

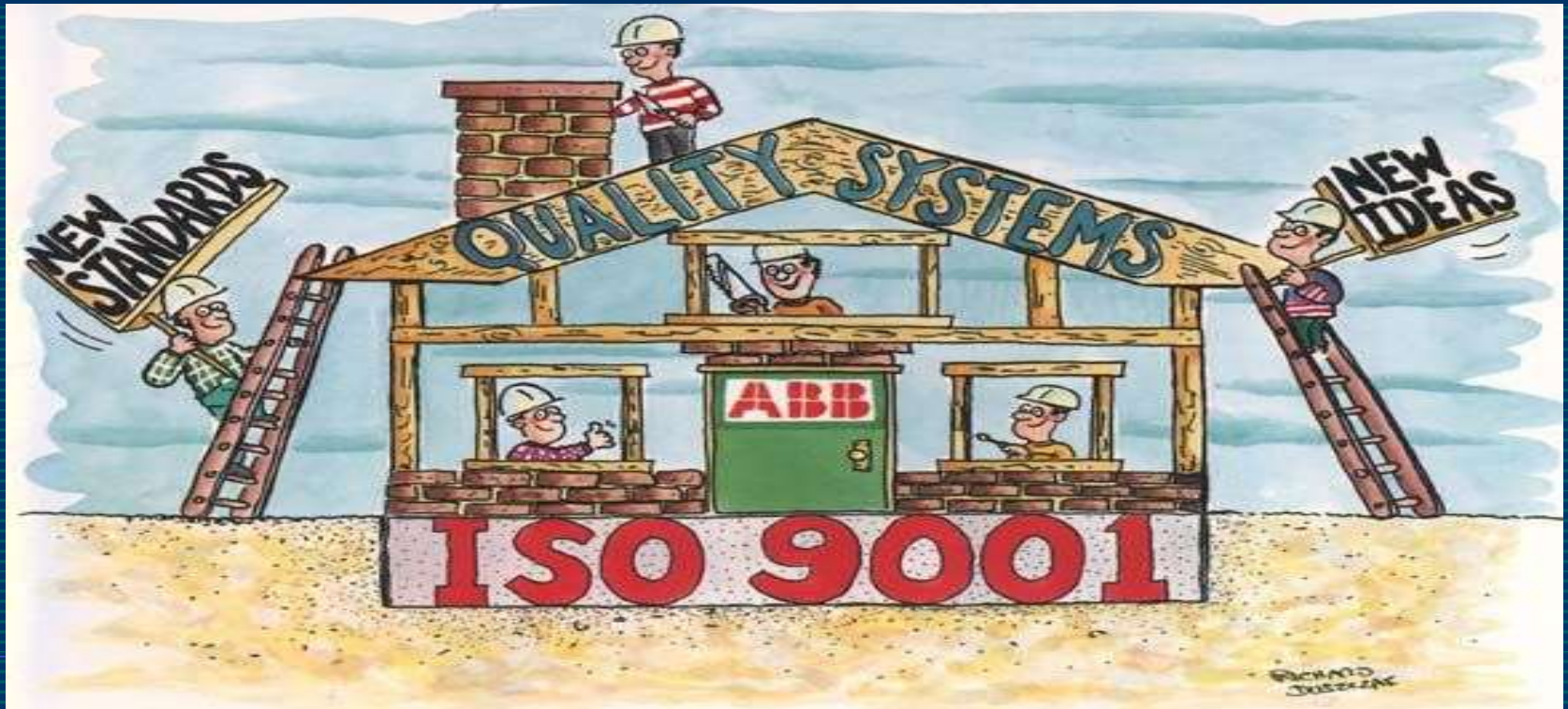
HASTANE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİNDE ISO 9001:2000 - JCI AKREDİTASYONU KARŞILAŞTIRMASI

Dr. Aylin Yaman

*Ankara Güven Hastanesi Kalite Yönetim
Bölümü*

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- Müşteri (hasta) memnuniyetini artırmak için politika ve hedeflerin oluşturulması ve bu hedeflerin etkinliğinin sürekli değerlendirilerek gereken iyileştirme çalışmalarının yapılması ve bu çalışmaların süreç yaklaşımı ile gerçekleştirilmesini teşvik eden standartlar topluluğudur.

JCI AKREDİTASYONU

- Joint Commission'ın bir alt kuruluşu olan JCI tarafından, sağlık kuruluşunun hasta bakımının kalitesini iyileştirmek, güvenli bir çevre sağlamak ve hastalara/çalışanlara yönelik riskleri azaltmak için tasarlanmış bir dizi standardı karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi sürecidir.

ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

- I) Kalite yönetim sisteminin genel/dokümantasyon şartları
- II) Yönetim sorumluluğu
- III) Kaynak yönetimi
- IV) Ürün gerçekleştirme
- V) Ölçme, analiz ve iyileştirme

JCI AKREDİTASYONU

- I) Bakıma Ulaşım ve Bakımın Sürekliliği
- II) Hasta Hakları
- III) Hastaların Değerlendirilmesi
- IV) Hasta Bakımı
- V) Hasta ve Yakınlarının Eğitimi
- VI) Kalite İyileştirme ve Hasta Güvenliği
- VII) Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü
- VIII) Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme
- IX) Tesis Yönetimi ve Güvenliği
- X) Çalışanların Niteliği ve Eğitimi
- XI) Bilgi Yönetimi
- XII) Hasta Güvenliği

ISO-JCI STANDART BAŞLIKLARININ EŞLEŞTİRİLMESİ

□ I)Kalite yönetim sisteminin genel/dokümantasyon şartları

□ II)Yönetim sorumluluğu

□ III)Kaynak yönetimi

□ I)Bilgi Yönetimi

□ II)Yönetim, liderlik ve yönlendirme

□ III)Çalışanların niteliği ve eğitimi; Hasta ve yakınlarının eğitimi; Tesis yönetimi ve güvenliği

ISO-JCI STANDART BAŞLIKLARININ EŞLEŞTİRİLMESİ

- IV)Ürün gerçekleştirme
- V)Ölçme, analiz ve iyileştirme
- IV)Bakıma Ulaşım ve Bakımın Sürekliliği; Hasta Hakları; Hastaların Değerlendirilmesi; Hasta Bakımı; Hasta ve Yakınlarının Eğitimi
- V) Kalite İyileştirme ve Hasta Güvenliği; Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü

Kalite Yönetim Sisteminin Genel/Dokümantasyon Şartları

- 1)Dokümantasyon planının hazırlanması (ISO+JCI)
- 2)Dokümantasyon sisteminin belirlenmesi ve kontrol yöntemlerinin saptanması ve tanımlanması (ISO+JCI)
- 3)Kayıtların kontrolü (ISO+JCI)
- 4)Bilgi yönetim planı (JCI)
- 5)Hasta kayıtları (ISO +JCI)
- 6)Kalite El kitabı (ISO)

Yönetim Sorumluluğu

- ❑ 1)Organizasyon şeması (ISO+JCI)
- ❑ 2)Misyon, vizyon ve kalite politikalarının belirlenmesi (ISO+JCI)
- ❑ 3)Kanun ve mevzuatlara uyulduğunun belgelenmesi (ISO+JCI)
- ❑ 4)Yönetim gözden geçirme (ISO)
- ❑ 5)Üst yönetimin kalite yönetim sistemine kaynak ayırması (ISO+JCI)
- ❑ 6)Kurum içi iletişim (ISO)

Yönetim Sorumluluğu

- 7) Acil Eylem Planı (JCI)
- 8) Departman planları (JCI)
- 9) Kadro planlama (JCI)

Kaynak Yönetimi

- 1)Personel görev, yetki ve sorumluluklarının tanımlanması (ISO+JCI)
- 2)Standart personel dosyası (ISO+JCI)
- 3)Kadro planlama (JCI)
- 4)Eğitim kayıtları (ISO+JCI)
- 5)CPR eğitimi (JCI)
- 6)Tıbbi kadrolarda yetkilendirme (JCI)
- 7)Performans değerlendirme (JCI)

Kaynak Yönetimi

- 8) Tesis yönetimi (ISO+JCI)
- 9) Yangın ve diğer acil durumlar için plan, tatbikatların kayıtları (ISO+JCI)
- 10) Doğal afet, salgın ve toplumsal olaylara karşı plan (JCI)
- 11) Tehlikeli madde yönetimi (JCI)
- 12) Atık yönetimi (JCI)
- 12) Medikal cihaz ve destek sistemlerin denetimi, testi ve bakımı (ISO+JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 1)Hasta kabul süreci ve kriterleri (Acil servis, yoğun bakım/özelleşmiş servisler) (JCI)
- 2)Bakımın sürekliliğinin sağlanması (Tıbbi kayıtlara ulaşabilme,tanışal/tedavi birimlerinde koordinasyon vs.) (JCI)
- 3)Kurum içi hasta transfer süreci (JCI)
- 4)Taburculuk özeti (Epikriz) (JCI)
- 5)Kurum dışı hasta transfer süreci (JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 6) Hasta hakları (ISO+JCI)
- 7) Hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi (ISO+JCI)
- 8) Hasta ve yakınlarının onayının alınması (ISO+JCI)
- 9) Hasta mahremiyeti ve mülkiyeti (ISO+JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 10) Hasta değerlendirme kriterleri (süre, içerik vs.) (JCI)
- 11) Hasta değerlendirme bulguları ve bunların kayıt altına alınması (JCI)
- 12) Laboratuvar güvenlik programı (ISO+JCI)
- 13) Laboratuvar kalite kontrol programı (ISO+JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 14) Radyasyon güvenlik programı (ISO+JCI)
- 15) Radyoloji kalite kontrol programı (ISO+JCI)
- 16) Tanısal cihazlar yönetim programı (Cihaz seçimi, alımı, envanteri, bakımı, kalibrasyonu vs.) (ISO+JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- ❑ 17) Hasta bakım planları ve kayıt altına alınması (JCI)
- ❑ 18) Klinik uygulama kılavuzları (JCI)
- ❑ 19) Yüksek riskli hasta bakımı (JCI)
- ❑ 20) Anestezi öncesi / anestezi sırasında / anestezi sonrasında değerlendirme (JCI)
- ❑ 21) Cerrahi bakım planı ve kayıt altına alınması (JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 22)İlaç yönetimi (JCI)
- 23)İlaçların depolanması (ISO+JCI)
- 24)Besinlerin hazırlanması, saklanması, taşınması ve dağıtımı (ISO+JCI)
- 25)Ağrı yönetimi (JCI)
- 26)Hasta ve yakınlarının eğitimi (ISO+JCI)

Ürün Gerçekleştirme

- 27)Tasarım ve geliştirme (planlama, girdiler, çıktılar, gözden geçirme, doğrulama, geçerli kılma) (ISO)
- 28)Satın alma süreci, tedarikçi seçme ve değerlendirme (ISO)

Ölçme, Analiz ve İyileştirme

- 1) Kalite iyileştirme ve hasta güvenlik programı (ISO+JCI)
- 2) Süreçlerin analizleri, süreç/bölüm endikatörleri (ISO+JCI)
- 3) Uygun olmayan hizmetin kontrolü (ISO)
- 4) Düzeltici ve önleyici faaliyetler (ISO)
- 5) İyileştirme faaliyetleri (ISO+JCI)
- 6) İç denetimler (ISO)
- 7) Enfeksiyon önleme ve kontrolü programı (JCI)

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- ISO, klinik bakıma ve hizmet sunumuna yeterince eğilmemektedir!
- "Hasta", hiçbir zaman "uygun bir ürün" olmamaktadır!
- Tıbbi süreçler hiçbir zaman ISO mantığında olduğu gibi standardize edilememektedir!
- Tüm tıbbi süreçlerde bulunan satın alma sürecine vurgusu, JCI'a göre en büyük üstünlüğüdür!

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- Yönetim gözden geçirme zorunluluğu, üst yönetimde kalite yönetim sistemi farkındalığını ve bilincini pekiştirmektedir.
- Tasarım ve geliştirme süreci, zaten varolan ve sürekli yapılan tasarlama, yenileme, yeniden düzenleme faaliyetlerini daha disiplinli ve bilinçli olarak planlama, sürdürme ve sonuçlandırma olanağı sağlamaktadır.

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- ❑ Müşteri (hasta) memnuniyetine vurgusu, sağlık hizmeti sunumundaki esas hedefle örtüşmektedir.
- ❑ Uygun olmayan hizmetin kontrolü, düzeltici / önleyici faaliyetler, kalite iyileştirme çabalarını olumlu yönde etkilemektedir.
- ❑ İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolüne verilen önem, tıbbi cihaz kalibrasyonunun sağlık hizmeti sunumundaki önemi ile örtüşmektedir.
- ❑ İç denetimlerin zorunluluğu, süreçlerin sahada bizzat izlenmesine olanak sağlamaktadır.

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- JCI, hasta ve hasta güvenliği odaklı yaklaşımı ile sağlık sistemleri ile daha uyumludur.
- Hekimler ve diğer sağlık çalışanlarına açık bir vurgusu bulunmaktadır.
- Tıbbi kayıtların önemi her aşamada vurgulanmaktadır. Hekimlik uygulamalarında ciddi bir eksik olan kayıt altına almayı disipline etmektedir.
- Bilgi yönetimi ve bilgi güvenliğine verdiği önem bilgisayar ortamında tutulan kayıtların güvenliğine dikkat çekmektedir.

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- Hasta haklarına verilen önem, sağlık çalışanlarında bilincin oluşturulmasını sağlamaktadır.
- Ağrı yönetimine verilen önem klinik uygulamada zorluklara neden olmakla birlikte, ciddi bir eksikimizi de ortaya çıkarmaktadır.
- Hasta güvenliği maddeleri, hizmet sunumunu standart sunumdan çok farklı bir boyuta taşımaktadır.

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

- Acil servislerde onam belgesi alınması pratikte çok güç olmaktadır.
- Hekimlerin yetkilendirilmesi süreci Türk sağlık mevzuatı ile uyumlu değildir.
- Hekim performans değerlendirmesi, uygulaması oldukça zor bir süreçtir.

ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış



ISO-JCI Karşılaştırmasına Genel Bakış

ISO-JCI kriterleri birlikteliği çok ideal bir kalite yönetim sistemini oluşturmaktadır!



KALİTELİ GÜNLER DİLEĞİYLE.....

Dr. Aylin Yaman

*Ankara Güven Hastanesi Kalite Yönetim
Bölümü*