

Evde Bakım Hizmetlerinde Kalite Standartları ve Kalite Değerlendirme Yöntemleri

Bölüm

6

Prof. Dr. Media Subaşı Baybuğa
Dr. Öğr. Üyesi Şenay Pehlivan

Giriş

Sağlık hizmetlerinin temel amacı, bireylerin fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak sağlıklarının korunması, iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanarak en üst düzeye çıkartılmasıdır. Tıp ve teknoloji alanındaki gelişmeler, tanı ve tedavi sürecindeki başarı oranları, artan hasta sayısı, sağlık hizmeti alan bireylerin bilinç düzeyleri ve beklentilerinin gittikçe artmasına sağlık kurum ve kuruluşları arasında rekabet ortamının oluşmasına neden olmuştur. Bu durum bakım ihtiyacı olan bireylere kaliteli bakım hizmeti sunma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (<https://www.jointcommissioninternational.org/assets/3/7/Home-Care-Standards-Only.pdf>, Coşkun Us ve Dikmetaş Yardan, 2016). Sağlık sektöründe sunulan hizmetlerin doğrudan insan hayatını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemesi (***hata maliyeti ölüm ya da engellilik***) nedeniyle ki, sağlık hizmetlerinde kalite bir zorunluluktur. Sağlık hizmetlerinin kalitesi verilen hizmetlerin kalitesi ile doğrudan ilişkili olup, bu sektörde kalite politikalarının oluşturulması ve geliştirilmesi etkili ve dinamik bir süreçtir.

6.1. Sağlık Hizmetlerinde Kalite

Sağlık hizmetlerinde kalite, hizmetlerin hem bilimsel norm ve standartlara hem de bireylerin beklentilerine uygun olarak sunulması anlamına gelmektedir (Kavuncubaşı, 2000). Sağlık hizmetlerinde sürekli kalite gelişiminde yeşil birey ve yeşil sağlık hizmeti odaklı girişimler öncelenmekle birlikte, Sağlıkta Kritik Başarı Faktörleri (SKBF) kalitenin temel belirleyicisi olarak değerlendirilmelidir. Kalitenin temel belirleyicileri olan SKBF; hasta odaklılık, sağlık hizmetlerinde başarı, sağlık çalışanı gelişimi ve motivasyonu, ekip çalışması, sağlık yönetimi, yaratıcılık ve yenilikçilik, yaygınlaşan sağlık bilişim teknolojisi ve sağlıkta değişim yönetimini kapsamaktadır (Marşap, 2014).

hasta memnuniyeti açısından daha da önemli bir noktaya taşımaktadır. Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin sağlanmasında hemşirelik hizmetlerinin iyileştirilmesi önemlidir ve dinamik kalite iyileştirme programlarının sürekliliğinin sağlanması gereklidir (Aktaran Karaca ve Durna, 2018).

Sonuç

Günümüzde tüm alanlarda önem kazanmaya başlayan kalite kavramı her alanda olduğu gibi sağlık hizmetlerinde de değişim rüzgarları başlatmıştır. Kalite kontrolü ile başlayan kalite çalışmaları ürün kalitesinden hizmet kalitesine doğru evrilmiştir. Sağlık hizmetleri de dünyada yaşanan demografik değişimler, bilgi ağlarındaki hızlı gelişmeler, bilgilerin her beş yılda bir eskimesi, toplumların bilgi düzeylerinin yükselmesi, bireyselleşme ve hasta beklentilerinin zamanla artması gibi nedenlerle kalite geliştirme süreçlerinden etkilenmiştir. Günümüzde en fazla kullanılan kalite yönetim biçimi olan TKY sağlık hizmetlerinde de gittikçe yaygınlaşmaktadır. Temel felsefesi hatayı önceden önleme olan TKY sağlık hizmetlerindeki hata payının maliyetinin yüksek olması nedeniyle kalite yönetimi için de uygun görülmektedir. Bu kapsamda sağlık hizmetlerinin önceden belirlenen standartlar çerçevesinde akredite olarak sağlık hizmetlerinin standardizasyonu sağlanmalıdır. Standardizasyon çalışmaları sonucunda akreditasyon sürecini tamamlayan kurum / kuruluşlar belgelenmiş bir kalite sistemine sahip olacaklardır. Akreditasyon çalışmaları bağımsız kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmekte ve belgelendirilmektedir. Son zamanlarda sağlık hizmetlerinin evde bakım hizmetlerine doğru kayması nedeniyle evde bakıma yönelik olarak da kalite çalışmalarının olması gerekliliği öne çıkmıştır. Bu noktada evde bakım kurum / kuruluşları ulusal ya da uluslararası akreditasyon örgütleri tarafından akredite olabilirken, EBH'leri magnet standartları ya da ANA standartları kapsamında değerlendirilerek akredite edilebilirler.

Kaynaklar

1. Acaroğlu, R., Şendir, M., Kaya, H., Sosyal, E. (2007) Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg.* 15(59), 61-67.
2. Aktan, C.C. (2003) *Değişim Çağında Yönetim*. İstanbul: İstanbul Sanayi Odası Yayını, Sistem Yayıncılık. Ulaşım adresi: <http://www.canaktan.org/can-aktan-kitaplar/yonetim.pdf>, 02/09/2019.
3. Alsaqri, S. (2016) Patient satisfaction with quality of nursing care at governmental hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 6(10), 128-42.

4. American Nurses Association (ANA) (2014) Scope and Standards of Home Health Nursing Practice. Ulaşım adresi: <https://www.nahc.org/assets/1/7/am13-501.pdf>, 08/09/2019.
5. American Nurses Association. (2015). *Nursing: Scope and Standards of Practice* (3rd ed.) (pp. 4–5). USA: Silver Spring.
6. Avcı, K. (2015) Evde Sağlık Hizmetlerinde Hasta ve Sağlık Bakım Sunucuların Güvenliği. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6, 4, 181-188.
7. Avcı, K. ve Çizmeci Şenel, F. (2019) Sağlık Hizmetleri Akreditasyonu: Faydası, Önemi ve Etkisi Nedir? *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4, 2, 221-234.
8. Buchanan, J., Dawkins, P., Lindo, J.L.M. (2015) Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: a pilot study. *International Emergency Nursing*, 23, 218-24.
9. Burçoğlu Kavuncu, Ş. (2014) Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Ve Hasta Beklentileri Konusunda Bir Uygulama (Aydın Devlet Hastanesi Üzerine Bir Çalışma). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
10. Cengiz, C. (2018) Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon programları ve TÜSKA, *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 21-26.
11. Coşkun Us, N., Dikmetaş Yardan, E. (2016). Hastane Çalışanlarına Göre Hastane Cerrahi ve Dahili Polikliniklerinin JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluğunun Değerlendirilmesi. *The Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4, 35, 438-454.
12. Çoruh, M. (1994) «Sağlık Sektöründe TKY'nin Yeri». Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
13. Demirel Etöz, S. (2008) Sağlık Hizmetlerinde Kalite Belgelendirme Sistemleri Ve Akreditasyon. Türkiye Cumhuriyeti Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi. Isparta.
14. Diken, A. (2017) *Toplam Kalite Yönetimi*. Konya: Atlas Yayınevi.
15. Dzomeku, V.M., Atinga, B.E., Tuluku, P., Mantey, R.E. (2013) In-patient satisfaction with nursing care: a case study at Kwame
16. Nkrumah University of Science and Technology Hospital. *International Journal of Research In Medical and Health Sciences*, 2(1), 19-24.
17. Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>
18. Fröjd, C., Swenne, C.L., Rubertsson, C., Gunningberg, L., WaDensten, B. (2011) Patient information and participation still in need of improvement: evaluation of patients' perceptions of quality of care. *Journal of Nursing Management*, 19, 226-36.
19. Goh, M.I., Ang, E.N.K., Chan, Y.H., He, H.G., Vehvilainen JulKunen, K. (2016) A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*, 31:126-31.

20. Gorski, L.A. (2016) Implementing Home Health Standards in *Clinical Practice. Home Healthcare*, 34 (2), 76-85.
21. Hayran, O. ve Sur, H. (1998) *Sağlık Hizmetleri El Kitabı*. (Ed. Hayran, O. ve Sur, H.). İstanbul: Yüce Reklam / Yayım / Dağıtım A.Ş.
22. HEPDAK (t.y.) Ulaşım adresi: <http://www.hepdak.org.tr/hemsirelik-kalite-akreditasyon-hepdak-misyon.html>, 08/09/2019
23. International Home Care Nurses Organization (2014) Internaional Guidelines for Home Health Nursing. Ulaşım adresi: <https://ihcno.org/ihcno-guidelines-for-home-health-nursing/>, 02/09/2019.
24. Joint Commission International Accreditation Standards For Home Care (2012). Ulaşım adresi: <https://www.jointcommissioninternational.org/assets/3/7/Home-Care-Standards-Only.pdf>, 01/09/2019.
25. Joint Commission International Ulaşım adresi: jointcomissioninternational.org/achieve/home-care, 01/09/2019.
26. Kavak, D.G. (2018) Türkiye Sağlık Hizmetleri kalite ve Akreditasyon Enstitüsü Sağlıkta Akreditasyon Standartları, *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 14-20.
27. Kavuncubaşı, Ş. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
28. Kayral, İ. (2014) Sağlık Hizmetlerinde Kalite Karmaşası: "Sağlık Hizmetleri Çok Boyutlu Kalite Modeli. *Verimlilik Dergisi*, 65-81.
29. Kayral, İ.H., Beylik, U. (2016) Kurumsal Yönetim Standartları Ağırlıklandırılmış Kalite Analizi. Ulaşım adresi: https://isarder.org/2016/vol.8_issue.1_article011_full_text.pdf, 08/09/2019.
30. Kömürcü, N., Durmaz, A., Bayram, N., Genç Koyucu, R., Karaman, Ö.E., Toker, E. (t.y.) Sağlık Hizmetlerinde Kalite Standartları ve Modelleri. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 95-114.
31. Kömürcü, N. (2006) Sağlık Hizmetlerinde Kalite. Ulaşım adresi: http://www.istanbul-saglik.gov.tr/w/sb/egt/pdf/saglik_hizmetlerinde_kalite.pdf, 02/09/2019.
32. Kuş, H. (2000) Sağlık Sektöründe Akreditasyon ve ISO Standartları. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 4, 2, 3-6.
33. Laschinger, H.S., Hall, L.M., Pedersen, C., Almost, J. A. (2005). Psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *J Nurs Care Qual*, 20(3), 220-30.
34. Marşap, A. (2014) *Sağlık İşletmelerinde kalite Sağlıkta Kaliteşim Sistemi ve Sağlıkta Mükemmellikte Süreklilik*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
35. Nahçıvan, N. (2017) Evde Bakım Hizmetlerinde Kalite Standartları. 4. Ulsal ve Uluslar arası Katılımlı Evde Sağlık ve Bakım Kongresi. İstanbul, 24 Kasım 2017.
36. Oksay, A. (2016) Sağlık Hizmetlerinde Kalite Tam Olarak Ne Demek? *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (14).
37. Resmi Gazete (2011) Bakım Hizmetleri Stratejisi ve Eylem Planı (2011-2013), Resmi Gazete, sayı:27820. Ulaşım adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/01/20110119-6.htm>, 10/09/2019.

38. Resmi Gazete (2011) 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Resmi Gazete, Sayı: 28103. Ulaşım adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111102m1-3.htm>, 07/09/2019.
39. Tabrizi, J.S., Gharibi, F., Wilson A.J. (2011) Advantages and Disadvantages of health Care Accreditation Models, *Health promotion percpectives*, 1,1,1-31.
40. T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Sağlıkta Akreditasyon Ulaşım adresi: <https://kalite.saglik.gov.tr/TR,8789/saglikta-akreditasyon.html>, 02/07/2019.
41. T.C. Sağlık Bakanlığı (2017). Sağlıkta Kalite Standartları- Evde Sağlık. Ulaşım adresi: <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/9783,sks-evde-saglik-kitap-2017pdf.pdf?0>, 05/09/2019.
42. TEPDAD (t.y) Ulaşım adresi: TEPDAD Ulaşım adresi: <http://tepdad.org.tr/tescil-taninma>, 08/09/2019 Türk Dil Kurumu (2017) sozluk.gov.tr
43. Türk Dil Kurumu (2015) Hemşirelik Terimleri Sözlüğü (1. Baskı). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları
44. Türk Makine Mühendisleri Odaları Birliği (t.y.) Kalite Temel Kavram ve İlkeleri. Ulaşım adresi: http://www1.mmo.org.tr/resimler/dosya_ekler/f0ba4e635a0509a_ek.pdf?tipi=68&turu=X&sube=2, 07/09/2019.
45. Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA), <http://tuseb.gov.tr/tuska>, 02/08/2019.
46. Türk Tabipler Birliği (TTB) (2016) *Evde Bakım Hizmetleri İle İlgili Sağlık Emek ve Meslek Örgütlerinin Görüş ve Yaklaşımları*. Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayınları.
47. Yılmaz, M. (2003). Kalite Yönetim Sistemlerinin Evrimi ve Toplam Kalite Yönetiminin Banknot Matbaası Genel Müdürlüğünde Uygulanabilirliği. T.C. Merkez Bankası Piyasaları Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi. Ankara.
48. Zorlutuna, Y. (1997). "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi", Sağlık Hizmetlerinde Devamlı Kalite İyileştirme (Ed. Mithat ÇORUH). Ankara: Haberal Eğitim Vakfı. -----, (t.y.) Standardizasyon.
49. Ulaşım adresi: <http://osmanguctekin.cbu.edu.tr/wp-content/uploads/2018/02/KAL%C4%B0TE1.pdf>, 03/09/2019.