

İL PERFORMANS ve KALİTE KOORDİNATÖRLERİ BİLGİLENDİRME ve DEĞERLENDİRME TOPLANTISI SONUÇ BİLDİRGESİ

28-29 AĞUSTOS 2008, ANKARA

“İl Performans ve Kalite Koordinatörleri Bilgilendirme ve Değerlendirme Toplantısı” Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından 28-29 Ağustos 2008 tarihlerinde Ankara’da, Bakanlık üst düzey yetkilileri ile il performans ve kalite koordinatörlerinin katılımıyla gerçekleşmiştir.

Toplantı programı çerçevesinde yapılan panel, oturum ve sunumların sonucunda katılımcıların da katkılarıyla aşağıda belirtilen başlıkları içeren sonuç bildirgesi hazırlanıp tüm sağlık hizmeti sunan kurumların bilgisine sunulması kararlaştırılmıştır.

BİREYSEL VE KURUMSAL PERFORMANS UYGULAMASI

Bakanlığımız tarafından Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde 2004 yılından itibaren tüm sağlık kurumlarında performansa dayalı ek ödeme uygulamasının başlatılması ve bu uygulamanın hem kurumlarımızın verimlilik ve kalitesinin artmasına katkıda bulunması hem de hasta ve çalışanı öncelemesi açısından önemlidir.

Hastanelerde kalite geliştirme uygulaması, vatandaşın sağlık hizmetlerine ulaşımını kolaylaştırması, hizmetlerin iyileştirilmesi, kaliteli ve verimli hizmet sunumunun sağlanması amacıyla tüm hastanelerimizde uygulanmaktadır.

Bu uygulamanın, felsefesi, stratejisi, kamuda bir ilk olması ve ortaya çıkardığı olumlu sonuçlar itibarıyla üniversitelerimizle paylaşılması ve uluslararası camiada tanıtılması büyük önem taşımaktadır.

HASTA GÜVENLİĞİ

Küresel olarak hasta güvenliği için atılan adımlar bir ivme kazanmaktadır. Sağlık hizmetleri alanında kamu politikası oluşturma sürecinde yetki sahibi kişi ve kurumlar, dünya genelinde hasta güvenliği konusunu bir öncelik olarak belirlemektedir. Bu çerçevede Dünya Sağlık Örgütü ile işbirliği içinde yürütülmekte olan hasta güvenliği programı kapsamında tüm sağlık kurumlarında başlatılan çalışmalar büyük bir titizlikle takip edilmelidir. Bu çalışmalara, yöneticiler tarafından her türlü destek verilmesine devam edilmelidir.

HİZMET KALİTE BELGESİ

Bakanlığımızca ülkemizde ilk defa sağlık hizmetleri süreç ve sonuçlarının değerlendirilmesine yönelik olarak belgelendirme süreci başlatılmıştır. Bu belgelendirme süreci ile ülkemizde sağlık hizmeti sunan Bakanlığa bağlı hastaneler, üniversite hastaneleri, vakıf hastaneleri, belediye hastaneleri, özel hastaneler ve askeri hastanelerin Bakanlıkça belirlenen standartları karşılama

düzeylerine göre “**Hizmet Kalite Belgesi**” alabilmelerinin önü açılmıştır. Bu şekilde, ülkemizde verilen sağlık hizmetleri ile ilgili bir standart ve uygulama birliğine doğru bir adım daha atılmıştır.

ÇAPRAZ DEĞERLENDİRMELER

Bakanlık sağlık kurumları üç yılı aşkın bir süredir kurumsal performans çalışmaları çerçevesinde değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler ilk aşamada öz değerlendirme şeklinde daha sonra ise sağlık müdürlükleri il performans ve kalite koordinatörleri tarafından yapılmıştır.

Bu çerçevede, sağlık kurumlarının farklı illerden belirlenen değerlendiriciler tarafından yapılması suretiyle kurumlarda iyi uygulama örneklerinin paylaşılması, hizmet sunum kalitesinin artırılması ve hizmet sunumuna katkı sağlamak üzere değerlendiricilerin bilgi ve deneyimlerini aktarmasının sağlanması amacıyla çapraz değerlendirme uygulaması başlatılmıştır. Bu uygulamanın ülke sathındaki Bakanlık sağlık kurumlarına teşmili temel hedef olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede değerlendirici sayısının artırılması ve değerlendiricilere yönelik düzenli eğitimlerin düzenlenmesi kararlaştırılmıştır.

ULUSLAR ARASI KONGRE

Bakanlığımızca düzenlenecek olan “**Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi (Çalışanların Teşviki ve Hasta Güvenliği)**” ne katkı sağlamak amacıyla ilde bulunan tüm sağlık kurumlarına ve üniversitelere gerekli duyuruların yapılması, ayrıca kurumlarımızın web sayfalarında kongre ilanına yer verilmelidir.

Bakanlık performans, kalite ve hasta güvenliği konulu kongre, konferans ve çalıştay düzenlenmesi faaliyetlerini sürekli kılmalıdır.

HASTANE YÖNETİCİLERİNİN ROLÜ

Yakın bir zamanda yürürlüğe konulması düşünülen yönetici performans kriterleri ile performans ve kalite çalışmaları paralellik arz edecektir. Bu çerçevede, yakın dönemde uygulanmasına başlanacak olan çalışan memnuniyeti anketlerinin sonuçlarının yöneticiler tarafından değerlendirilmesi ve geribildirimlerin dikkate alınması ayrıca önem kazanmaktadır.

EĞİTİM YAYGINLAŞTIRMA ÇALIŞMALARI

Bakanlığımızca illerde performans, kalite ve hasta güvenliği konulu eğitim toplantıları yapılması planlanmaktadır. Bu çerçevede, eğitimlerin sürdürülmesi ve yaygınlaştırılması amacıyla eğitimciler belirlenecektir.

Bakanlığımızca performans, kalite ve hasta güvenliği konulu uygulamalı eğitim çalışmalarının başlatılması planlanmakta olup bu eğitimlerin yürütüleceği hastaneler belirlenecektir.

AKADEMİK ÇALIŞMALARA KATKI VERİLMESİ

Üniversitelerimizle yapılacak işbirliği sonucunda sağlıkta performans ve kalite uygulamaları konusunda doktora ve yüksek lisans tez konularının belirlenmesine ve bu şekilde yapılacak çalışmaların yürütülmesine yardımcı olunmalıdır.

BİLGİ PAYLAŞIMI

Her ilde performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamalarını konu edinen bilgi ve deneyim paylaşımının yapılacağı sempozyum, panel vb. toplantılar düzenlenmelidir.

Bu şekilde, hastane yöneticilerinin de katılımıyla düzenli toplantılar yapılması ve geri bildirimlerin alınması büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede, kurumlarımız arasında performans ve kalite çalışmaları çerçevesinde her türlü bilgi, deneyim, form, doküman, afiş, broşür, belge vb. paylaşımı yapılmalıdır.

Ülkemizdeki tüm sağlık kurumlarının yararlanması amacıyla Başkanlık web sitesinde yayınlanmak üzere kurumlarımızdaki iyi uygulama örneklerinin gönderilmesi ve deneyim paylaşımında bulunulması önemsenmektedir.

BAKANLIĞIMIZ PERFORMANS VE KALİTE UYGULAMALARININ TANITIMI

İl Sağlık Müdürlüklerimiz tarafından üniversite, özel hastaneler, vakıf hastaneleri, belediye hastaneleri ve askeri hastaneler nezdinde, Bakanlığımızın Hizmet Kalite Standartları, hasta güvenliği ve kalite çalışmaları konusunda bilgilendirme çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

Ülkemize özgü bir model olarak geliştirilen performans ve kalite uygulamaları stratejik hedeflerimize ulaşmamızı sağlama, daha kaliteli ve verimli bir sağlık hizmeti sunumu için büyük bir öneme sahiptir.

Bu alanda yapılan çalışmalar sağlık hizmetlerinin dinamizmi itibarıyla her zaman için daha iyisine ulaşma şevkini canlı tutmaktadır. Bundan ötürü bakanlık olarak çalışmalarımız emin adımlarla ve daha iyisini yapma gayretiyle çalışanlarımızın ve vatandaşlarımızın memnuniyetini artırma arzusu ve heyecanı ile devam edecektir.

Bu sürece katkısı olan tüm sağlık çalışanlarına teşekkür eder; hep birlikte başarılı ve faydalı çalışmalarda bulunacağımızı temenni ederiz.

**Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı
81 İl Performans ve Kalite Koordinatörleri
Hastane Performans ve Kalite Temsilcileri**