenen olumlu bir iklim ortaya konmasını sağlayacaktır. Sağlıkta kalite standartlarının önemli bir boyutu olan indikatör yönetimi boyutu, bu konuda hastanelere hem rehberlik edecek hem de rekabet unsuru olabilecektir.

Kalite yönetimi çerçevesinden şehir hastaneleri

Görüldüğü gibi sağlık kurumları çok yönlü ve kompleks bir yönetim anlayışının benimsenmesini zorunlu kılmaktadır. Aslında kalite yönetiminin tüm unsurlarını bütünü ile ele almak ve uygulamak, bu çok yönlü yönetim ihtiyacının gereksinimlerinin karşılanmasını sağlayacaktır. Çünkü kalite yönetimi; organizasyon yapısının temel politika ve hedefler doğrultusunda belirlenmesinden insan kaynakları yönetimine, kurum performansının izlenmesinden finans yönetimine kadar tüm unsurlar için bir üst çatı niteliğindedir. Dolayısıyla iyi bir yönetim süreci için kalite yönetiminin vazgeçilmez önemine vurgu yapmamız yerinde olacaktır.

Yönetim süreçlerinin, en başından sağlıklı temeller üzerine oturması için şehir hastanelerinde, bu bağlamda rehberliğe ihtiyaç duyulacaktır. Bakan-

liğimizde kalite alanında bugüne kadar gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında oluşan kapasitenin, şehir hastaneleri yöneticilerine rehberlik edebileceği kanaatindeyiz.

Sağlıkta Dönüşüm Programının “sağlık hizmetlerinde sürekli kalite gelişimini sağlamak” hedefi çerçevesinde 2003 yılından bugüne kadar Bakanlığımızca yapılan çalışmalarla ülkemize özgü ulusal bir kalite sistemi ortaya konmuş, sağlık hizmetine erişim, hizmet alt yapısı, süreçlerin değerlendirilmesi, hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve belirlenen hedeflere ulaşma derecesinin ölçümüne dayalı kapsamlı bir hastane değerlendirme sistemi hayata geçirilmiştir. Ülkemize özgü bu kalite yapılanması çerçevesinde geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları ve birlikte yayımlanan rehberler, sağlık hizmeti sunanlara uygulamalarında yol göstermek misyonuna sahip olduğu gibi, bu uygulamaların yerinde değerlendirilmesi aşamasında da bir çizelge fonksiyonu görmektedir. Sağlıkta Kalite Standartları yapısına bakıldığında, ağırlığın yaklaşık %75 oranda Sağlık Hizmetleri Yönetimi üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Sağlıkta Kalite Standartları sağlık hizmetlerinde fiziki yapının niteliğini, hasta-çalışan güvenliği ve memnuniyeti kapsamında sınırlı bir şekilde ele almakta, esas olarak hizmet süreçlerinin kalitesinin iyileştirilmesi ve etkin bir sağlık yönetimi yapısının oluşturulmasına odaklanmaktadır.

Sağlık Bakanlığınca “nitelikli sağlık hizmeti sunumu için kalite ve akreditasyon” hedefi çerçevesinde yapılan çalışmalar hızla sürdürülmektedir. Türkiye’de Sağlıkta Akreditasyon Sisteminin oluşturulması kapsamında “Sağlıkta Akreditasyon Standartları” Bakanlığımızca oluşturulmuş ve Aralık 2013 itibari ile de uluslararası bir kuruluş olan akreditorlerin akreditorü niteliğindeki ISQua tarafından akredite edilmiştir. Sağlıkta Akreditasyon Sistemi, Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) esas alınarak sağlık kurumlarının gönüllülük esasına göre belgelendirilecekleri bir sistemdir. Kalite çalışmaları ile belirlenen minimum düzeyin üzerine çıkmayı hedefleyen, kendi farkını ortaya koymak ve yaptığı bu çalışmaların ulusal ve uluslararası arenada görünür olmasını isteyen kurumlar için önemli bir fırsat olarak ortaya çıkmaktadır.

Kalite ve akreditasyon çalışmaları aynı zamanda, kurumlarda ve sağlık çalışanlarında motivasyonu ve inovasyonu teşvik edecek, sürekli iyileştirme ve kalite kültürünün yerleşmesine zemin hazırlayacak bir unsurdur.

Ülkemizde sağlık alanında lider kurumlar yaratmak ve kurumlar arası rekabetin geliştirilmesini de akreditasyon çalışmalarının bir diğer yararı olarak ifade etmek mümkündür.

Kalite ve akreditasyon faaliyetleri çerçevesinden değerlendirildiğinde şehir hastaneleri, iyi organize edilmiş tıbbi süreçleri, diğer tüm destek hizmetleri, uygun fiziki şartları ve donanımı ile daha rekabetçi bir yaklaşıma dâhil olabileceklerdir. Dolayısıyla kaliteli hizmet sunma adına şehir hastanelerinin maksimum düzeyde gayret gösterecekleri beklenmektedir.

Şehir hastanelerinde ölçüm kültürünün geliştirilmesi

Kalite yönetiminde kararlar, kanıt (veriye) dayalı olmak durumundadır. Yani hizmetin kalitesini, verimliliğini, etkinliğini, sonuçlarını izlemek, hesap verebilirlik, ileriye dönük politikalar oluşturmak, planlama ve karşılaştırma yapabilmek; ölçmek ve ölçüm sonuçlarını değerlendirmekle mümkün olacaktır. Görülüyor ki; kalite ve ölçüm kültürü birbirinden ayrılmaz iki unsurdur. Ölçüm kültürü ciddi bir öğrenme süreci gerektirmektedir. Şehir hastanelerine bu açıdan bakıldığında, farklı alanlarda olsa da sağlık hizmeti sunan bir çok hastanenin ortak bir paydada bir araya gelmesinin oluşturacağı sinerji ile öğrenme süreçlerinin olumlu yönde bir ivme kazanacağı öngörülebilir. Organizasyonların birbirlerinden etkilenme ve öğrenme sistemi içinde hareket etmesi, sağlık göstergelerinin sürekli iyileşmesini sağlayan ve kalite kültürü bakış açısı ile şekillenen olumlu bir iklim ortaya konmasını sağlayacaktır. Sağlıkta kalite standartlarının önemli bir boyutu olan indikatör yönetimi boyutu, bu konuda hastanelere hem rehberlik edecek hem de rekabet unsuru olacaktır. Benzer şekilde sağlıkta akreditasyon standartlarında 7 boyuttan biri olarak yer bulan “Performans Ölçümü ve Kalite İyileştirme” başlığı da, kurumsal olarak belirlenecek göstergelerin yanında, bir kısmı zorunlu bir kısmı opsiyonel olmak üzere toplam 142 gösterge ile kurumların ölçerek izleme ve izleyerek iyileştirme felsefesini kazanmalarını sağlayacaktır.

Bakanlığımız tarafından Sağlıkta İndikatör Yönetim Sistemi (SİYÖS) adı ile oluşturulan ve yakın bir gelecekte tüm kurumlarımızı kapsamı hedeflenen bilgi yönetim sisteminin, tüm sağlık kurumlarımız ile birlikte şehir hastanelerine de ışık tutacak bir araç olacağı düşünülmektedir. Söz konusu sistem bir anlamda ulusal bir indikatör takip sistemidir ve birlikte öğrenme, bilgi ve tecrübe paylaşımı ile sürekli iyileştirme için ölçüm kültürünün geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Elbette kalite çalışmalarının durağan olmadığı, iç ve dış çevre koşullarına göre dinamik bir şekilde hasta ve/veya çalışan güvenliği faaliyetleri kapsamında geliştirileceği ve genişletileceği aşikârdır. Bu bağlamda özellikle sağlıkta indikatör yönetimi üzerine oluşturulacak sistem başta olmak üzere geliştirilecek standartlar ve yakın zamanda ortaya konacak olan akreditasyon programı ile kalite açısından mevcut durum çok daha yukarı çekilmeye çalışılacaktır. Bu açıdan da değerlendirildiğinde beşeri ve beşeri olmayan tüm kaynaklarıyla şehir hastanelerini kalite açısından yukarıya taşımak gerçekleştirilebilir bir hedef olarak düşünülmektedir.

Sonuç olarak kamu ve özel sektör işbirliği ile hizmetlerin profesyonel eller aracılığıyla yürütülmesi ve fiziksel imkânların (bina ve donanım açısından) son teknolojik gelişmelere uygun yapılması ve aynı kampüs içinde tüm hizmetlerin sunulmasının en başta sağlık hizmet kalitesinin artması şeklinde yansımaları beklenmektedir. Burada önemli olan nokta, ileri düzeyde gelişmiş fiziki yapıların sağlık hizmetlerinde kalitenin geliştirilmesi için bir fırsat olarak değerlendirilmesi, ancak bunun yanında kalite yönetimi bakış açısı ile süreçlerin ve yapının iyi yönetilmesinin hasta ve çalışan güvenliği ve memnuniyetinin temel şartları olduğunun unutulmaması gerektiğidir. Son teknolojik alt yapıların kullanıldığı, kompleks ve modern bir yapıya sahip şehir hastanelerinde süreçlerin iyi planlanması ve yönetilmesinin, hizmetin çıktılarının kaliteli olmasını büyük bir oranda garanti edebileceğini söylemek mümkündür. Bunu mümkün kılabilmek ve şehir hastanelerinde kaliteyi sağlamak için en önemli araç olarak karşımıza, Bakanlığımızın kalite ve akreditasyon alanında yaptığı çalışmalar çıkmaktadır. Bakanlığın kalite ve akreditasyon çalışmalarından elde ettiği tecrübe ve sistematik şehir hastanelerinin yönetim anlayışına ve süreç yönetimine aktarılması, bu kurumlarda kaliteli bir hizmeti yakalamakla birlikte başarı düzeyinin maksimize edilmesine büyük bir katkı sağlayacaktır.

Kaynaklar

3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu.

Beylik, U., Önder, Ö., Güler, H. ve Öztürk, A., 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı, Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara, s.454 – 475, 2011.

Hastane Hizmet Kalite Standartları Rehberi, Sağlık Bakanlığı, Ankara, 2011.

Tosun, N., (2008), “Kamu ve Özel Sektör Ortaklığı İle Sağlık Kentleri Dönemi Başlatılıyor”, İkinci, O.Ş.,(Ed.), Sağlık Yönetimi ve Eğitimi Dergisi.

www.kalite.saglik.gov.tr (Erişim tarihi: 13.01.2014)