

Kuvvetli Bir Kalite Yönetim Sisteminin Önemi; TEMOS Akreditasyon Süreci Deneyimi

Sağlık Turizmi, Türkiye'nin uluslararası rekabet gücünde önemli bir potansiyel oluşturmakta ve her geçen gün gelişmektedir. Dünya çapındaki yüksek rekabet, sağlık kuruluşlarının tıbbi ve tıp dışı yetkinliklerini etkili olarak anlatmaları için, tarafsız dış denetimlerin önemini artırmaktadır.

Dental hizmetlerin tanıtımında yurt içinde yürümekte olan sistem, büyük oranda, hasta memnuniyeti ve tavsiye üzerinden çalışmaktadır. Ancak, yeni yurtdışı pazarlarda, en azından yeni yola çıkan kuruluşlar için, bu yaklaşım yurtiçi kadar etkili çalışmamaktadır. Farklı ülkelerin vatandaşlarının kültürel farklılıkları, değişik beklentileri ve genel olarak hizmet talep edenlerin farkındalıklarının yüksek olması da hesaba katıldığında, saygın akreditasyonlar daha çok gündeme gelmektedir.

Sağlık hizmetlerinin dış denetimlerle akreditasyonu söz konusu olduğunda, Amerikan Joint Commission International (JCI) ve Alman Temos Akreditasyon Kuruluşları ilk olarak akla gelmektedir. Dental hizmet alanı, JCI akreditasyon yapısı içinde "Ayakta Bakım" başlığı altında yer bulurken, Temos Standart Sistematiği içinde "Quality in Dental Care" ve "Excellence in Dental Tourism" başlıklı iki Standart bulunmaktadır.

Temos yaklaşımı, hem diş hekimliği alanına odaklanmış olduğu, hem de dental turizm boyutunu da içerdği için, sağlık turizmi hedefli bir diş kliniği için çok daha odaklı ve hedefe uygun görünmektedir.

TEMOS Dental Akreditasyon Standartları içinde bulunan 4 ana bölümden bir tanesi Kalite Yönetimi ile ilgilidir. Bu bölüm altındaki 3 alt bölüm ve pek çok standart maddesi, kuruluşta kapsamlı kurulmuş ve titizlikle işletilen bir Kalite Yönetim Sistemini, kanıtlara dayalı olarak sorgulamaktadır.

Klasik kalite yaklaşımını benimseyen ve yüzeysel uygulamalar ile Kalite Döngüsünü sağladıklarını gösterenler için kötü haber! TEMOS Akreditasyon Sistemi, Kalite Yaklaşımının, sağlık hizmeti için hayati olan tüm alt başlıklarda, en detay uygulamalara kadar yaşatıldığını görmeyi beklemektedir.

TEMOS Akreditasyonu alabilmek için gerekli olan tüm yeterlilikleri bu makale kapsamında incelemek mümkün olmamakla birlikte bazı can alıcı konulara değinmek yararlı olacaktır.

Kanıta Dayalı Yaklaşım

TEMOS Standartlarının hemen hemen tüm maddeleri için sağlanması gereken önemli şart, kuruluşteki uygulamaların kanıtları ile ifade edilebilmesidir. Kanıt yaklaşımı, Kalite çalışmalarında kullanılan kayıt yönetimi açısından tanıdık gelmektedir. Kayıtların genellikle işlemlerin yapıldığına yönelik oluşturulması temel bir gerekliliktir. Ancak, Kalite Yönetim Sistemini etkin kullananlar, kayıtlardaki tespitlerin detaylı bildirimini, uygunsuzlukların bildirimini, düzeltici-önleyici faaliyetlerin düzenlenmesi ve sonuçlarının takip edilmesi akışını takip etmektedirler.

Bu yaklaşımın özellikle tıbbi uygulamalarla ilgili olarak titizlikle uygulanması, Uluslararası Akreditasyon için gereklidir.

Stratejik Planlama ve Performans Yönetimi

Uzun yıllardır yaygın olarak kullanılan ve ISO 9001:2015 ile birlikte, Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları için, üstü kapalı ama tanım olara açıkça tavsiye edilmekte olan Stratejik Planlama ve kuruluş performansı ölçümü için Plan hedeflerinin kullanılması, etkin bir Kalite Yönetim Sistemi uygulayan kuruluş için alışlagelmiş bir uygulamadır (!)...

TEMOS Akreditasyonu kapsamında sorgulanmakta olan Kalite Geliştirme Faaliyetlerinin ifadesi için, sağlık kuruluşunun Stratejik Planında yer alacak bir başlık ve bu başlıktaki hedeflerin takibi, son derece yeterli olacaktır.

Performans Yönetiminin çeşitli boyutları olan;

- Süreç Performansı,
- Çalışan Performansı,
- Hizmet Performansı,
- Organizasyonel Performans ve
- Kuruluşun Toplam Performansı,

TEMOS Standart maddelerinin pek çoğu için destekleyici unsurlar oluşturmaktadır. Performans göstergelerinin belirlenmesi, takip yöntemlerinin belirlenmesi, takip ve değerlendirme, özellikle verilen sağlık hizmeti özelinde detaylandırıldığında önemli avantajlar sağlayacaktır.

Hizmet Alanına Yönelik Kalite

ISO 9001, genel hatları ile (Özellikle 2015 revizyonu ile) etkili bir Kalite Yönetim Sistemi olarak adlandırılmayı hak etmektedir. Ancak önemli bir nokta, ISO 9001'in tüm kurum ve kuruluşlara hitap edecek şekilde, genel prensipleri ve uygulama esaslarını ifade etmesidir. Bu durum, sistematik çalışma ve kalite uygulamaları yapma hedefindeki herhangi bir kuruluşa hitap edebilme açısından büyük bir avantaj olmakla birlikte, bazı alanlar için yeterli olmamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemindeki esasların, kuruluş tarafından çok iyi anlaşılması, hazmedilmesi, uygulama alanına çok iyi adapte edilmesi, kuruluşun kendi özelliklerine uygun hale getirilmesi ve yaşatılması her zaman mümkün olmamaktadır (Hatta denilebilir ki, çok çok nadiren görülmektedir).

Sağlık hizmeti gibi konularda, Kalitenin hizmete doğrudan yansımalarını kolaylaştırmak ve güvence altına alabilmek için, özel kalite standartları ve akreditasyon sistemleri ortaya çıkmıştır. Bu sistemler, genel kalite gereklerini (Hatta Kalite Kontrol gerekliliklerini bile) açık ve detaylı olarak tanımlayarak kuruluşları yönlendirebilmektedir. Dolayısıyla, bu sistemlerin belgelerini alan kuruluşların hizmet kalitesi ile ilgili daha kuvvetli kanıtları olmaktadır.

Sonsöz

Birbiri içine geçmiş ve biri diğerini kuvvetlendirecek şekilde evrilmiş olan bu sistemlerin sağlıklı uygulanması için, temel yapının sağlam atılmış olması ve benimsenmesi gereklidir. Bu bakış açısından, TEMOS Standartlarında tavsiye olarak geçen, bir kalite yönetim sistemi işletiliyor olması, bu yolculukta kuruluşlara yardımcı olacaktır.

Unutulmaması gereken önemli nokta, TEMOS ve JCI benzeri akreditasyonların, temel Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının çok ötesinde kalite beklentileri olduğudur.

Uzun yolculuklar ilk adımı atmamakla başlar!

Dr. Müh. Mutlu TUNÇ

Ekim 2022