

TÜSKA Denetçi Eğitim Programı

Ceren CAN¹
Umut Beylik²
H. İbrahim KAYRAL³

İletişim / Correspondence:

- 1.Uzman / *MSc*
- 2.Akademisyen Doç.Dr./ *Assoc. Prof. Dr.*
- 3.Araştırmacı / *PhD.*

Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü,

- 1.ceren.can@tuseb.gov.tr
- 2.umut.beylik@tuseb.gov.tr
- 3.ibrahim.kayral@tuseb.gov.tr

Geliş Tarihi: 10.05.2018

Kabul Tarihi: 18.05.2018

Received Date: 10.05.2018

Accepted Date: 18.05.2018

Anahtar Kelimeler: Sağlıkta Akreditasyon, Denetçi Eğitim Programı, Kalite Kültürü

Keywords: *Accreditation in Health, Accreditation Survey, Quality Culture*

Özet

Bu çalışma; Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü'nün (TÜSKA) ulusal ve uluslararası sağlıkta akreditasyon denetimleri için oluşturacağı denetim ekiplerinde görev alacak Sağlıkta Akreditasyon Denetçilerinin eğitim süreci ile ilgili planlama, yürütme ve değerlendirme faaliyetlerine ilişkin ilke, teknik ve kuralların genel çerçevesini sunmaktadır. Programın uluslararası tanınırlığı ve kabul edilirliliği The International Society for Quality in Health Care (ISQua) akreditasyonu ile sağlanmaktadır. Ortaya konan Eğitim Programı ile denetçi ihtiyaç planlamaları, seçimleri, eğitim yöntemleri, ölçme ve değerlendirme mekanizmaları konusunda gösterdiği yaklaşım ve dinamik yapısıyla arzulanan düzeyde eğitim hedeflerine ulaşmada kolaylık sağlanacağı ve bu çerçevede kültürel dönüşüme liderlik edeceği düşünülmektedir.

TUSKA Surveyor Training Programme

Ceren CAN¹
Umut BEYLİK²
Halil İbrahim Kayral³

Abstract

This study; Turkish Health Care Quality and Accreditation Institute (TUSKA) will be created for national and international health accreditation survey for Health will take part in the survey team regarding the training process of accreditation surveyor planning principles concerning the execution and evaluation activities, techniques and offers the general framework of the rules. The international recognition and acceptance of the program is provided by accreditation of the International Society for Quality in Health Care (ISQua). With the Education Program; evaluator or supervisor needs planning, elections, training methods, measurement and evaluation mechanisms and dynamic structure will lead to the achievement of desired educational targets and lead to cultural transformation in this framework.

Giriş

Herhangi bir alanda başarılı olabilmenin ve bunun sürdürülebilirliğinin en temel aracı eğitimidir. Kalitenin gurularından olan Isikhawa, kalitenin eğitimle başlayıp bittiğini söyleyerek bu konunun önemine çok önceden dikkat çekmiştir. Eğitim programlarına bu çerçevede baktığımızda programların da kalitesinin bazı kriterlerle yakından ilişkili olduğu literatürde söylenmektedir. İngiltere’de Kalite Güvence Kurulunun (Quality Assurance Agency) eğitimde kaliteyi etkileyen unsurları altı grupta topladığı ve standartların bu boyutlarda belirlenerek, değerlendirmelerin yapıldığı anlatılmaktadır. Bu unsurlar (QAA 1999):

- Eğitim programı,
- Öğretme, öğrenme ve değerlendirme,
- Eğitilen gelişimi ve başarısı,
- Eğitilen destek ve rehberlik hizmetleri,
- Öğrenme kaynakları,
- Yönetim, olarak ifade edilmiştir.

Eğitim programı ülkemizde ilk olarak Sağlık Bakanlığı tarafından akredite edilmiş olup, TÜSKA tarafından eğitim programının uygulamaları yapılmıştır. 2018 yılı üçüncü çeyreği içinde eğitim programının yeniden akreditasyonu TÜSKA tarafından sağlanacak olup bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar; güncellenen ISQua standartları ve akreditasyon programı ihtiyaçları kapsamında yürütülmektedir. ISQua’nın denetçi eğitim programı akreditasyonu standartları şunlardır (www.isqua.org):

- Standart 1: Program Planlama
- Standart 2: Program Yönetimi
- Standart 3: Katılımcı Yönetimi
- Standart 4: Eğitim Programı Sunumu
- Standart 5: Yetkinlik Değerlendirmesi

Eğitimde program geliştirme süreci, bir programın tasarlanması, geliştirilmesi, denenmesi, uygulanması, değerlendirilmesi ve düzeltilmesini içeren sistematik ve dinamik bir süreçtir (Özdemir, 2009: 126). Program geliştirmenin, koordine edilmiş etkinlikler düzeneği yoluyla öğrenenlere yönelik öğrenme deneyimlerinin tasarlanması (Wiles ve Bondi, 1993) ve eğitim programını etkili biçimde değiştirmeye ve geliştirmeye yönelik kolektif bir süreç olduğu (Marsh ve Willis, 2007) düşünülürse, eğitim programlarının sürekli biçimde gözden geçirilmesine ve güncelleştirilmesine ihtiyaç vardır. Eğitim programı geliştirmeye sistem yaklaşımı açısından bakıldığında, pekçok unsurun karşılıklı etkileşim içinde olduğu karmaşık bir süreç olduğu söylenebilir. Bu süreç beşeri ve beşeri olmayan kaynakların koordinasyonunu gerektirmektedir. Bütün bu unsurlar birbiriyle etkileşim

içerisinde olup, amaç ve hedeflere ulaşmak için yaşayan yani organik bir bütün oluşturmaktadırlar. Eğitim programlarının başarılı olabilmesi, modern program geliştirme anlayışı doğrultusunda tüm bileşenlerin bir sistem içerisinde düşünülüp, geliştirilmesi ile yakından ilişkilidir. Ayrıca, program değerlendirme bir programın veya uygulamanın nasıl geliştirilebileceğine yönelik anlayış sağlamadan, programın uygulanmasıyla elde edilen verimlilik ve etkililikle ilgili kanıtlar sağlamaya kadar farklı amaçlara hizmet eder (Klenowski, 2010).

Eğitim programları bir süreç olarak ele alındığında yazarlar arasında çeşitli farklı yaklaşımlar olmakla birlikte genel olarak; planlama, uygulama ve değerlendirme şeklinde üç aşamadan oluşur (University of Central Florida, 2008). TÜSKA Denetçi Eğitim Programı da ISQua ilkeleri (www.isqua.org) başta olmak üzere uluslararası ilke ve kurallar, Sağlık Bakanlığı ve diğer ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen saha denetimlerinden elde edilen deneyimler, Sağlıkta Akreditasyon Standartları bölüm ve boyutları, paydaşların görüş ve önerileri dikkate alınarak eğitim programının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi aşamalarından oluşmaktadır.

1. Eğitim Programının Planlanması

Denetçi Eğitim Programları; Sağlıkta Akreditasyon Standart Setlerinin, sağlık kurumlarında değerlendirilmesine yönelik olarak;

- Gerekli denetçi kapasitesinin oluşturulması
- Denetçi niteliklerinin geliştirilmesi
- Revizyon eğitimlerinin verilmesi
- Alanda uzmanlaşmanın sağlanması,

ihtiyaçların TÜSKA Denetim ve Eğitim Yönetimi Birimi tarafından tespit edilmesi halinde TÜSKA tarafından belirlenen tarihlerde ve konularda uygulanmaktadır.

Programlardan hangisinin, ne zaman, ne şekilde ve hangi içeriklerde uygulanacağı, programların aşağıda belirtilen ana çerçevesine uygun olarak belirlenir. Denetçilerden, eğitimcilerden, uygulayıcılardan ve diğer tüm paydaşlardan elde edilen geri bildirimler ve bir önceki dönem eğitim sonuç ve çıktıları dikkate alınarak bir plan oluşturulur. Program, hazırlanan plan çerçevesinde yürütülür. Planın uygulanması sürecinde karşılaşılabilecek risklere yönelik olarak her eğitim döneminde risk yönetim planı hazırlanır.

a. Denetçilere ve Denetçi Adaylarına yönelik olmak üzere aşağıdaki eğitim programları yürütülmektedir;

Sağlıkta Akreditasyon Denetçi Adayı Temel Eğitim Programı

Bu program; Sağlıkta Akreditasyon Standartlarının sağlık kurum/kuruluşlarında değerlendirilmesinde görev alacak SAD'ların seçimi ve eğitimi ile ilgili süreçlerin ve içeriğin tanımlanması amacı ile hazırlanmıştır. Denetçi aday adayları, önceden ilan edilen kriterleri taşımaları halinde eğitim programına başvurabilmektedirler. Aday adaylarının başvurabilmeleri için en az lisans mezunu olmaları, en az 5 yıllık deneyime sahip olmaları, askerlikle ilişkilerinin olmaması ile seyahat engeli olmaması şeklinde genel şartların yanısıra sağlıkta akreditasyon standartlarının içeriği ile akreditasyon programına göre ilave şartlar (yabancı dil, yayın, deneyim vb.) da istenebilmektedir. Ayrıca denetçilerde aranan kişisel özellikler, nitelikler ve uyması gereken ilke ve kurallar da eğitim programının da tanımlanmıştır.

b. Kapasite Geliştirme Eğitim Programları

Kapasite Geliştirme Eğitim Programları (KGEP), mevcut ihtiyaçlar dikkate alınarak gerekli hallerde denetçilerin ya da temel eğitim almış ancak "kısmen yeterli" görülen denetçi adaylarının eksikliklerinin tamamlanması, denetçi niteliklerinin geliştirilmesi ve denetçilere uzmanlık kazandırılmasına yönelik eğitimlerin belirlenmesi ve verilmesini amaçlamaktadır.

- i. Temel Eğitim Programını Tamamlamış SAD Adaylarının Geliştirilmesine Yönelik Eğitim Programı
- ii. SAD'ların Geliştirilmesine Yönelik Eğitim Programı
- iii. SAD'lar için Uzmanlık Eğitim Programları

c. SAS Revizyon Eğitim Programı

Bu program ile revizyon hakkında SAD'ların bilgilendirilmesi, dikkat edilmesi gereken kritik noktaların aktarılması ve SAD'ların güncel uygulamalara adaptasyonu amaçlanmaktadır.

2. Eğitim Programının Uygulanması

TÜSKA, uygulanmasına karar verilen eğitim programına ilişkin planlamayı genel politika ve kurallara uygun olarak yaptıktan sonra programa ilişkin sorumluları plan dâhilinde belirler. Denetçi Eğitim Programı Rehberinde tanımlanan işler ile ilgili özet iş tanımları, roller ve sorumluluklar çerçevesinde tüm işler yerine getirilir.

Eğitim Programlarında yönetim ve eğitimciler dışında yer alacak katılımcılar;

- Sağlıkta Akreditasyon Denetçi (SAD) Aday Adayı
- SAD Adayı
- SAD
- SAD (Alan Uzmanı)

Olarak tanımlanmış olup, katılımcıların başvuru koşulları ve katılacakları eğitim programına ilişkin sorumlulukları ve ilgili kurallar tanımlanmıştır.

Eğitim Programları TÜSKA Denetim ve Eğitim Yönetimi Birimi tarafından yürütülür. Bununla birlikte rehberde tanımlanmış özelliklere sahip ve en az 3 kişiden oluşan "Değerlendirme Komisyonu" karar alıcı organ olarak denetçi ve denetçi adayları ile ilgili süreci yönetir. SAD Adayı Temel Eğitim Programı aşamaları şöyle özetlenebilir:

- a. Aday Adayları Başvuru Süreci
- b. Başvuruların Kabulü ve Sonuçların Bildirimi
- c. Eğitim Dönemi
 - Hazırlık Dönemi
 - Teorik Eğitim
 - Pratik Eğitim
- d. Aday Değerlendirme
- e. Sonuçların İlanı, İtirazlar ve Nihai Sonuçlar
- f. Sertifikalandırma (Sağlıkta Akreditasyon Denetçisi olma ve sürdürülebilirliği tanımlanmıştır).

3. Eğitim Programının Değerlendirilmesi

Eğitim programı ile ilgili değerlendirmeler eğitim sürecinin başından itibaren sürekli alınır. Bunların genel olarak kapsamını; eğitimcilerin performansı, eğitim ortamları, eğitim araç ve gereçleri, eğitim yöntemleri, şikâyet ve itirazlar, katılımcı ve eğitimci memnuniyet düzeyleri konuları oluşturmakta ve aşağıdaki başlıklar ile özetlenebilecektir.

- Eğitim Programına Yönelik Geribildirimler ve Şikâyetler
- Katılımcı Anketleri Düzenlenmesi
- Eğitim Anketleri Düzenlenmesi

Ayrıca Eğitim Programının etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla, programın her aşamasına ve derslere ilişkin olarak belirlenen her bir eğitimin hedefine ulaşma derecesi; ön test-son test yapılarak ölçülür. Yapılan ön test-son test sonuçları analiz edilir. Elde edilen sonuçlar bir sonraki eğitim programının iyileştirilmesine yönelik olarak gözden geçirilir. Gözden geçirme

sonucunda ortaya çıkan öneriler sıralanarak, bu önerilerin nasıl gerçekleştirileceği yine planlanır ve bu plan dâhilinde eğitim programları iyileştirilir.

Sonuç

Ülkemizde sağlıkta kalite alanında geline nokta, kalite çalışmalarında daha iyi ve örnek uygulamaları ortaya koyabilme yeteneğine sahip sağlık kurumlarının daha çok teşvik edilmesini gerektirmektedir. Özellikle sağlık hizmeti sunumunun yerellikten uluslararası düzeye ulaştığı çağımızda, dünya çapında iyi uygulamaları hedefleyen daha çok sağlık kurumuna ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Sağlıkta Akreditasyon Standartlarının Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) tarafından bağımsız denetçilerce sağlık kurumlarında denetlenmesi ve be denetimler sonucunda kurumların kalite düzeylerinin belgelendirilmesi sağlıkta kaliteyi teşvik edici üst bir hedef olarak ortaya konulmuştur.

Sağlıkta akreditasyon kapsamında sağlık kurumlarının akreditasyonuna ilişkin faaliyetlerin başında; denetim süreci ve ilgili kurumda standartların karşılanma düzeyinin belirlenmesi gelmektedir. Denetim ve standartların karşılanma düzeyinin belirlenmesi faaliyeti profesyonel bilgi, beceri ve yeterli teknik deneyimle birlikte üst düzey bir nitelik gerektirmektedir. "TÜSKA Denetçi Eğitim Programı", adaylara ve sağlıkta akreditasyon denetçilerine yönelik olarak Sağlıkta Akreditasyon Denetçi kapasitesinin nitelik ve niceliksel olarak geliştirilmesi amacı ile oluşturulmuştur. Bu amaca ulaşmak için, Program hazırlanırken ISQua ilkeleri başta olmak üzere uluslararası ilke ve kurallar, Sağlık Bakanlığı ve diğer ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen saha denetimlerinden elde edilen deneyimler, Sağlıkta Akreditasyon Standartları bölüm ve boyutları, paydaşların görüş ve önerileri dikkate alınmıştır. TÜSKA'nın denetçi eğitim programının ISQua tarafından akredite edilmiş ve bunun sürdürülebilirliği denetçi seçim ve görevlendirmeleri ile uluslararası tanınırlık kapsamında önemli bir avantaj sağlamaktadır.

Kaynaklar

Klenowski, V., (2010), Curriculum evaluation: Approaches and methodologies. International Encyclopedia of Education. Elsevier Ltd. http://eprints.qut.edu.au/26163/1/Klenowski_curriculum_evaluation.pdf

Marsh, C.J., & Willis, G. (2007), Curriculum: Alternative approaches, ongoing issues. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Özdemir, M.S., (2009), Eğitimde Program Değerlendirme Ve Türkiye'de Eğitim Programlarını Değerlendirme Çalışmalarının İncelenmesi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Aralık 2009. Cilt: VI, Sayı: II,126-149

Quality Assurance Agency- QAA., (1999), Quality Assessment Report by the HEFCE (<http://www.niss.ac.uk/education/hefce/qar.html>)

The International Society for Quality in Health Care (ISQua), <https://isqua.org/accreditation-iap/our-programmes#STP>

University of Central Florida. (2008), Program assessment handbook. Guidelines for planning and implementing. http://oeas.ucf.edu/doc/acad_assess_handbook.pdf

Wiles, J. & Bondi, J., (1993), Curriculum development: A guide to practice. NY: McMillan Publishing Company.