

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE
YÖNETİMİHülya TÜRKMEN¹

| GİRİŞ

Kalite, hizmet veya ürünün müşteri beklentilerini karşılayabilme kapasitesidir. Latince “*qualis*” kelimesinde türemiş olan kalite kavramı için “*değer*”, “*mükemmellik*”, “*mükemmellik derecesi*” ve “*ihtiyaçlara uygunluk*” gibi tanımlar yapılmıştır. Amerikan Kalite Derneği (ASQ) ve Amerikan Ulusal Standartlar Enstitüsü (ANSI) kaliteyi, bir bakım veya hizmetin belirli ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özellikler ve bu özelliklerin toplamı olarak tanımlamaktadır. En geniş uluslararası kabulü alan W. Edwards Deming’in yaptığı “*kalite müşterinin ihtiyaçlarına yönelik bir stratejidir*” şeklindeki tanımdır. Bir başka otorite olan Joseph M. Juran’ın kalite tanımı ise gereksinimlere uygunluk şeklindedir. Tüm bu tanımlar incelendiğinde kalitenin farklı bakış açıları olarak yorumlanan birimsiz değer sistemi olduğu söylenebilir. Bireylerin mutlu olabilmesi için sağlık önemli bir unsurdur. Genellikle sağlıklı olma durumunun varlığı değil yokluğu hissedilir. Sağlık hususunda kaliteli hizmet alma bireyler için arzu edilen bir durumdur. Sağlık hizmetlerinde kalite ise Institute of Medicine tarafından sağlık hizmetinin bireylere ve topluma eldeki en son profesyonel bilgi doğrultusunda ve hedeflenen sağlık sonuçlarına ulaşacak şekilde sunulması şeklinde tanımlanmaktadır. Bunun için tıbbi bakımın kalitesi, ekip yetkinliği ve performans değerlendirmeleri, çevresel şartlar ve hizmet verilen binanın güvenliği değerlendirilmektedir. Kalite algısı bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Tıbbi bakım ne kadar başarılı ve hatasız olsa da sağlık hizmetini sağlayanlar veya sağlık hizmetini alanlar açısından düşük kaliteli olarak değerlendirilebilmektedir. Çünkü ihtiyaçlar dinamik bir yapıda-

¹ Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Ebelik Bölümü, hulyayurter@hotmail.com

nu duyular (görme, dinleme, dokunma gibi) yardımı ile basitçe tespit etme imkânı sağlayan araç-gereçler olarak düşünebiliriz. Ebelik hizmetlerinde ışıklı ve sesli alarm sistemleri, alarm zilleri, yanıp sönen uyarı lambaları ve uyarıcı renk kodlamaları gibi araçlar kullanılabilir. Özellikle NST çekiminde fetal kalp atımının istenmeyen aralıklarda olması durumunda cihazın uyarı alarmı vermesi poke yoke sistemi için bir örnektir. Böylece erken müdahale edilerek fetüs ve anne sağlığı korunabilir.

SONUÇ

Kaliteli bir ebelik hizmetinin sağlanabilmesi için bakım kalitesinin değerlendirilmesi, bakıma etkisi olan bileşenlerin belirlenmesi, bireylerden elde edilen veriler ışığında hizmette önceliklere karar verilmesi, düzenlenmesine ihtiyaç duyulan göstergeleri belirlemek için hizmet alan kişi doyumunun geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı ile sürekli değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle kurum yöneticileri gerekli bileşenlere ve kalite güvence sistemlerine göre yönetim şekli ve kurum politikasını belirlemelidir. Ayrıca kalite yönetiminde yer alan amaçların belirlenmesi, problem çözme, sürekli iyileştirme, kaliteyi sağlama ve sürekli kılma gibi işlevlerin gerçekleştirilmesi için tüm ebe profesyonellerin de kalite yönetimine katılımı gerekmektedir. Böylece sağlık kurumunun belirli standartlarda kaliteli ebelik hizmet sağladığını gösteren belgeleri elde etmesi, hizmet alan bireyler tarafından tercih edilmesi ve kalite güvencesinin sağladığı avantajları elde etmesi kolaylaşır.

KAYNAKLAR

- Aggarwal A, Aeran H, Rathee M. Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*. 2019; 9: 180–182.
- Alumran A, Almutawa H, Alzain Z, Althumairi A, Khalid N. Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health*. 2021; 29: 839-845.
- Andani N, Nyorong M, Amirah A. Analysis of the effect of health service quality on patients in the inpatient room of Haji Hospital Medan. *Journal La Medihealthico*. 2021; 2(4): 1-7.
- Bıyık M, Töre A. Hemşirelikte kalite göstergelerinin kullanımı ve önemi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2020; 8(108): 418-433.
- Caldwell J, Varkey P. Basics of Quality Improvement. Giardino AP, Riesenbergl LA, Varkey P (eds.) *Medical Quality Management: Theory and Practice* (Third Edition). American College of Medical Quality. Springer; 2021. p. 5-33. ISBN: 978-3-030-48080-6.
- Çaklı İÖ. Sağlık sektöründe toplam kalite yönetimi Donabedian kalite özellikleri ve sağlık çalışanlarının hizmet kalitesi üzerine etkisi. *Journal of Behavior at Work*. 2021; 6(1): 1-15.
- Çevik C. Sağlık Politikalarında Güncel Yaklaşımlar. Timuroğlu MK (ed.) *Sağlık Politikaları* içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi; 2020. p. 135-157.
- Çinal A, Demir M. *HKS Metodolojisi. Hastane Hizmet Kalite Standartları*. Pozitif Matbaa Ltd. Şti; 2011. p. 3-19. ISBN: 978-975-590-368-2
- Długacz YD. *Foundations Of Health Care Quality. Introduction to Health Care Quality: Theory, Methods, and Tools*. Jossey Bass A Wiley Brand; 2017. p. 1-35. ISBN: 978-1-118-7795-76.

- Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Q.* 2005; 83(4), 691-729.
- Ekici D. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Ekici D (ed.) *Sağlık Bakım Hizmetlerinin Yönetimi* içinde. Ankara: Sim Matbaacılık Ltd. Şti; 2013. p. 183-200. ISBN: 978-605-86352-1-0.
- Ekici D. Varyasyonların ve hataların nedenlerinin analizi. Ekici, D (ed.) *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi* içinde. Sim Matbaacılık Ltd. Şti; 2013. p. 106-120. ISBN: 978-605-86352-0-3.
- Erkan I, Unal M. Total quality management practices in health services. *Research Journal of Business and Management.* 2022; 9(4): 197-205. DOI: 10.17261/Pressacademia.2022.1648
- Hussein M, Pavlova M, Ghalwash M, Groot W. The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research.* 2021; 21(1): 1-12.
- Işık O. Kalite iyileştirmede kullanılan araçlar. Kaya S (ed.) *Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi* içinde. Anadolu Üniversitesi Web-Ofset; 2013. p. 150-179. ISBN: 978-975-06-1530-6
- İntepeler ŞS, Öz SS. Kalite Yönetimi. Baykal ÜT, Türkmen EE (eds.) *Hemşirelikte Yönetim* içinde. İstanbul: Akademi Basın ve Yayıncılık; 2022. p. 244-266. ISBN: 978-605-70825-1-0.
- İntepeler ŞS. Kalite Yönetimi. Baykal ÜT, Türkmen EE (ed.), *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi* içinde. İstanbul: Akademi Basın ve Yayıncılık; 2014. p. 305-331. ISBN: 978-605-64411-2-7.
- Karaca ŞB. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Hasta Beklentileri Konusunda Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşl-Yl-2014-0002. 2014.
- Karahüseyinoğlu EK. Kalite yönetimi perspektifinde sağlık hizmetleri. *Journal of Academic Value Studies.* 2021; 7(3): 394-402. Doi:10.29228/javs.52422
- Kavak DG. Türkiye sağlık hizmetleri kalite ve akreditasyon enstitüsü (TÜSKA) sağlıkta akreditasyon standartları. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi.* 2018; 1(1): 14-20.
- Kayral İB, Kavak DG, Cengiz C. Sağlık Politikalarında Kalite ve Akreditasyonun Yeri. Tengilimoğlu D (ed.) *Sağlık Politikası* içinde. Nobel Akademik Yayıncılık; 2018. p. 357-393. ISBN:978-605-320-952-2
- Kayral İH. Dünyada ve Türkiye’de sağlık hizmetleri akreditasyonu. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi.* 2018; 27-31.
- Kocamış Uzun T. Toplam kalite yönetimi (TKY) ve iç denetimin TKY’deki rolü. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.* 2016; 1: 1-21.
- Kömürcü N, Durmaz A, Bayram N, Koyucu RG, Karaman ÖE, Toker E. Sağlık hizmetlerinde kalite standartları ve modelleri. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi.* 2014; 7(1): 95-114.
- Kuatova SB. History of quality management system development. *Journal of Ethics and Diversity in International Communication.* 2021; 1(1): 50-53.
- Lüleci M, İkizler C, Aytekin GK. Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi (TKY) ve personel performansını etkileyen faktörler: Bir vakıf üniversite hastanesi örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.* 2019; 8(16): 13-41.
- Mosadeghrad MA. Healthcare service quality: towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance.* 2013; 26: 203-219.
- Mosadeghrad MA. Healthcare service quality: towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance.* 2013; 26(3): 203-219.
- Öztürk Z, Gök G. Kalite Üzerine. Öztürk Z, Gök G (ed.) *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon* içinde. Ankara: Siyasal Kitabevi; 2021. p. 47-120. ISBN: 978-605-7877-88-8.
- Pruitt Z, Smith ÇS, Perez-Ruberte E. *Foundational Principles in Quality Management. Healthcare Quality Management: A Case Study Approach.* Springer Publishing Company; 2021. p. 1-50. ISBN: 978-0-8261-4513-0.
- Ross TK. *Quality in Health Care. Chapter I. Health Care Quality Management: Tools and Applications.* Jossey-Bass A Wiley Brand. First Edition; 2014. p. 3-35. ISBN: 978-1-118-50553-3.

- Ross TK. *Regulating the quality and quantity of health care chapter III. health care quality management: Tools and applications* (First Edition). Jossey-Bass A Wiley Brand; 2014. p. 63-108. ISBN: 978-1-118-50553-3.
- Sivrikaya SK. Sağlık Politikası ve Planlaması ile İlgili Temel Kavramlar. Timuroğlu MK (ed.) *Sağlık Politikaları* içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi; 2020. p. 3-19.
- Tapan B, Capraz N, Kanar Diner S. *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi*. İstanbul: Uluslararası Sağlıkta Bilişim ve İletişim Zirvesi 2012.
- Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsünün Yapılanması ve Faaliyetlerinin Yürütülmesine Dair Yönetmelik. (09.01.2023 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=23207&mevzuatTur=KurumVeKuruluyonetmeligi&mevzuatTertip=5> adresinden ulaşılmıştır)
- TÜSEB Kuruluş Kanunu, 6569 Sayılı Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Tarih: 26/11/2014
- White C. Effective team management. McNichol E, Hamer S (eds.) *Leadership and Management. A 3-dimensional approach* Nelson Thornes a Wolters Kluwer business; 2006. pp.104-126. ISBN 978 0 7487 9767 7
- Yenidikici AÜ. Akreditasyon, Standardizasyon, Sertifikasyon (Belgelendirme). Söyük S, Yenidikici AÜ (eds.) *Sağlık İşletmelerinde Kalite Yönetimi* içinde. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi; 2016. p. 127-148.
- Zeithaml VA, Verleye K, Hatak I, Koller M, Zauner A. Three decades of customer value research: paradigmatic roots and future research avenues. *Journal of Service Research*. 2020; 23(4): 409-432.