

Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon Programları ve TÜSKA

Canan CENGİZ

İletişim / Correspondence:

Uzman/ MSc

Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve
Akreditasyon Enstitüsü,

canan.cengiz@tuseb.gov.tr

Geliş Tarihi: 16.04.2018

Kabul Tarihi: 30.04.2018

Received Date: 16.04.2018

Accepted Date: 30.04.2018

Anahtar Kelimeler: Sağlık
Hizmetleri, Akreditasyon
Programları, TÜSKA

Keywords: Healthcare,
Accreditation Programs, TUSKA

Özet

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon programlarına yönelik uygulamalar ile sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması hedeflenmektedir. Sağlıkta akreditasyona yönelik ilk çalışmalar Amerika, Kanada ve Avustralya'da başlamış, özellikle 90'lı yılların sonlarına doğru diğer ülkelerde kullanıldığı bir araç haline gelmiştir.

Ülkemizde TÜSKA tarafından yürütülen sağlık hizmetlerinde akreditasyon sistemi öncesinde, uzun süredir Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen kalite çalışmaları mevcuttur. Sağlık kurumlarında kalite kültürünün gelişmesi akreditasyon ihtiyacını ortaya koymuş ve buna yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. TÜSKA, The International Society for Quality in Health Care (ISQua) tarafından akredite edilen standartları ve denetçi eğitim programını kullanarak, ülkemizin ihtiyaç ve önceliklerine göre çeşitli akreditasyon programlarını hazırlayarak geliştirmekte, bu programlara başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve yürütülmesi faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. İlk olarak Hastane Akreditasyon Programı hayata geçirilmiştir.

Healthcare Accreditation Programs and TUSKA

Canan CENGİZ

Abstract

It is aimed to increase the quality of the services provided by applications for accreditation programs in health services. Initial work on healthcare accreditation began in the US, Canada and Australia, becoming a tool used in other countries, especially towards the end of the 90's.

Prior to the accreditation system for health services carried out by TÜSKA in our country, there are quality studies carried out by the Ministry of Health, which is long-term. The development of quality culture in health institutions has revealed the need for accreditation and the work towards this has been increased. TÜSKA develops and develops various accreditation programs according to the needs and priorities of our country by using the standards and auditor training program accredited by The International Society for Quality in Health Care (ISQua) and carries out the activities of receiving, evaluating and conducting the applications to these programs. Primarily, the Hospital Accreditation Program has been initiated.

Giriş

Akreditasyon; organizasyonların kalite, etkinlik ve verimliliğini artırmak için kullanılan, belirlenmiş standartlara uygunluğun etkili bir kurum tarafından değerlendirilerek onaylanmasını içeren, genellikle gönüllülük esasına ve uluslararası kabul görmüş ilkelere dayanan bir programdır (TÜSKA, 2018).

Akreditasyon, “bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören tüzel bir kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreç” olarak tanımlanmaktadır (Rooney ve Van Ostenberg, 1999; Melo, 2016).

Akreditasyon, dünyanın pek çok ülkesinde, sağlık sistemlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturmada ve sağlık bakım kalitesini değerlendirmede ve iyileştirmede önemli rol oynamaktadır. Sağlıkta kabul edilen kalite girişimleri arasında, sağlık hizmeti kalitesini istenen hizmet seviyelerine yükseltmek için tercih edilen yöntem olarak giderek daha fazla kabul görmektedir (Shaw ve ark, 2010).

Uluslararası Alanda Akreditasyon Programları

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon ilk kez hastane akreditasyon programı ile Amerika’da 1913 yılında Amerikan Tabipler Birliği’nin (ACS-American College of Surgeons) geliştirdiği hastane standartları ile başlatılmış, 1952 yılında ise Joint Commission for Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO) çatısı altında kurumsallaşmıştır. Şimdiki adı ile The Joint Commission bağımsız ve kar amacı gütmeyen bir organizasyon olarak Amerika Birleşik Devletleri’nin en eski ve en büyük akreditasyon kuruluşudur. 7 farklı alandaki akreditasyon programı ile 21.000’den fazla sağlık kuruluşu ve programını değerlendirmiş ve akredite etmiştir (The

Joint Commission, 2018). 1994 yılında The Joint Commission tarafından uluslararası alanda hizmet vermek için Joint Commission International (JCI) kurulmuştur. JCI’nin da 8 farklı alanda akreditasyon programı, 20 farklı alanda ise sertifikasyon programı bulunmaktadır (JCI, 2018). JCI günümüze kadar 1035 kuruluşu akredite etmiştir (JCI, 2018).

1958’den beri faaliyette olan, kar amacı gütmeyen ve bağımsız bir kuruluş olan Accreditation Canada’nın (AC) 5 farklı alanda akreditasyon programı bulunmaktadır. 1100’den fazla sağlık ve sosyal hizmet kuruluşunu akredite etmiştir. 2000 yılında uluslararası alanda da hizmet vermeye başlayan Uluslararası Kanada Akreditasyonu (ACI), toplam 21 ülkede 252 kuruluşu akredite etmiştir. 5 kıtada 7000 sağlık ve sosyal hizmet kuruluşu Kanada Akreditasyonu’nun kullandığı standartlar ile çalışmaktadır (Accreditation Canada, 2018).

1974 yılında kurulan The Australian Council on Healthcare Standards (ACHS) bağımsız ve kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. ACHS, sağlık kuruluşlarını Ulusal Güvenlik ve Kalite Sağlık Hizmetleri Standartları (NSQHSS) ile akredite etme yetkisine sahiptir. Bu standartlar, ACHS tarafından sağlanan birçok akreditasyon programının temelini oluşturmaktadır. Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Programı (EQuIP) ise; NSQHSS üzerine inşa edilen ya da NSQHSS’ye katılmaları zorunlu olmayan sağlık hizmetleri için kapsamlı bir bağımsız akreditasyon programı olarak kullanılabilen ACHS akreditasyon programıdır. ACHS International (ACHSI) adıyla, 2005 yılında uluslararası alanda da hizmet vermeye başlamıştır. ACHSI özellikle Asya ve Orta Doğu’da artan bir üyelik tabanına sahiptir (ACHS, 2018).

Yukarıda bahsedilen Uluslararası Akreditasyon Kuruluşlarının faaliyet gösterdiği akreditasyon programları Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Uluslararası Akreditasyon Programlarından Örnekler

Joint Commission (JC) Akreditasyon Programları	Joint Commission International (JCI) Akreditasyon Programları	Accreditation Canada (AC) Akreditasyon Programları	The Australian Council on Healthcare Standards (ACHS) Akreditasyon Programları
<ul style="list-style-type: none"> • Ayakta Tedavi Merkezleri • Davranışsal Sağlık Merkezleri • Kritik Erişim Hastaneleri • Evde Bakım Hizmetleri • Hastaneler • Laboratuvar Hizmetleri • Hemşirelik Bakım Merkezleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Hastaneler • Akademik Tıp Merkezi Hastaneleri • Ayakta Tedavi Merkezleri • Klinik Laboratuvar Hizmetleri • Evde Bakım Hizmetleri • Uzun Dönem Bakım Hizmetleri • Medikal Transfer Hizmetleri • Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Hastaneler • Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri • Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri • Acil Sağlık Hizmetleri • Bağımsız Sağlık Tesisleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Ulusal Güvenlik ve Kalite Sağlık Hizmetleri (NSQHS) Standartları • Günlük Prosedür Merkezleri • Sağlık Destek Hizmetleri • Ağız Sağlığı Hizmetleri • Hemodiyaliz Merkezleri • Ruh Sağlığı Hizmetleri • Ortak Toplum Bakım Standartları • İnsan Hizmetleri Standartları Bölümü • Medicare Yerel Akreditasyon Programı

Sağlıkta akreditasyona yönelik ilk çalışmalar Amerika, Kanada ve Avustralya'da başlamış olsa da 1990'lara kadar yavaş bir gelişim gösteren akreditasyon programları özellikle 90'lı yılların sonlarına doğru diğer ülkelerinde kullandığı bir kalite iyileştirme aracı haline gelmiştir.

TÜSKA Akreditasyon Programları

Türkiye'de Sağlıkta Akreditasyon konusundaki çalışmalar; uzun süredir Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen kalite çalışmaları sonucunda başlatılmış, son olarak TÜSEB'in kurulması ve bünyesinde TÜSKA'nın faaliyet göstermesi ile birlikte hız kazanmıştır. TÜSKA, akreditasyon programlarının ortaya konulmasına yönelik olarak; ülkenin ihtiyacına ve hazır bulunuşluk durumuna göre çeşitli akreditasyon programlarını hazırlayarak geliştirmekte, bu programlara başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve yürütülmesi faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Program altyapısının oluşturulması sürecinde TÜSKA uzmanları tarafından uluslararası alandaki örnekler incelenmekte, 3 farklı sağlık sektöründe (devlet, üniversite, özel) pilot çalışmalar yürütülmekte ve Türkiye için en uygun akreditasyon programı kurgulanmaktadır.

Hastane Akreditasyon Programı

TÜSKA tarafından hayata geçirilen ilk akreditasyon programı olan Hastane Akreditasyon Programı'nda The International Society for Quality in Health Care (ISQua) tarafından akredite edilen Sağlıkta Akreditasyon Standartları (Hastane) kullanılmakta ve yine ISQua tarafından akredite edilen Denetçi Eğitim Programını başarıyla

tamamlayan denetçiler tarafından akreditasyon denetimleri gerçekleştirilmektedir.

TÜSKAnet

Hastane Akreditasyon Programına başvurmak isteyen hastanelerin öncelikle TÜSKAnet Akreditasyon Yönetim Sistemi üzerinden kurumsal üye olmaları gerekmektedir. TÜSKAnet Akreditasyon Yönetim Sistemine üye olan hastaneler, bu sistem aracılığı ile Sağlıkta Akreditasyon Standartlarına (SAS) farklı formatlarda (pdf, e-kitap, arama motoru), Hastane Akreditasyon Program Rehberi ve Hastane Akreditasyon Standartları Uygulama Rehberine ulaşabilmektedir. Kurumlar aynı zamanda sistem üzerinden Öz Değerlendirme Simülasyonunu kullanarak mevcut durumlarını analiz edebilmekte ve akreditasyona daha bilinçli hazırlanabilmektedirler.

Akreditasyon başvuruları da TÜSKAnet üzerinden gerçekleştirilmektedir. Akreditasyona başvuran kurumlar, başvuru, öz değerlendirme, denetim, eylem planı ve diğer akreditasyon süreçlerini yine sistem üzerinden takip edebilmekte, iletişim modülü üzerinden de soru, görüş ve önerilerini iletebilmektedirler.

TÜSKA ise; başvuru formunun ve öz değerlendirme raporunun incelenmesi, denetimin planlanması (denetçi seçimi, denetim takviminin oluşturulması, denetim ücretinin hesaplanması, denetimin raporlanması) ve tüm akreditasyon sürecini sistem üzerinden takip edebilmektedir.

Başvuru

Hastanelerin başvuruda bulunmak için bazı kriterleri karşılamaları gerekmektedir. Bu kriterler; hastanenin gerekli yetki ve izin belgelerine (ruhsata) sahip olması, kesintisiz (yılıda 365 gün, haftada 7 gün, günde 24 saat) hizmet sunmasıdır. Bu kriterleri karşılayan hastanelerin aynı zamanda denetim istediği tarihten en az 6 ay önce başvuru formunu doldurması beklenmektedir. Başvuru formunda, kurumun genel bilgileri, yapısal (fiziki) ve demografik bilgileri, hizmet yapısına yönelik bilgiler, personel ve varsa öğrenci bilgileri, dış kaynak kullanımına yönelik bilgiler, akreditasyon programına yönelik sorumlu ve yetkili bilgileri ve talepte bulunulan denetim zamanı ile ilgili bilgiler bulunmaktadır. Başvurusu kabul edilen hastanelerden 1 ay içinde bir öz değerlendirme yapmaları istenmektedir.

Öz Değerlendirme

Öz değerlendirme, temel olarak hastane kalite yönetim ekibinin sorumluluğunda, sağlıkta akreditasyon standartlarına yönelik yapılan değerlendirme faaliyeti olarak tanımlanmaktadır. Uluslararası akreditasyon kuruluşlarının bazılarında öz değerlendirme süreci bulunmakta, bazılarında ise başvuru sonrası denetim sürecine geçilmektedir. TÜSKA akreditasyon programı kurgulanırken, farklı senaryolar üzerinde çalışılmış, akreditasyona hazırlanan kurumların öz değerlendirme yapımları ile denetim öncesi mevcut durumlarını tekrar gözden geçirme fırsatı bulacakları düşünülmüştür. Öz değerlendirme bütüncül bir bakış açısıyla yapılmalı, aynı zamanda kalite kültürünü geliştiren ve teşvik eden bir denetim nosyonu oluşturulmalıdır.

Hastane, TÜSKA net üzerinden Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti çerçevesinde öz değerlendirme raporunu TÜSKA'ya sunmakta, standartlar ve ilgili değerlendirme ölçütlerine yönelik karşılanma düzeyi kararını (karşılıyor, kısmen karşılanıyor, karşılanmıyor) vermektedir. Bu karara yönelik kanıtlar (ilgili dokümanın sunulması ve/veya uygulamanın anlatılması) ayrıntılı olarak sunulmalıdır. Elde edilen kanıtlar vasıtasıyla standart veya değerlendirme ölçütü ile ilgili bir uygunsuzluk (eksiklik&yanlışlık) tespit edilmesi durumunda, bu uygunsuzluk "Karşılama Düzeyi Kriterleri"ne (sıklık düzeyi, etki alanı, risk boyutu) göre ele alınmalıdır. Eğer bir değerlendirme ölçütüne yönelik kısmen karşılanıyor ya da karşılanmıyor kararı verilmiş ise, bu karşılanma düzeyine ilişkin açıklama yapılmalı, karşılanmasını sağlamak amacıyla hangi iyileştirme faaliyetlerinin planlandığı ve planlanan iyileştirme faaliyetlerinin ne kadar sürede gerçekleştirileceği açıklanmalıdır.

Hastane tarafından gönderilen öz değerlendirme raporu, TÜSKA tarafından 1 ay içerisinde incelenmektedir. Öz değerlendirme sonucuna göre standartların en az %85 oranında karşılanması durumunda hastane için akreditasyon denetimi planlanmaktadır.

Denetim

Denetim; akreditasyon standartlarının, denetçiler aracılığı ile hastanenin tamamında yapılacak inceleme, gözlem, birebir görüşme, iz sürme vb. teknikler ile elde edilen kanıtlar doğrultusunda, karşılanma düzeylerinin belirlenmesi süreçlerini ifade etmektedir. Denetim süresi ve denetçi sayısı hastanenin büyüklüğü, kapasitesi, türü ve sunduğu hizmetler (yatak sayısı, hasta sayısı, çalışan sayısı, hizmet verilen bölüm sayısı vb.) temel alınarak hesaplanmaktadır.

Akreditasyon denetiminin gerçekleştirileceği tarihten en geç 1 ay önce hastaneye TÜSKA net üzerinden bir denetim takvimi iletilmektedir. Denetim takviminde her bir denetim günü için hangi akreditasyon standartlarının, hangi yöntemlerle, hangi zamanlarda, hangi disiplinden gelen denetçilerle yapılacağı belirtilmektedir.

Denetim ekibi tarafından hazırlanan denetim raporu TÜSKA'ya iletilmektedir. Denetim raporu ile birlikte kurumun tüm akreditasyon süreci validasyon panelinden geçmektedir. Validasyon paneli; TÜSKA akreditasyon programına başvuran ve denetim veya yeniden denetim sürecini tamamlamış kurum ve kuruluşların, başvuru kriterlerinin, başvuru formunun, öz değerlendirme raporunun, denetim veya yeniden denetim raporunun, TÜSKA tarafından değerlendirilmesi ve raporlanması sürecini ifade etmektedir.

Denetim sonucunda, standartları %100 oranında karşılayan hastaneler Akreditasyon Yürütme Kurulu kararı doğrultusunda akredite edilmektedir.

Eylem Planı

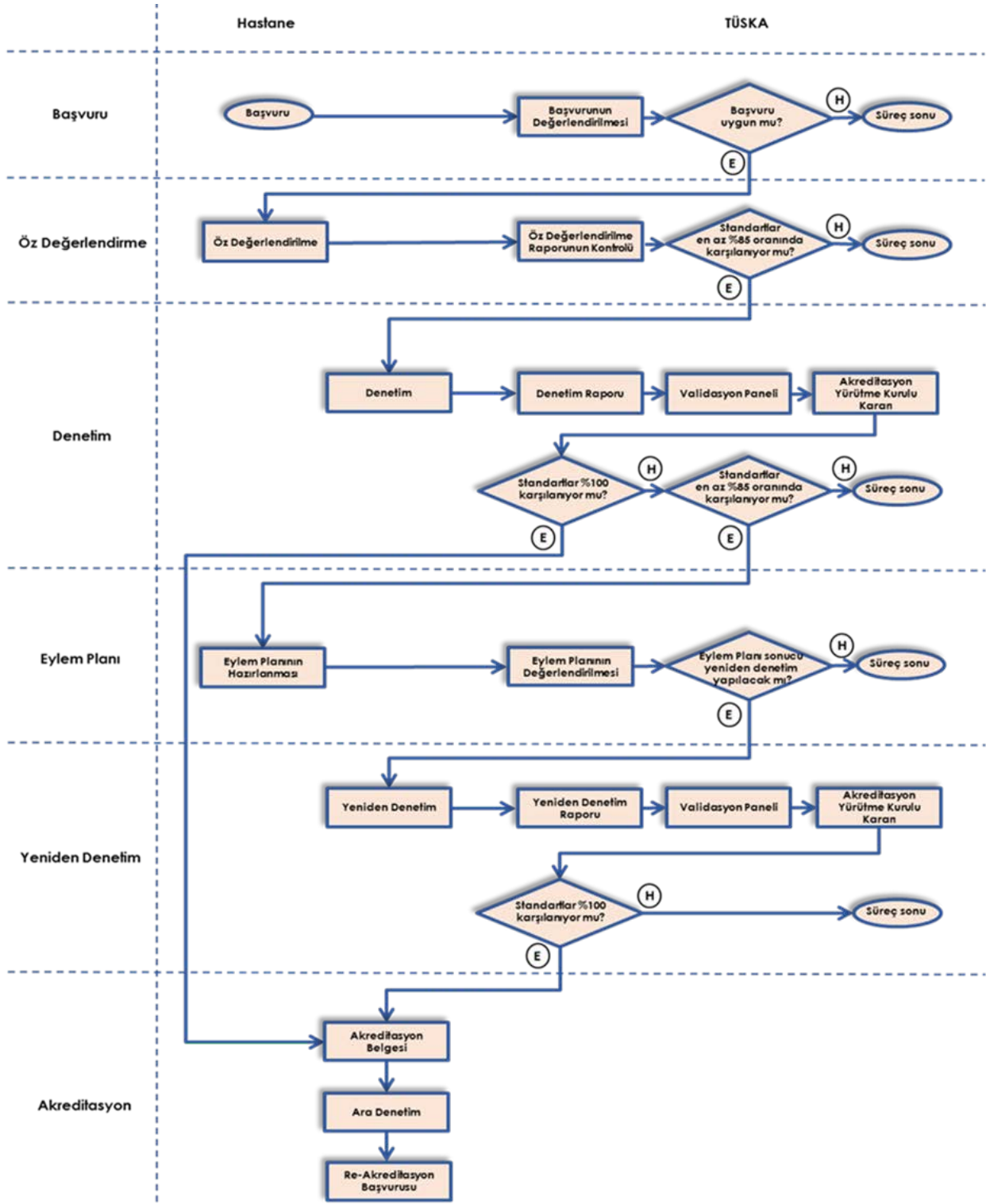
Standartları %85-%99 oranında karşılayan hastanelerden, "Kısmen Karşılıyor" ve "Karşılanmıyor" şeklinde rapor edilen standart ve değerlendirme ölçütlerinin tümü için 45 gün içinde bir Eylem Planı hazırlamaları istenmektedir. Eylem Planında, denetim raporunda Kısmen Karşılıyor ve Karşılanmıyor şeklinde ifade edilen standart ve değerlendirme ölçütleri, denetim bulgusu, iyileştirme başlıkları, düzeltici faaliyetleri kimin yapacağı, zamanı, eğitim planı, performans göstergeleri gibi başlıklar yer almaktadır.

Yeniden Denetim

TÜSKEA tarafından incelenen eylem planının onaylanması ile en geç 6 ay içinde yeniden denetim gerçekleştirilmektedir. Yeniden denetimde standartları %100 oranında karşılayan hastaneler Akreditasyon Yürütme

Kurulu kararı doğrultusunda akredite edilmektedir (Şekil 1). Akreditasyon geçerlilik süresi, Akreditasyon Yürütme Kurulu tarafından verilen karar tarihinden itibaren 3 yıldır. Ayrıca akredite olan hastaneler, 3 yıl süresince her yıl ara denetimden geçmektedirler.

Şekil 1. Hastane Akreditasyon Süreci Akış Şeması



TÜSKA, Hastane Akreditasyon Programını takiben; ADASM, Diyaliz ve Laboratuvarlar'a yönelik akreditasyon programlarını hazırlamaktadır. Orta-uzun vadede birinci basamak sağlık hizmetleri, ambulans ve hasta transferi hizmetleri, branş bazlı hizmetler, evde bakım hizmetleri, uzun dönemli bakım hizmetleri, özellikle bakım hizmetleri gibi birçok alanda akreditasyon programları geliştirilerek devam edilmesi planlanmaktadır. Aynı zamanda uluslararası birçok akreditasyon kuruluşu gibi, TÜSKA'da akreditasyon faaliyetlerini uluslararası alana taşımak için çalışmalar yapmakta, bu şekilde hem sağlık turizmine katkı sağlamayı hem de uluslararası alanda tanınan ve tercih edilen bir kurum olmayı hedeflemektedir.

Sonuç olarak, ülkemizin ihtiyaç ve önceliklerine göre çeşitli alanlarda akreditasyon programları hazırlanarak, sağlık kurumlarının bu yönde teşvik edilmesi gerekmektedir. Akreditasyonun sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik bir araç olarak kullanılması ve böylelikle sürekli kalite iyileştirme ile güvenli, nitelikli ve uluslararası alanda kabul gören standartlarda hizmet sunumunun güvence altına alınması sağlanabilir.

Kaynaklar

Accreditation Canada, <https://accreditation.ca/intl-en/> Erişim Tarihi: 15.04.2018

Berktaş, M., Cengiz, C., Beylik, U., Kayral, İ. H., Avcı, K., Gökmen Kavak, D., Yüce, M., Güdük, Ö., (2017) Hastane Akreditasyon Programı Rehberi, Versiyon 1.1, Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite Ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA), Ankara. S:4.

Joint Commission International, <https://www.jointcommissioninternational.org> Erişim Tarihi: 14.04.2018.

Melo, S. (2016), The impact of accreditation on health-care quality improvement: a qualitative case study. *Journal of Health Organization and Management.* 30 (8): 242-258.

Rooney Al, Van Ostenberg, Pr. (1999), *Licensure, Accreditation and Certification: Approaches to Health Services Quality.* Bethesda, Quality Assurance Project. <http://www.usaidassist.org/sites/assist/files/accredmon.pdf> Erişim Tarihi: 14.04.2018.

Shaw, C, Groene O, Mora N, Sunol R. (2010), Accreditation and ISO certification: do they explain differences in quality management in European hospitals. *International Journal for Quality in Health Care.*22(6):445-451.

The Australian Council On Healthcare Standards (ACHS), <https://www.achs.org.au/> Erişim Tarihi: 15.04.2018

The Joint Commission, <https://www.jointcommission.org/> Erişim Tarihi: 14.04.2018.

Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite Ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA), <http://tuseb.gov.tr/tuska/index.php> Erişim Tarihi: 15.04.2018