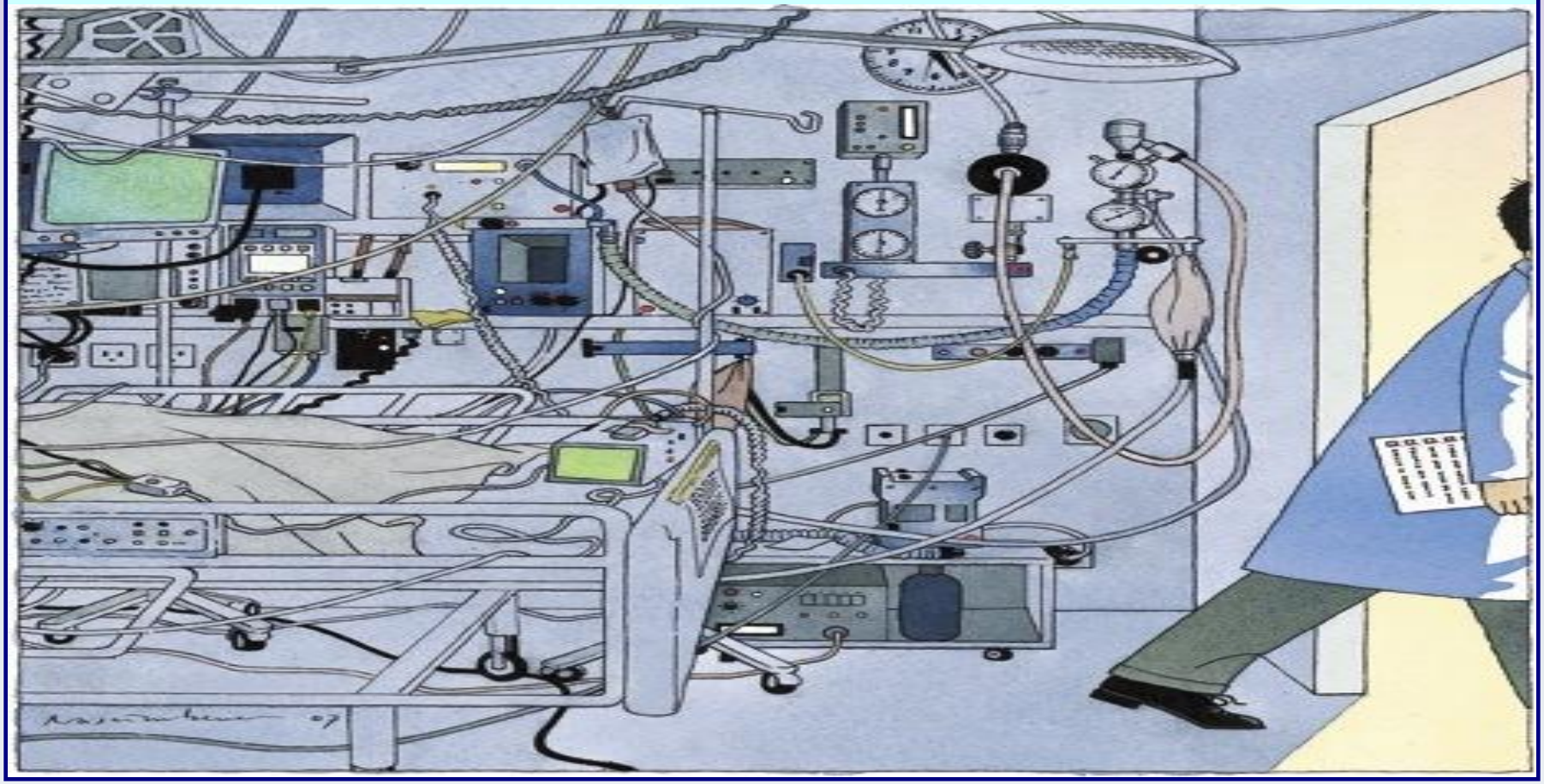
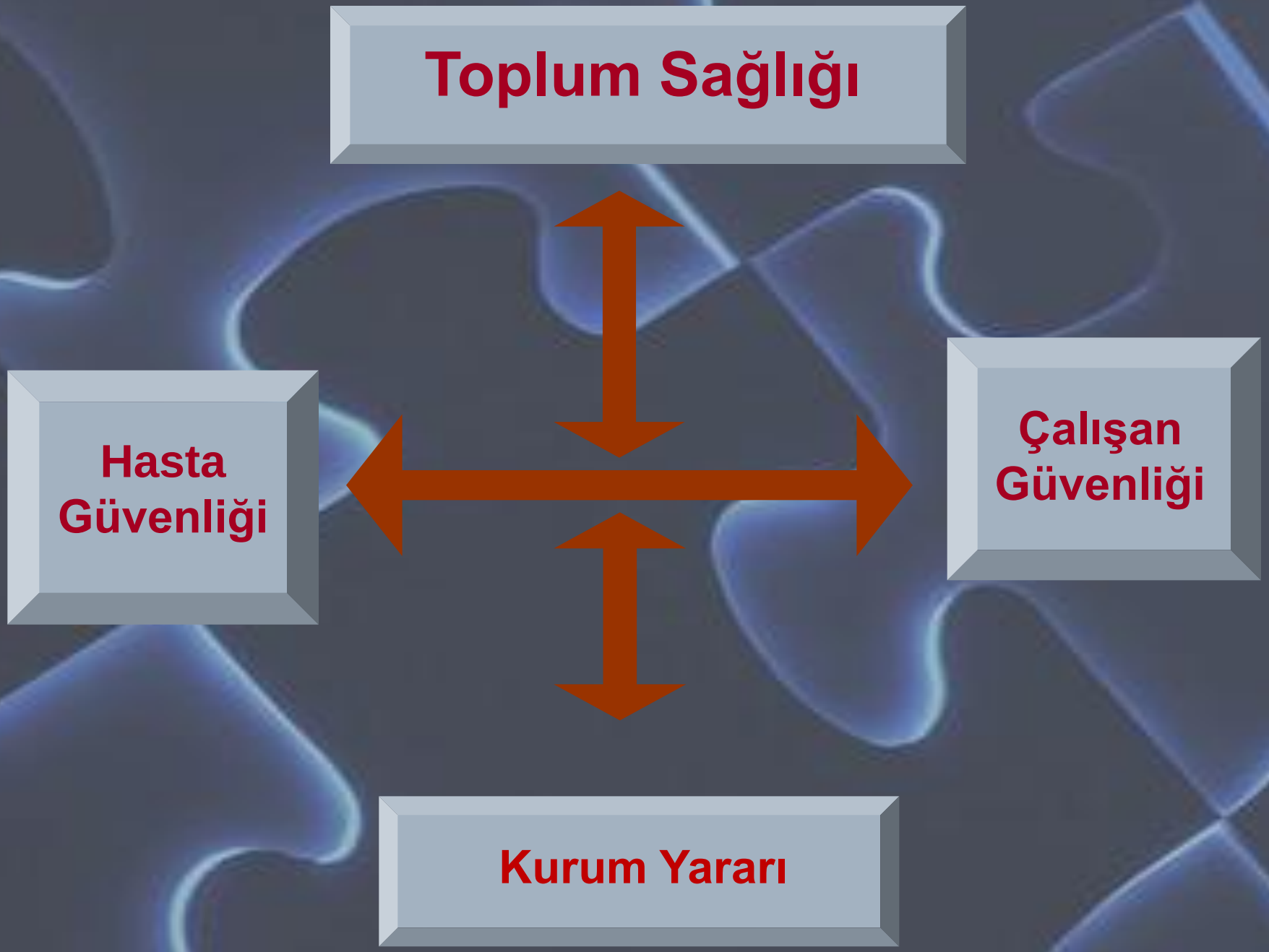
SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE YÖNERGESİ

PERFORMANS YÖNETİMİ VE KALİTE GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

PERFORMANS YÖNETİMİ
KALİTE GELİŞTİRME
DAİRE BAŞKANLIĞI




Toplum Sağlığı
Hasta Güvenliği
Çalışan Güvenliği
Kurum Yararı

Kimin için Kalite

- Kullanıcı yararı için
  - Sağlık hizmeti alanlar
  - Sağlık hizmeti verenler

Sağlık Hizmeti Nasıl Olmalı?

Sağlık Hizmetleri;

- Hakkaniyete
- Halkın ihtiyaç ve beklentilerine uygun
- Kolay erişilebilir
- Verimli
- Kaliteli
- Etkin

şekilde sunulmalıdır.

Hastaları Etkileyen Temel Etkenler

- Sağlık hizmeti sunan kurumlardaki hizmete erişim
- Sunulan sağlık hizmetinin kalitesi

olmaktadır.

Sağlık Sisteminde İyileştirme İçin

ÖNCELİKLE;

- Hizmete erişimin kolaylaştırılması
- Kaliteli sağlık hizmetinin ülke çapında yaygınlaştırılması,
- Hasta yükünün olabildiğince eşit paylaşıldığı

bir ortamın sağlanması gerekir.

Sağlık Sisteminde İyileştirme **İçin**

- Hizmet sunum standartlarının belirlenmesi,
- Standartlara uygun kaliteli hizmet verilmesi,
- Tüm kurumlarda kaliteli sağlık hizmeti sunumunun izlenmesi,
- Hasta memnuniyeti veya hizmete duyulan güvenin ölçülmesi,

Kurumsal Performans Uygulamasının Amacı

Bu sistemin temel Amacı;

- Sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi,
- Kaliteli ve verimli sağlık hizmet sunumunun sağlanması
- Hizmet sunum şartlarının belirlenmesi,
- Halkın görüşlerinin bu sürece yansıtılmasını Sağlamaktır.

Modelin Geliştirilme Süreci

- Dünya Sağlık Örgütünün yaklaşım ve öncelikleri
- Uluslararası kabul görmüş hastane kalite ölçütleri incelenerek
- Kendi ihtiyaçlarımıza ve stratejik hedeflerimize uygun,
- Sürekli iyileştirmeyi öngören,
- Ciddi maliyetlere yol açmayacak şekilde,
- Hasta güvenliği, laboratuar güvenliği ve tesis güvenliği hususlarını önceleyen
- Sistemi süreç ve sonuç bazlı değerlendirmeyi öngören bir tarzda dizayn edilmiştir.

Uygulama Alanı

Ülkemizdeki

- 500 Hastanede,
- 117 Ağız ve diş sağlığı merkezinde,
- 81 İl Sağlık Müdürlüğünde

Kurumsal performans uygulaması yürütülmektedir

SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE YÖNERGESİ

- 01/07/2011 Tarihinde yürürlüğe girecek

Kapsam

- Bakanlığa bağlı ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumlarını
  (Entegre İlçe hastaneleri Hariç)

- İl Sağlık Müdürlüklerini

PERFORMANS YÖNETİMİ
KALİTE GELİŞTİRME
DAİRE BAŞKANLIĞI

İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü

- Performans ve kalite uygulamalarını koordine etmek, izlemek ve değerlendirmek
- İldeki kalite yönetim direktörleri ile üç ayda bir kez toplantı yapmak

I. Öz değerlendirme sonuçları,
II. HKS'ye yönelik iyi uygulamalar,
III. HKS çerçevesinde yapılacak eğitimler,
IV. Direktörlerin görüş ve önerileri.

İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü

- Kurumları HKS çerçevesinde yılda 2 kez değerlendirmek,
- İldeki PDEÖ takip etmek ve gerektiğinde istatistikleri Bakanlığa ulaştırmak,
- Memnuniyet anket çalışmalarını koordine etmek, gerektiğinde anketleri yapmak veya yaptırmak,

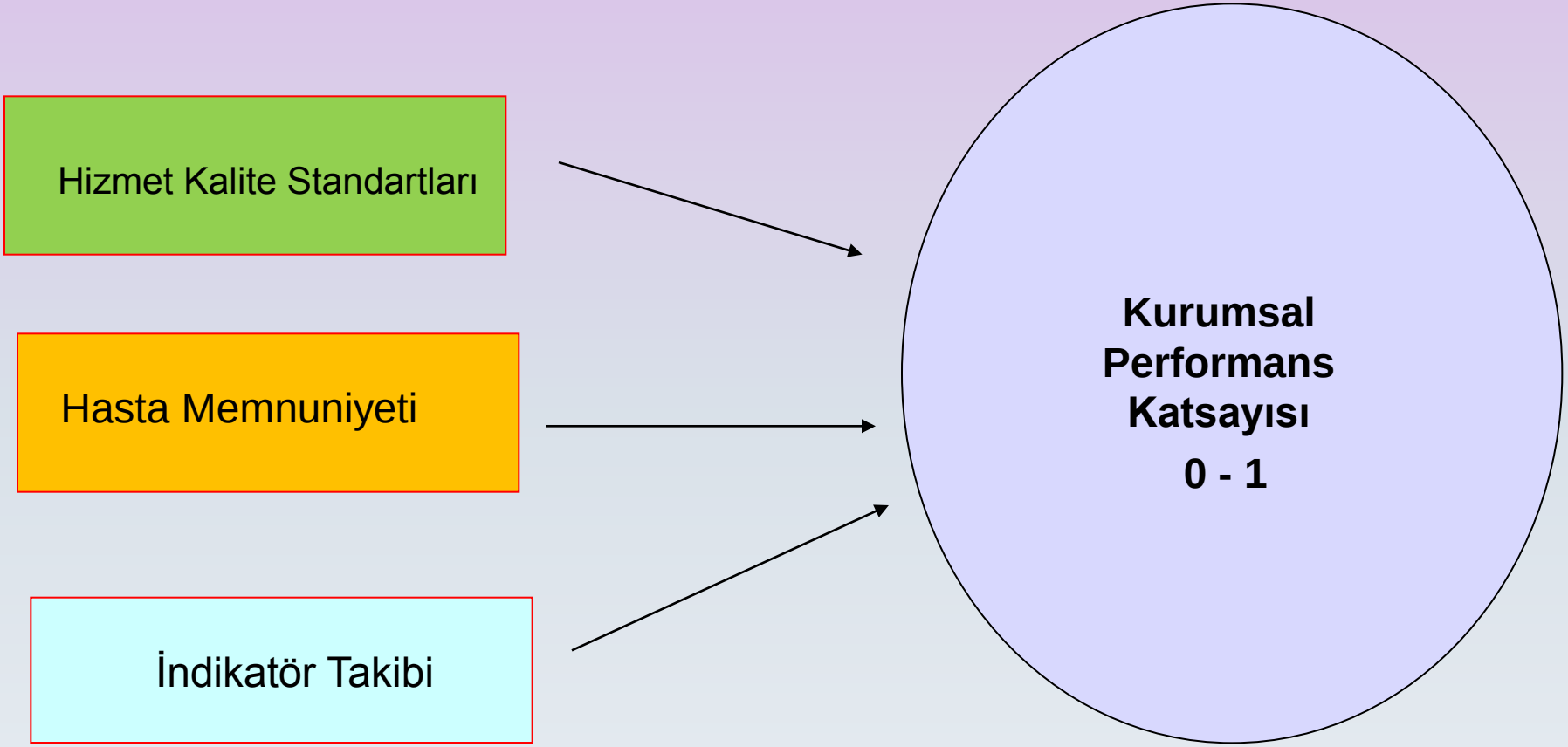
İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü

- HKS uygulamaları ile hasta ve çalışan güvenliği uygulamalarının geliştirilmesi için çalışmalar yapmak,
- Değerlendiricilere gerekli desteği sağlamak ve yapılacak çalışmalara katılmak,
- İldeki kurumların değerlendirme verilerini Kurumsal Kalite Sistemine girmek

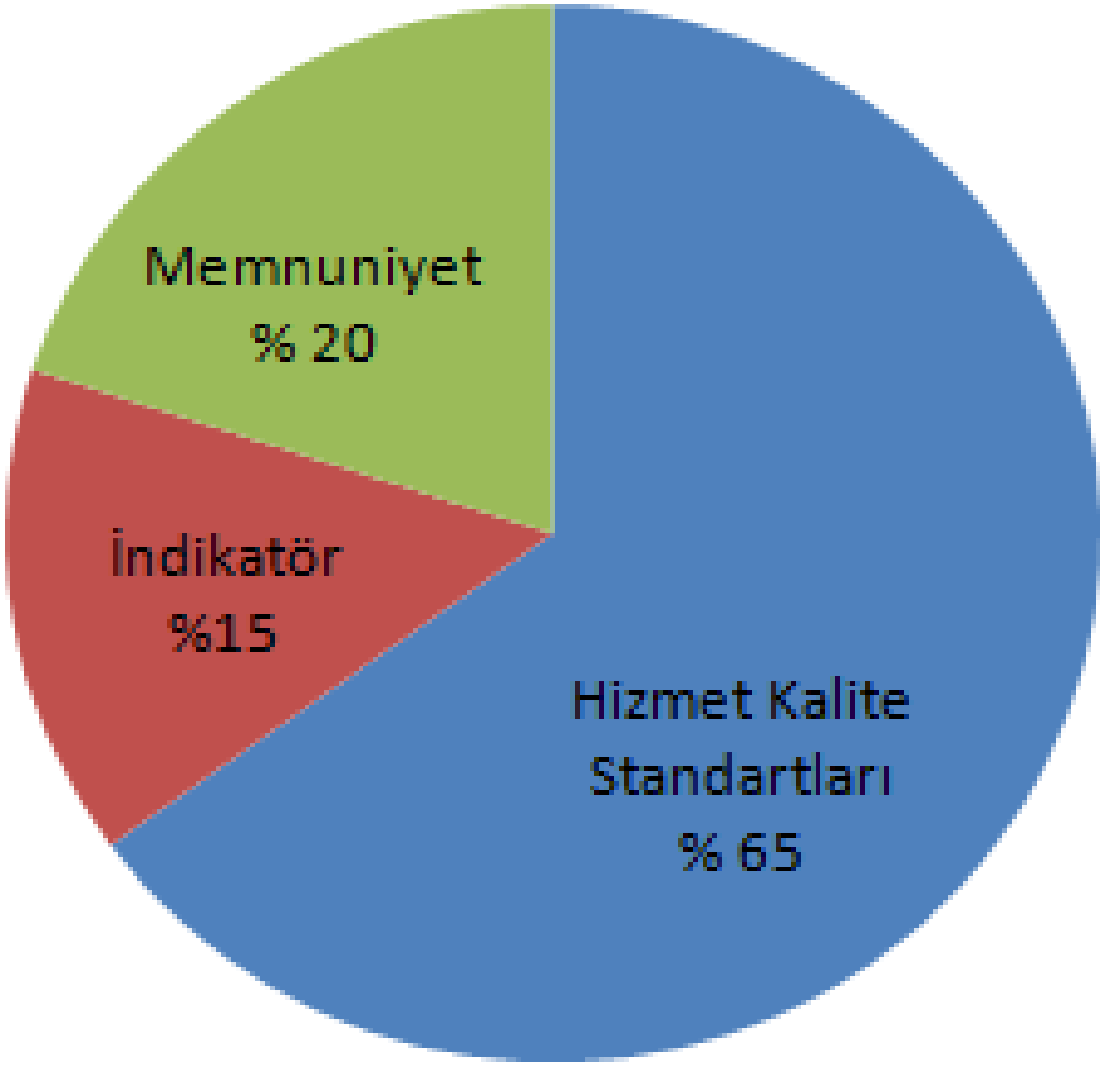
Kalite Yönetim Birimi

- Üst yönetimin belirlediği bir çalışan, Valiliğin teklifi Bakanlığın onayı ile **Kalite Yönetim Direktörü** olarak görevlendirilir.
- Kalite Yönetim Direktörü kalite yönetim biriminin sorumlusudur.
- Kalite Yönetim Direktörü; Hasta Güvenliği, Çalışan Güvenliği, Enfeksiyon Kontrol, Tesis Güvenliği ve Eğitim Komitelerinin doğal üyesidir.

Kurumsal Performans Ölçümü



Kurumsal Performans Katsayısı



Kurumsal Performans Ölçümü

Hastane Parametreleri	Değerlendirmeyi Yapan	Periyodu	Sonuç (Katsayı)
Hizmet Kalite Standartları	▫ İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü ▫ Bakanlık Değerlendiricileri	6 ayda 1	0,65-1
Memnuniyet Ölçümü	▫ Hastane ▫ İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü ▫ Bakanlık Değerlendiricileri	Her ay	0-1
İndikatör Takibi	▫Bakanlık	Her ay	0-1

Hizmet Kalitesi Standartları

- Hastanelerde sunulan hizmet süreçleri ile hastaneyi fiziki ve teknik açıdan sorgulamayı
- Hizmet sunum standardı sağlamayı amaçlayan
- Standartlar hastanın hastaneye başvurmasından itibaren salahiyet veya ölüm haliyle son bulan tüm süreçleri içeren bir sorgulamayı
  öngörmekte

HKS Değerlendirme

- Bakanlıkça; bölümlerin ilan edilmesi halinde sadece ilan edilen bölümlerde değerlendirme yapılır.

- Hizmet Kalite Katsayısı sadece belirlenen Bölümlerdeki puanlamaya göre belirlenir.

Merkezi Değerlendirme

- Hizmet kalite katsayısının tespitine esas değerlendirmenin Başkanlıkça yapılması veya yaptırılması esastır.

- Başkanlık, bir sonraki dönemin ilk ayının 25 inci gününün sonuna kadar, değerlendirme yapabilir

KAMU HASTANELERİ MERKEZİ DEĞERLENDİRME

(08 Ekim - 28 Aralık 2010)

http://www.performans.saglik.gov.tr/content/files/caprazdegerlendirme/2010.pdf - Windows Internet Explorer

http://www.performans.saglik.gov.tr/content/files/caprazdegerlendirme/2010.pdf

Dosya Edit Git Sık Kullanılanlar Yardım

Sık Kullanılanlar | Önerilen Siteler | Web Slice Galerisi

http://www.performans.saglik.gov.tr/content/file...

Sayfa

1 / 1 100% Bul

	Değerlendirme Yapılan Bölümler
HASTANE	Poliklinikler Hizmetleri
	Ameliyathane Hizmetleri Acil Servis Hizmetleri Eczane Hizmetleri
	Hasta Çalışan Güvenliği Hasta Kayıtları ve Dosyası
ADSM	Poliklinikler Hizmetleri
	Protez Laboratuar Hizmetleri Enfeksiyonların Kontrolü ve Önlenmesi

Kamu Hastaneleri ve ADSM Hizmet Kalite Standartları Değerlendirme Sürecine İlişkin Açıklama - D - Windows Internet Explorer

http://www.performans.saglik.gov.tr/index.php?pid=46&mNewsDetail=364

Dosya Düzen Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar | Önerilen Siteler | Web Slice Galerisi

Kamu Hastaneleri ve ADSM Hizmet Kalite Standar...

Sayfa Güve

- 1. İl Performans ve Kalite Koordinatörleri Toplantısı
- 2. İl Performans ve Kalite Koordinatörleri Toplantısı
- 2. Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri
- 1. Ulusal Sağlıkta Kalite ve Güvenlik Ödülleri

birinci dönemi için Hizmet Kalite Katsayısının belirlenmesi amacıyla Hizmet Kalite Standartları Başkanlığımıza bağlı değerlendiriciler tarafından yapılacaktır.

Başkanlığımız marifetiyle Kamu Hastanelerinde ve ADSM'lerde yapılacak değerlendirmelerde **değerlendirilmeyecek olup**, **değerlendirmeler aşağıda belirtilen bölümlerde yapılacaktır.** Ayrıca, İl Perfo Koordinatörlükleri de Başkanlığımız değerlendiricileri tarafından değerlendirilmeyen hastanelerde ve bölümleri esas alarak değerlendirme yapacaklardır.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda, Hizmet Kalite Katsayısı aşağıdaki formül baz alınarak hesaplanacak

Hizmet Kalite Katsayısı = (Belirlenen Bölüm ve Standartlardan Elde edilen Puan / Belirlenen Bölüm Toplam Puanı - Belirlenen Bölüm ve Standartların Değerlendirme Dışı Toplam Puanı)

Kamu Hastaneleri için belirlenen 6 (altı) bölüm:

1. Poliklinikler
2. Ameliyathane
3. Acil Servis Hizmetleri
4. Eczane Hizmetleri
5. Hasta ve Çalışan Güvenliği
6. Hasta Kayıtları ve Dosyası

Memnuniyet Ölçümü

- Sağlık hizmetinden faydalanan vatandaşlarımızın düşüncelerinin ve memnuniyetinin esas alınması, hastanenin ve sağlık çalışanının performansının ölçümü bakımından büyük önem arz etmektedir.
- Bakanlığımızın “hasta odaklı” ve “hasta memnuniyetine” dayalı sağlık hizmeti sunumu politikaları çerçevesinde, hastaların bakış açısı ile verilen sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.
- Sağlık hizmetlerinin ancak hizmet alıcısı olan vatandaşlarımızdan gelen görüşler çerçevesinde geliştirilebileceği bir gerçektir.

Memnuniyet Ölçümü

- Her ay memnuniyet anketleri uygulama rehberi çerçevesinde standart anket setlerini kullanılarak ölçülür.

- Aynı dönem içerisinde Başkanlık veya Koordinatörlükçe anket yapılması veya yaptırılması halinde öncelikle Başkanlıkça tespit edilen katsayı; Başkanlıkça anket yaptırılmaması halinde ise koordinatörlükçe belirlenen katsayı geçerlidir.

İndikatör Takibi

- Veri izleme indikatörleri seti içinde yer alan her bir indikatörün belirlenen esaslar çerçevesinde katsayısı hesaplanır.

- Kurumların veri izleme katsayıları Başkanlık tarafından ilan edilir.

İndikatör Takibi

Performans Yönetimi Bilgi Sistemine (PYBS) Veri Gönderimi	(0,5) puan
Sağlık Nete Veri Gönderimi	(0,7) puan
Memnuniyeti Anket Sonuçlarının Gönderimi	(0,3) puan

İstisnalar-1

Değerlendirmelerde, gerekçeleri belirtilmek kaydıyla HKS'de yer alan bölüm ve/veya standartlar

değerlendirme dışı bırakılabilir.

PERFORMANS YÖNETİMİ KALİTE GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

İstisnalar-2

- Hizmet Kalite Katsayısının (0,65)'in altında olması durumunda Hizmet Kalite Katsayısı (0,65) olarak esas alınır.

İstisnalar-3

Sağlık hizmeti sunumuna yeni başlayan kurumlarda;

- **<u>içinde bulunulan dönem</u>** ve
- **<u>sonraki iki dönem</u>** için

kurumsal performans katsayısı (1) olarak kabul edilir.

İstisnalar-4

- Sağlık hizmetlerinin bir başka hizmet binasında verilmeye başlanması durumunda ilgili kurumlarda **bir sonraki dönem** için kurumsal performans katsayısı (1) olarak kabul edilir.

İstisnalar-5

Entegre ilçe hastanesi iken statüsü değişen kurumların

- **<u>içinde bulunulan dönem ve</u>**
- **<u>bir sonraki dönem</u>** için

kurumsal performans katsayısı (1) olarak kabul edilir.

İstisnalar-6

Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlere maruz kalan kurumlarda

- içinde bulunulan dönem ve
- bir sonraki dönem

kurumsal performans katsayısı (1) olarak kabul edilir.

İstisnalar-7

- Bakanlık ve Üniversite tarafından kapsamında birlikte sağlık hizmeti sunulan kurumlarda, birlikte kullanımın başladığı tarihten itibaren **<u>içinde bulunulan dönem ve sonraki iki dönem için</u>** kurumsal performans katsayısı (1) kabul edilir.

Katsayı Tespiti

- Kurumlarda, en geç bir sonraki dönemin ilk ayının son gününe kadar tespit edilir.
- Başhekim, başhekim yardımcısı, hastane müdürü, başhemşire ve **kalite yönetim direktörü** tarafından Yönerge esaslarına göre hesaplanan kurumsal performans katsayısı tutanakla tespit edilir.

Finansal Değerlendirme Katsayısı

- Her ay için hesaplanır.

- Aylık Kurumsal Performans Katsayısı =

Kurumsal Performans Katsayısı – Finansal Değerlendirme Katsayısı

- Aylık kurumsal performans katsayısı, kurumların Yönetmelik uyarınca dağıtılabilecek ek ödeme tutarının belirlenmesinde kullanılır.

Finansal Değerlendirme Katsayısı

- Veriler takip eden ayın ilk iş günü Tek Düzen Muhasebe Sisteminden alınacaktır.
- Sağlık hizmeti sunumuna yeni başlayan kurumlarda, hizmet sunumunun başladığı tarihten itibaren 12 ay boyunca finansal değerlendirme katsayısı (0) olarak kabul edilir.

Belgelendirme Çalışmaları

Kurum ve kuruluşların;

- Belgelendirme çerçevesinde alacakları her türlü eğitim,
- Danışmanlık
- Belgelendirme hizmetleri
- Belge yenileme hizmetleri

Başkanlıktan alınacak izne tabidir.

Geçici Hüküm

Performans ve Kalite Koordinatörlükleri tarafından;

2011 yılı birinci döneminde

HKS değerlendirmesi yapılmayacaktır.

2011 yılı ikinci dönemi için Kurumsal Performans Katsayısı

Kurumlarda hizmet kalite katsayısı (1) olarak kabul edilmek suretiyle 02/07/2008 tarihli ve 2011 sayılı "Yönerge" uyarınca

- Muayene erişim katsayısı,
- Memnuniyet katsayısı
- Kurum verimlilik katsayısı hesaplanmak suretiyle bulunacaktır

Faydaları-1

- Aynı grupta yer alan sağlık kuruluşları aynı dönemde birbirleriyle niceliksel olarak kıyaslanabilir hale gelmişlerdir.
- Kurumların hedeflerine ulaşıp ulaşamadıklarını veya ne durumda olduklarını görmelerine yardımcı olmaktır.
- Diğer kurumlarda gördükleri iyi uygulamaları kendi kurumlarına uyarlayabilmeleridir

Faydaları-2

- 2004 yılından beri uygulanan performans ve kalite çalışmaları, Bakanlık bünyesinde bir kapasite ve tecrübe oluşmasını sağlamıştır.

- Uygulama sürekli geliştirilmek suretiyle sunulan hizmetlerde verimlilik, standardizasyon ve kalite unsurları ön plana taşınmıştır.

Faydaları-3

- Personele yapılacak ek ödemeyi belirleyici olarak kurgulanarak sistemin DİNAMİK kalması

- Kurum yöneticileri ve personel tarafından tarafından oldukça önemsenen bir husus olması

sağlanmıştır.

SONUÇ OLARAK

Kurumsal performans çalışmaları ile

- Hasta memnuniyetinin artırılması,
- Kurum çalışanlarına kalite bilinci kazandırılması,
- Tüm süreçlerde sürekli geliştirme ve iyileştirmenin sağlanması,
- Verimlilik ve etkililiğin artırılması,
- Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması,
- Rekabet ortamının oluşturulması,
- Kalite uygulamalarının yaygınlaştırması amaçlanmıştır.

TEŞEKKÜRLER

www.performans.saglik.gov.tr
hksdanisma@gmail.com