

Kalite Nedir?

Kalite, ürün veya hizmetin belirlenmiş veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine cevap verebilen özelliklerin tamamına denir. Daha kısa ve anlaşılır bir tabirle **kalite** kullanıma uygunluktur, verimlilik, yaşam tarzıdır.

Kalite, farklı yaklaşımlara konu olan ve insanlık tarihi kadar eski bir kavramdır.

Yüzyıllar boyunca önemine işaret edilen **kalite**, bir güvence ve kontrol sistemi olarak görülmüş ve ünlü düşünürlerin deyişleri arasında kendine yer bulmuştur.

Dr. Joseph Juran'a göre kalite, kullanıma uygunluktur. Philip B. Crosby'nin bakış açısına göre ise kalite; sistemin şartlara ve talebe uygunluğudur. Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'nin kalite tanımı ise; bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü, kalitedir. Japon Sanayi Standartları Komitesi'ne göre kalite; ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ

Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından yayınlanan "Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik" ve "Sağlıkta Kalite Standartları Hastane Seti Versiyon-6.0 (SKS)" kapsamında, Sağlık hizmetlerinin etkin, etkili, verimli ve hakkaniyetli sürdürülmesini ve hasta güvenliğini, hasta/çalışan memnuniyetini arttırmayı hedefleyen faaliyetlerin sürdürülmesini sağlamaktır.

KALİTE YÖNETİM BİRİMİNİN GÖREVLERİ

- SKS çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonunu sağlamak,
- Kurumsal amaç ve hedeflere yönelik çalışmaları takip etmek.
- Öz değerlendirmeleri yönetmek,
- Güvenlik Raporlama Sistemine ilişkin süreçleri yönetmek,
- Risk yönetimine ilişkin süreçleri yönetmek,
- Hasta ve çalışan memnuniyetinin ölçülmesine yönelik çalışmaları (anket uygulamaları, anket sonuçlarının değerlendirilmesi, anket sonuçlarına yönelik iyileştirme çalışmaları, hasta ve çalışan geribildirimlerinin alınması gibi.) yönetmek,
- SKS çerçevesinde dokümanların yönetimini sağlamak,
- Yazılı düzenlemeleri kontrol etmek,
- Yazılı düzenlemelerin revizyonunu takip etmek,
- Kalite göstergelerine yönelik süreçleri yönetmek,
- SKS çerçevesinde belirlenen komitelere üye olarak katılmak,
- Hizmet sunumuna yönelik istatistikî bilgileri değerlendirmek,
- SKS çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonunu sağlamaktır.

BÖLÜM KALİTE SORUMLULARININ GÖREVLERİ

- Bölümleriyle ilgili SKS' yi uygulamak, uygulamalar hakkında Kalite Yönetim Birimi' ne bilgi vermek,
- Bölümüne gönderilen SKS yazılı düzenlemelerinin, bütün bölüm çalışanlarına ulaştırılmasını sağlamak,

- Yazılı düzenlemelerin uygun ortamlarda (elektronik ortam veya dosya, klasör vb.) bölüm çalışanlarının ulaşabileceği şekilde saklanması sağlamak,
- Üst yönetim ve bölüm yöneticileri ile birlikte SKS kapsamında bölüm hedeflerini belirlemek,
- Bölüm hedeflerine ilişkin analiz yaparak Kalite Yönetim Birimine rapor vermek,
- Bölümlerde yürütülen düzeltici-önleyici faaliyetleri takip etmek,
- SKS çalışmaları hakkında bölüm çalışanlarına bilgi vermek,
- Bölümünde hasta ve çalışan güvenliği uygulamalarını bizzat denetlemek,
- SKS kapsamındaki raporlama ve bildirimlerin (İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi, Düşme, İlaç Hataları, Lab. Hataları, Acil Kodlar, Kan ve Vücut Sıvılarına Maruz Kalma ve Kesici/Delici Alet Yaralanmaları) kalite indikatörleri bildirimleri vb.) düzenli olarak yapılmasını sağlamak,
- SKS öz değerlendirmelerinde Kalite Yönetim Birimi ile birlikte hareket etmek,
- Hasta memnuniyet anketleri ve çalışan memnuniyet anketlerinin yapılması ve koordinasyonundan sorumludur.
- Biriminde kullanılan dokümanların ve dış kaynaklı dokümanların takibinden sorumludur.
- Hastane yönetimi ile hedefler ve öz değerlendirme sonuçlarının tartışılacağı, değerlendirme toplantısına katılmak.
- Her bölüm kalite sorumlusu çalışmaları ile ilgili düzenli olarak kayıt tutar. Değerlendirme raporlarının bir örneğini KYB'ne gönderir.

KOMİTE FAALİYET DÖNGÜSÜ

Görev alanlarıyla ilgili faaliyetler Kalite Yönetim Birimi tarafından komiteye iletdikten sonra komiteler, görev alanına giren faaliyetlerle ilgili bir plan hazırlar ve plan doğrultusunda faaliyetlerini yürütürler. Faaliyetlerin gözden geçirilmesi amacıyla belirli aralıklarla toplantılar düzenleyerek gerektiğinde düzeltici-önleyici faaliyetleri başlatabilirler, olay bildirimine ilişkin analiz sonuçlarını ve yapılan faaliyetlerle ilgili belgeleri Kalite Yönetim Birimine gönderirler.