



# PERFORMANS VE KALİTE AJANSI

## PERFORMANS YÖNETİMİ VE KALİTE GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI'NIN KURULUŞUNUN BİRİNCİ YILI ANISINA

### Washington DC'de ülkemize özgü bir model olarak geliştirilen "Performansa Dayalı Ek Ödeme Sistemi" tanıtıldı

17-19 Kasım 2008 tarihleri arasında Dünya Bankası'nın Washington DC'deki merkezinde gerçekleştirilen "Sağlıkta Sonuç Bazlı Finansman için Kanıt Geliştirme" çalıştayına Müsteşar Yardımcımız Prof. Dr. Sabahattin AYDIN ve Daire Başkanlığımız çalışanlarından Sevgi TAŞKIN KARA-TAŞ katılmışlardır.

Yapılan çalışmaya Türkiye dışında Arjantin, Şili, Meksika ve Çin'in de aralarında olduğu yirmiye yakın ülkenin Sonuç Bazlı Finansman ve Etki Değerlendirme Analizi Proje takımları davet edilmiştir. Bu ülkeler kendi deneyimleriyle ilgili sunumların yanı sıra diğer katılımcılarla iyi uygulama örneklerini de paylaşmışlardır.

Ülkemizde uygulanmakta olan Performansa Dayalı Ek Ödeme Sistemini tanıtmak üzere davet edilen Müsteşar Yardımcımız Prof. Dr. Sabahattin

AYDIN, yapmış oldukları sunumda, sistemin öncesinde genel olarak ülkemizin sağlıkla ilgili sorunlarına değinerek "Sağlıkta Dönüşüm Projesi" çerçevesinde Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığımızın yaptığı çalışmaları ve Performansa Dayalı Ek Ödeme modelimizi ayrıntılarıyla açıklamıştır. Dünya Bankası yetkililerinin ve diğer ülke katılımcılarının yoğun ilgiyle karşılanan sunumda Prof. AYDIN modelin işleyişini 2004 yılından itibaren bugüne değin elde edilen başarılı sonuçların üzerinde durmuştur. Sistemin bireysel performans ve kurumsal kalite bileşenlerine vurgu yaparak, bu modelin güncel gelişmelerle paralel ve geliştirilmeye açık olduğu kadar ülkemize özgü ve diğer ülkeler için de örnek alınabilecek niteliğinin bulunduğu altını çizmiştir.



Prof. Dr. Sabahattin Aydın

### Performans Toplantıları-2

28-29 Ağustos 2008 tarihinde Ankara'da Daire Başkanlığımız tarafından ulusal kalite stratejimizin en önemli bileşeni olan Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesini kurumsal paydaşlarla değerlendirmek amacıyla "İl Performans ve Kalite Koordinatörleri Bilgilendirme ve Değerlendirme Toplantısı" yapılmıştır. 2 gün süren toplantıya Bakanlık üst düzey yöneticileri, Daire Başkanımız ve Daire çalışanlarımızın yanı sıra 81 ilin Performans ve Kalite Koordinatörleri katılmıştır.

*Devamı 2'de*

### Dairemizden Haberler

#### GÜNCEL

**-Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesinde "El Hijyeni" uygulaması başlamıştır. Uygulamada hastanenin kendi ürettiği el hijyeni solüsyonu kullanılmaktadır. -112 Hizmet Kalite Standartları Rehberi yayınlanmıştır.**

#### Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi

Sağlık Bakanlığı ve Dünya Sağlık Örgütü işbirliğiyle Daire Başkanlığımız tarafından 19-21 Mart 2009 tarihlerinde Antalya'da "Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi" düzenlenecektir. *Devamı 2'de*

#### Hizmet Kalite Standartları Rehberi Yayınlanmıştır

Bakanlığımıza bağlı kurumlarda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla bir dizi çalışma başlatılmış ve bu kapsamda dönemsel olarak kurumlarımızda değerlendirmeye esas bir dizi standart oluşturulmuştur.

*Devamı 2'de*

## ULUSLARARASI SAĞLIKTA PERFORMANS VE KALİTE KONGRESİ

Bakanlığımıza bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında performans ve kalite geliştirme uygulamalarını yürüten Daire Başkanlığımız, performansa dayalı ek ödeme, kurumsal performans ölçümü, hasta ve çalışan güvenliği, kalite ve akreditasyon, klinik gösterge geliştirme ve benzeri alanlarda sürdürdüğü çalışmaları uluslararası düzeyde tanıtmak, değerlendirmek ve geribildirimler almak üzere



19-21 Mart 2009 tarihleri arasında Antalya’da uluslararası bir kongre düzenlenecektir. “**Çalışanların Tesviği ve Hasta Güvenliği**” ana temalı “Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi”nde sağlık hizmetle-

hizmetlerinde değişim ve yeniden yapılanma konusunun değerlendirilmesi, sağlık hizmetlerinde performansa dayalı uygulamaların sağlık göstergelerine, hasta güvenliğine, hasta memnuniyetine, sağlık harcamalarına etkisi ve sağlık finansmanı ile ilişkisi gibi konular ele alınarak etkili, verimli, ekonomik, hakkaniyetli, erişilebilir bir sağlık hizmet sunumunun sağlanmasına katkıda bulunması amaçlanmaktadır.

## HİZMET KALİTE STANDARTLARI REHBERİ



Belirlenen bu standartlar zaman içerisinde gelişerek tüm kurumlarımızda hizmet sunum şartlarında yönelimi belirlemeye başlamıştır.

Başkanlığımız tarafından hazırlanan rehber söz konusu standartların değerlendirilmesine ilişkin aydınlatıcı bir çalışmadır. Böylelikle standartların

kurumlarımız ve koordinatörlerimiz tarafından nasıl değerlendirilmesi gerektiği, uygulama birliğinin sağlanması ve çalışmalara yön vermesi açısından anlaşılır, amaca uygun, önemli bir ihtiyaç giderilmiş oldu. 13-15 Ekim 2008 tarihinde Kızılcahamam’da üç günlük bir çalışma ile koordinatörlerimizin ve başkanlık

çalışanlarımızın ortak çabası ile hazırlanan rehberin temel özelliği, sürekli gelişime ve yeniliklere açık olmasıdır. Bu bakımdan koordinatörlerimizden ve tüm sağlık çalışanlarından gelecek öneriler rehberin gelişmesi ve çok daha kapsamlı hale gelmesi açısından önemlidir.

## PERFORMANS TOPLANTILARI-2



Performans Yönetiminin teorik çerçevesinden sahadaki uygulamalarına kadar bir çok konunun tartışılarak, bundan sonraki çalışmalar için yol haritasının belirlendiği toplantı sonrasında tüm katılımcıların katkıları ile “Sonuç Bildirgesi” hazırlanmıştır.

Sonuç bildirgesinde Başkanlığımız yönetiminde sürdürülen performans uygulamaları ve kalite çalışmalarını çok daha ileri düzeylere çıkarabilmek amacıyla bireysel ve kurumsal performans uygulamalarının üniversitelerimizle paylaşılma-

sı ve uluslararası camiada tanıtılması, hasta güvenliği çalışmalarının takip edilmesi, Hizmet Kalite Belgesi çalışmalarının sürdürülmesi, çapraz değerlendirmelerin yaygınlaştırılması ve devam ettirilmesi, Uluslararası kongre yapılması hususlarına yer verilmiştir. Ayrıca eğitim çalışmalarının yaygınlaştırılması, akademik çalışmalara destek verilmesi, bilgi paylaşımının sağlanması alanında çalışmaların yapılması da bildirimizle karara bağlanmıştır.

## LABORATUVAR PERFORMANS KRİTERLERİ

01/11/2008 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Bakanlığımıza bağlı Devlet Hastanelerinin Laboratuvar Birimlerinde görev yapan ve tıpta uzmanlık eğitimi almış olanlar ile Eğitim ve Araştırma Hastanelerinin Laboratuvar Birimlerinde görev yapan klinik şefi, klinik şef yardımcıları, başa-

sistan ve uzmanlar için yapılacak ek ödeme işlemlerine esas olmak üzere Laboratuvar Performans Kriterleri ve Uygulama Kılavuzu yayınlanmıştır. Kılavuz ile işlemlerin nasıl yürütüleceği karara bağlanmış olmaktadır. Buna göre her ödeme döneminin son iş gününe kadar inceleme heyetin-

ce yapılacak değerlendirmeler Başhekimliğe yazılı olarak bildirilecektir. Döner sermaye komisyonunca; ilgili kriterlerin tamamının yerine getirildiğinin tespiti halinde devlet hastanelerinin laboratuvar hizmetlerinde çalışan tıpta uzmanlık eğitimi almış olanlar için hizmet alanı kadro-unvan

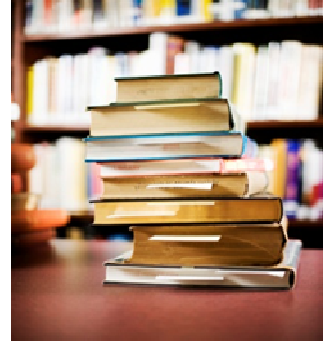
Katsayısı "2.5", kriterlerin tamamının yerine getirilmemesi halinde unvan katsayısı "2" olarak uygulanacaktır. Laboratuvar Performans Kriterleri 18 adet olup, her kriter için amaç ve değerlendirilecek hususlar belirlenmiş ayrıca bazı kriterler için öneriler de ortaya konmuştur. .

## PERFORMANS VE KALİTE YÖNETİMİ KURSU

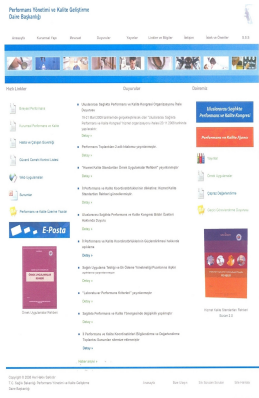
Bakanlığımıza bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelin performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamalarında eğitim alabilmeleri için Başkanlığımızca yürütülen çalışmalar neticesinde "Performans ve Kalite Yönetimi Kursu Yönergesi" hazırlanmıştır. Sağlık hizmetlerinde performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamaları konularında eğitim verecek merkezler, eğitim faaliyetleri, eğitim verecek kişiler ve bu

merkezlerde eğitim verilecek personele yönelik hususların düzenlendiği yönergeye göre verilecek eğitimler teorik ve pratik olmak üzere iki kısımdan oluşacaktır. Söz konusu eğitim sonunda yapılacak sınavlarda başarılı olan kursiyerler sertifika almaya hak kazanacaklardır. Oluşturulacak bilimsel danışma kurulunda Sağlık Bakanlığı ve üniversitelerden performans, kalite ve hasta güvenliği alanlarında uzman kişiler yer alacak olup;

eğitim merkezleri, eğitimciler ve kursiyerler Başkanlığımızca belirli kriterler çerçevesinde tespit edilecektir. Eğitimlere ilişkin olarak; başvuru tarihleri, başvuru yeri, başvuru usulü, eğitim merkezleri ve eğitime alınacak personel sayısını içeren başvuru esasları Başkanlıkça ilan edilerek kurumlarımıza duyurulacak olup; eğitim programı başvuruları ilanda belirtilen tarihler arasında yapılacaktır.



## WEB SİTEMİZ: [www.performans.saglik.gov.tr](http://www.performans.saglik.gov.tr)



Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı olarak çalışmalarımızın ve hizmetlerimizin çok daha hızlı bir şekilde sunumunu ve çalışmalarımıza kolay ve hızlı ulaşımı sağlamak amacıyla Başkanlığımıza bağlı olarak [www.performans.saglik.gov.tr](http://www.performans.saglik.gov.tr) sitesi kurulmuştur. Sitemizde performans yönetimi ve kalite ile ilgili görüş ve önerilerinizi

rahatça dile getirebileceğiniz bölümler mevcuttur. Sitemize gelen her tür görüş ve öneri gerekli ilgililere iletilmektedir. Ayrıca sitemize kullanıcılar üye olabilmektedir. Üye olan kullanıcılarımız daha sonra sistemimiz tarafından geliştirilecek olan bilgilere erişebilme hakkına sahip olacaklardır.

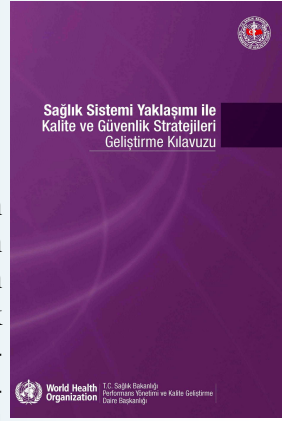
## ESKİŞEHİR İLİ PERFORMANS ve KALİTE DEĞERLENDİRME ÇALIŞMALARI

Daire Başkanlığımız tarafından 24-28 Kasım 2008 tarihleri arasında Eskişehir ili hastanelerinde yerinde performans ve kalite değerlendirme çalışması yapılmıştır. Performans ve Kalite değerlendirmeleri üniversite hastaneleri ve özel hastaneler dahil toplam dokuz (9) hastanede gerçekleştirildi. İl sınırları içindeki tüm kurumları kapsamaya itibarıyla bu uygulama bir ilktir. Bu uygulama ile elde edilen sonuçlara göre hastanelerin sınıflandırılması hususunun pilot olarak uygulanması da gündeme taşınmaktadır.


Değerlendirmeler Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi standartları ve kurumların finansal performansı esas alınarak yapılmıştır.

## Sağlık Sistemi Yaklaşımı ile Kalite ve Güvenlik Stratejileri Geliştirme Kılavuzu


DSÖ tarafından hazırlanan ve Başkanlığımız tarafından tercüme edilerek yayınlanan bu kılavuz üst düzey sağlık politikası yapımcılarına, danışmanlara ve kalite liderlerine hitap etmektedir. Yerel koşullara uygun ulusal kalite ve güvenlik stratejileri geliştirmeye yönelik olarak bağımsız ve araştırma temelinde kılavuzluk sağlamayı amaçlayan kitap, daire başkanlığımızdan temin edilebilir. “Sağlık Sistemi Yaklaşımı ile Kalite ve Güvenlik Stratejileri Geliştirme Kılavuzu” beş bölümden oluşmaktadır. Kitabın ekler kısmı ise strateji geliştirmek için liderler için faydalı olabilecek kaynaklar verilmiştir. Kitap Daire Başkanlığımızdan temin edilebilir.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI



**PERFORMANS TOPLANTILARI-2**



KALİTE VE HASTA GÜVENLİĞİ

PERFORMANS YÖNETİMİ VE KALİTE GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI  
ANKARA 2008

**PERFORMANS TOPLANTILARI-2**

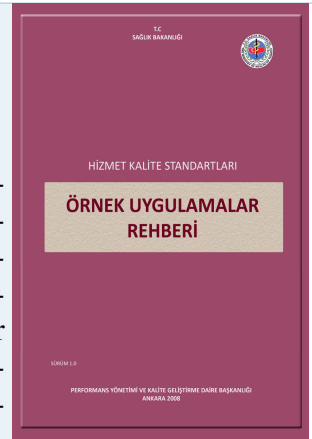
28-29 Ağustos 2008 tarihinde “İl Performans ve Kalite Koordinatörleri Bilgilendirme ve Değerlendirme Toplantısı” Ankara’da yapılmıştır. Kalite ve Hasta Güvenliği alt başlığında toplantıda sunulan sunum ve bildirilerin kalıcı olması ve daha geniş kitlelere ulaşabilmesi amacıyla Daire Başkanlığımız tarafından kitaplaştırılmıştır. Performans Toplantıları-2’de hem yakın dönemde yürürlüğe giren Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesini hem de çapraz değerlendirmeler sonunda edinilen iyi örneklerin paylaşımını bulabilirsiniz.

## HİZMET KALİTE STANDARTLARI ÖRNEK UYGULAMALAR REHBERİ

Daire Başkanlığımız tarafından sağlık kurumlarımızın Hizmet Kalite Standartları ile ilgili çalışmalarında yol gösterici bir kaynak olarak kullanılması amacıyla “Hizmet Kalite Standartları Örnek Uygulamalar Rehberi” yayınlanmıştır.

Toplam 21 ana başlıktan oluşan kitabımızda poliklinik hizmetlerinden kliniklere kadar bir hastanede tüm birimlerle ilgili örnek uygulamalar mevcuttur.

Kitabın eklerinde verilen örnekler bilgilendirme amacıyla verilmiştir, bu ekler her hastanenin kendi şartlarına göre değiştirebilir, geliştirebilir niteliktedir.



Performans ve Kalite Ajansı Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı'nın süreli yayınıdır.

Adres: Mahmut Esat Bozkurt Caddesi. Umut Sok. No 19/4 Kolej/Ankara Tel: 312-458 50 02 e-mail: performansyonetimi@saglik.gov.tr