

ISQua Terminoloji İlkeleri



--- **ÇEVİREN VE KATKIDA BULUNANLAR** ---

Prof. Dr. Figen ÇİZMECİ ŞENEL

Uzm. Ceren CAN

Doç. Dr. Umut BEYLİK

Dr. Öğr. Üyesi Keziban AVCI

Dr. İbrahim KAYRAL

Uzm. Demet KAVAK

Uzm. Canan CENGİZ

Uzm. Asiye Gökçe

Mustafa GÜVEN

*Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü

Grafik Tasarım & Baskı : **Meyil Matbaa**, Ankara

Tel : 0312 229 96 73 / Sertifika No : 13653

ISBN No : **978-605-68716-1-0**

Baskı Tarihi : **Nisan 2019**

2019 TUSKA

Her hakkı mahfuzdur. Derginin tamamının veya herhangi bir bölümünün (metin, tablo, grafik, şekil, resim vb.)

TUSKA'nın izni alınmadan ve TUSKA kaynak olarak referans gösterilmeden kullanılması yasaktır.

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
METODOLOJİ	2
DIŞ DEĞERLENDİRME	3
AKREDİTASYON	4
SERTİFİKASYON	4
HUKUKİ DÜZENLEME	5
RUHSATLANDIRMA	6
TEŞEKKÜR	8
REFERANSLAR	8

GİRİŞ

Dış değerlendirme alanında farklı terim, dil ve kavramların kullanıldığı ve ISQua Akreditasyon Konseyinin (AC) bünyesinde dahi üyelerin her birinin kullanılan terimleri farklı tanımladığı açık bir şekilde ortadadır. Ayrıca ISQua, dış değerlendirmede kullanılmakta olan terimlerin kurumsal tanımları konusunda da talep almaya devam etmektedir.

Dolayısıyla ISQua, dış değerlendirme alanında yer alan hizmet sağlayıcılar ile araştırmacılar arasında sağlık ve sosyal hizmet alanındaki terimlerin anlaşılabilirliği ve tutarlılığını geliştirmek amacıyla dış değerlendirme alanındaki seçilmiş anahtar terimlerin tanımlarının oluşturulması için bir proje yürütmeye karar vermiştir.

METODOLOJİ

Taslak tanımların geliştirilmesine yönelik bilgilendirme yapmak amacıyla özet bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Projede benimsenen yaklaşım, tanımları kıyaslayarak terimler ya da kavramlara ilişkin kapsamı oluşturmaktır. Tanımlar, okuyucuların bir şeyin tanımladığı “şey” olduğunu belirlemelerine imkân tanıyarak, kavrama ilişkin esasları yakalamalıdır. Tanımlar, hiyerarşik ilişkileri açıklığa kavuşturmalıdır. Örneğin akreditasyon dış değerlendirmenin bir şeklidir. Dış değerlendirmenin farklı türleri arasındaki ilişkileri ve farklılıkların altını çizmek amacıyla bir matris geliştirilmiştir.

Ardından, taslak tanımlar Mart ve Nisan 2015 tarihleri arasında geri bildirim almak amacıyla paydaş gruplar ile paylaşılmıştır. Her bir taslak tanım ve önerilen matris konusunda paydaşların görüşlerini almak amacıyla çevrimiçi bir anket geliştirilmiştir. Taslak tanımlar ve çevrimiçi anketle ilgili bağlantı; ISQua'nın Uluslararası Akreditasyon Programı (IAP) bünyesinde yer alan kuruluşlar, Avrupa Denetleme Örgütleri Ortaklığının (EPSO) üyeleri ile dünya çapındaki sağlık ve sosyal hizmetleri dış değerlendirme örgütlerindeki diğer paydaşlar (kuruluş) dâhil olmak üzere 95 irtibat noktası arasında paylaşılmıştır. %41'lik bir yanıt oranını temsil eden toplam 39 adet cevaplanmış anket elde edilmiştir.

Konsültasyon alışmaları önerilen tanımlar için geniş bir desteğin söz konusu olduğunu göstermiş olup iyileştirmeye yönelik çeşitli fırsatları da tanımlamıştır. Bu alışma aynı zamanda terimlerin her birini tanımlamanın ve bunlara ilişkin destek ve görüş birliği sağlanmasının iddialı bir hedef olabileceğinin de altını çizmiştir. Ayrıca, çalışmada tanımların isimlendirilmesi farklı yaklaşımlar ile ele alınırken, tek başına tanımların arkasında yatan fenomenlerin niteliğine dair bir fikir vermediği de vurgulanmıştır. Bu nedenle, konsültasyon sürecinin ardından, projenin genel amacı gözden geçirilmiştir. Dış değerlendirme prensiplerinin ve farklı formların her birinin belirlenmesi ve tanımlanmasının, her bir yaklaşımın tanımını geliştirmekten daha gerçekçi ve pratik bir yaklaşım olabileceğine karar verilmiştir. Dış değerlendirme ilkeleri bu belgede sunulmuştur. Dış değerlendirme; akreditasyon, belgelendirme, düzenleme ve ruhsatlandırma gibi birkaç özel şekil ve türü içeren ve ilişkilendiren kapsayıcı bir terimdir.

DIş DEğERLENDİRME

- Bir dış ve bağımsız nc taraf tarafından gerçekleştirilen bir değerlendirme sürecidir.
- nc taraf değerlendirmeleri gerçekleştirmek amacıyla özel bir yetkiye (rn., yasal tanınma) sahip olabilir.
- Değerlendirilen zne bir organizasyon, sistem, süreç, program ya da bireysel bir kişi olabilir.
- Değerlendirme önceden belirlenmiş mevcut gerekliliklere göre yapılır
- Önceden belirlenen gereklilikler standartlarda, rehberlerde, göstergelerde ya da diğer ölçütlerde ortaya konulabilir. Değerlendirme, gerekliliklerin hangi ölçüde karşılanıp karşılanmadığını belirlemek için tasarlanmıştır.
- Karar vermek ya da kararı ifade etmek için objektif ilkeler uygulamaya konulmuştur. Değerlendirme süreci, belirli ve tanımlı bir süre için geçerli olan özel bir statü ya da dl gibi tanımlı bir çıktı ile sonuçlanır.

AKREDİTASYON

- Bir organizasyon, sistem ya da programın dış değerlendirme biçimidir.
- Bir organizasyonun, sistemin ya da programın performansı, önceden belirlenmiş gerekliliklere göre değerlendirilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler genel olarak standartlarda ortaya konulur.
- Önceden belirlenen gereklilikler hizmet sağlamanın hem operasyonel hem de klinik yönleri üzerine odaklanarak kalite iyileştirme açısından hizmet kapsamında bir yaklaşım sağlar.
- Standartlar yasal gerekliliklerden daha fazlasını hedefleyebilir.
- Değerlendirme; değerlendirilen organizasyon, sistem ya da program konusunda özel bilgi birikimine ve tecrübeye sahip olan dış ve bağımsız bir üçüncü taraf değerlendirme ekibi tarafından gerçekleştirilir.
- Akreditasyonun amacı, sürekli olarak kalitenin iyileştirilmesidir.
- Saha araştırmasından elde edilen bulguları özetleyen, iyi uygulama alanlarını belirleyen ve gelişme konusunda tavsiyelerde bulunan ve fırsatlar sunan bir rapor oluşturulur.
- Akreditasyonun çıktısı, akreditasyon durumu; yani akreditasyonun verildiği ya da verilmemesi ve verilen akreditasyonun seviyesidir
- Akreditasyon statüsü belirli ve tanımlı bir dönem için geçerlidir.

SERTİFİKASYON

- Bir organizasyonun, sistemin ya da bireysel bir kişinin dış değerlendirme biçimidir.
- Bir organizasyonun, sistemin ya da programın performansı, önceden belirlenmiş gerekliliklere göre değerlendirilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler standartlarda, esaslarda, göstergelerde ya da diğer yöntemlerde ortaya konulabilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler performansın özel yönlerine odaklanabilir ya da sadece hizmet ya da görevle ilişkili olabilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler yasal gerekliliklerden daha fazlasını ele alabilir
- Değerlendirme, üçüncü taraf bağımsız bir denetçi ya da ekip tarafından gerçekleştirilir.

-
- Değerlendirme sonuçlarını, değerlendirilen hizmetleri/bireyleri; belirlenen gerekliliklere uygun hareket edip etmediğine dair değerlendiren ve uyumsuzluk / uygunsuzluk alanlarının altını çizen bir rapor oluşturulur.
 - Belgelendirmenin çıktısı; organizasyonun, sistemin, sürecin ya da bireyin onaylanıp onaylanmadığına dair belgelendirme statüsüdür.
 - Belgelendirme statüsü belirli ve tanımlı bir dönem için geçerlidir.

HUKUKİ DÜZENLEME

- Düzenleyici bir çerçevenin bileşeni olduğunda kanunlar, kurallar ya da yetkili emirler vasıtasıyla tarif edilen şekilde, organizasyonların ya da bireylerin performansının dış değerlendirmesidir.
- Bir organizasyonun ya da bireyin performansı önceden belirlenen gerekliliklere göre değerlendirilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler hukuki bir çerçeveye içinde ortaya konulur.
- Önceden belirlenen gereklilikler bir organizasyon ya da bireyin genel performansı ile ilişkili olabilir ya da performansın özel yönü/yönlerine odaklanabilir.
- Bu gerekliliklerin daimi olarak dış değerlendirilmesi gerekemeyebilir. Bazı sistemlerde, gereklilikler proaktif şekilde değerlendirilirken, diğerlerinde gereklilikler herhangi bir mevzuat ihlalinin vuku bulup bulmadığını belirlemek için kullanılabilir.
- Dış değerlendirmenin gerçekleştirildiği durumda, söz konusu değerlendirmeler hukuki mevzuat ile yetkilendirilmiş olan bir dış organ tarafından gerçekleştirilebilir; bu, söz konusu değerlendirmeleri yapması amacıyla hukuken yetkilendirilmiş dış bir organ ya da değerlendirme konusunda genel sorumluluğu olan kuruluş adına kendisi ile sözleşme yapılan ya da değerlendirmeleri yapan bir organ olabilir.
- Önceden belirlenen gereklilikler kamu sağlığı ve güvenliğini korumak için tasarlanmış olup, asgari gereklilikler olabilir ya da olmayabilir.
- Önceden belirlenen gerekliliklere göre uygunsuzluk ortaya çıkabilir.
- Düzenleyici kuruluş gerekliliklere göre uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda herhangi bir eylemde bulunabilir.

RUHSATLANDIRMA

- Ruhsatlandırma, düzenleyici bir çerçevenin bileşenidir, yani yasalar, kurallar veya yetkili emirler ile tanımlandığı şekilde bir kuruluşun veya kişilerin davranışlarını etkilemeye veya yürürlüğe koymaya yönelik bir çerçevedir.
- Amacı, özel bir hizmetin verilmesinin uygun olup olmadığını tespit etmek için önceden belirlenen gerekliliklere göre bir organizasyon ya da bireyi değerlendirmek olan dış değerlendirme biçimidir. Bu prensip kapsamında ruhsatlandırma sadece organizasyonlara yöneliktir.
- Önceden belirlenen gereklilikler yasal bir çerçeve içinde düzenlenir. Önceden belirlenen gereklilikler kamu sağlığı ve güvenliğini korumak için tasarlanır ve asgari gereklilikler olabilir.
- Ruhsatlandırmanın çıktısı ya da sonucu, bir organizasyonun tanımlı bir zaman dilimi için tanımlı bir kapsam dâhilinde belli bir hizmeti/ hizmetleri temin etmesine yönelik ruhsatın verilmesidir.

Dış değerlendirmenin her bir özel şekli ve türü, aşağıdakileri kapsayacak şekilde belli özellikler vasıtasıyla birbirinden ayrılır.

- Değerlendirici: Dış değerlendirmeyi gerçekleştiren ya da dış değerlendirme hizmetini sağlayan ve söz konusu hizmetleri sağlamak ya da gerçekleştirmek konusunda özel yetkili olanlardır.
- Değerlendirmenin amacı: Değerlendirilen şeyin bir organizasyon, nesne, program ya da birey olup olmadığı fark etmeksizin değerlendirilmesidir.
- Önceden belirlenen gerekliliklerin menşei: Önceden belirlenen gerekliliklerin bir mevzuattan türetilip türetilmediğidir.
- Değerlendirmede önceden kullanım için belirlenen gerekliliklerin değerlendirmede kullanılacak özelliği: Değerlendirmenin amacı doğrultusunda ortaya koydukları format; yani, standartlar, esaslar, göstergeler ya da diğer yöntemler.
- Önceden belirlenmiş gereksinimlerin hedefi veya amacı; hizmetin iletilmesi veya sunulması için uygunluğun değerlendirilmesi ya da sürekli kalite iyileştirmeye odaklanmasıdır.
- Değerlendirme sürecinin tanımlı çıktısı.

**DIŞ DEĞERLENDİRMEİNİN FARKLI BİÇİMLERİ YA DA TÜRLERİNİN
HER BİRİ AŞAĞIDA BELİRTİLDİĞİ GİBİ BU ÖZELLİKLER SAYESİNDE
BİRBİRİNDEN AYRILIR**

Ayrııcı özellik	Akreditasyon	Sertifikasyon	Düzenleme	Ruhsatlandırma
Değerlendirici	Tanınma kanun dıŐında baŐka kaynaklardan türetilir	Tanınma kanun dıŐında baŐka kaynaklardan türetilir	Kanun tarafından yetki verilir	Kanun tarafından yetki verilir
Değerlendirmenin amacı	Organizasyon, sistem ya da program	Organizasyon, sistem ya da program	Organizasyon ya da birey	Organizasyon
Gerekliklerin menşei	Kanunun ötesinde olabilir	Kanunun ötesinde olabilir	Kanun	Kanun
Değerlendirmede kullanıma yönelik gerekliliklerin özelliği	Değerlendirme amacı doğrultusunda özel olarak geliŐtirilen standartlar	Standartlar, esaslar, göstergeler ya da diğer yöntemler ile ortaya konulabilir	Mevzuatta ya da standartlar, esaslar, göstergeler ya da diğer yöntemler ile ortaya konulabilir	Mevzuatta ya da standartlar, esaslar, göstergeler ya da diğer yöntemler ile ortaya konulabilir
Gerekliklerin Hedefi	Sürekli kalite iyileştirme (SKİ)	Performansın özel yönlerini ya da sadece özel bir hizmet ya da görevi ilgilendirebilir. Hedef olarak SKİ'yi içerebilir ya da içermeyebilir	ÇalıŐma ya da bir hizmeti vermeye uygulanan değerlendirebilir ya da performansın özel bir yönüne odaklanabilir. Asgari gereklilik olabilir ya da olmayabilir	Tanımlı bir kapsam dâhilinde özel bir hizmetin/ hizmetlerin temin edilmesi için gerekli olan yapılar ve süreçler ile ilişkili olabilir. Asgari gereklilik olabilir ya da olmayabilir
Tanımlı çıktı	Akreditasyon durumu, yani akreditasyonun verilip verilmediği ve akreditasyon seviyesi. Değerlendirmeden elde edilen bulguları özetleyen rapor	Sertifika durumu, yani sertifikanın verilip verilmediği. Denetim / değerlendirmeden elde edilen bulguları özetleyen rapor	Önceden belirlenmiş şartlara uyulmaması, düzenleyici kurum tarafından eylemle sonuçlanabilir veya sonuçlanmayabilir	Kuruluşun belirli bir kapsamda hizmet sunmasına olanak veren ödöl belgesi veya lisansı

TEŞEKKÜR

Sağlık Hizmetlerinde Uluslararası Kalite Topluluğu (ISQua) bu projeye katılan herkese uzmanlıkları, ayırdıkları zaman ve taahhütleri için teşekkürlerini sunar.

2014 yılından bu yana bu projede ISQua ile çalışmış olan Akreditasyon Konseyi ile aşağıda yer alan alt komiteye teşekkürlerimizi sunarız.

Carsten Engel, Danimarka

Stuart Whittaker, Güney Afrika

Carlos Goes de Souza, Birleşik Krallık

Lena Low, Avustralya

ISQua aynı zamanda vermiş olduğu teknik tavsiyeler nedeniyle Avustralya Tasmania Üniversitesi, Avustralya Sağlık Hizmet Yönetimi Enstitüsü'nden Profesör David Greenfield'a teşekkürlerini sunar.

Dış değerlendirme alanında kullanılan lisan ile ilişkili yayımlanmış araştırmaların eksikliği herkes tarafından kabul edilmiştir. Ancak, paydaş kuruluşlara dağıtılan anketin gelişimi hakkında bilgilendirmek için birkaç temel makale (aşağıda listelenmiştir) bu çalışmanın bir parçası olarak kullanılmıştır.

ISQua aynı zamanda, 2015 yılında konsültasyon çalışmasına iştirak eden ve görüşlerini ortaya koyan tüm kişilere ve örgütlere de teşekkürlerini sunar. Bunlar ISQua'nın Uluslararası Akreditasyon Programı (IAP) bünyesinde yer alan kuruluşlar, Avrupa Denetleme Örgütleri Ortaklığının (EPSO) üyeleri ile dünya çapındaki sağlık ve sosyal bakım hizmetleri dış değerlendirme örgütlerindeki diğer irtibat noktalarını ya da kuruluşlarını içermektedir.

REFERANSLAR

Sutherland K and Leatherman S. Regulation and quality improvement: A review of the evidence. London: Health Foundation; 2006.

Rooney AL and van Ostenburg PR. Quality Assurance Methodology Refinement Series. Licensure, Accreditation, and Certification: Approaches to Health Services Quality. Bethesda, MD: Quality Assurance Project, Center for Human Services; 1999.



Yeni Bayındır Mah. Mavi Göl Cad.
No: 5 06270 Mamak/Ankara
0312 920 15 00
tuska@tuseb.gov.tr



International Society for Quality in Health Care
4th Floor, Huguenot House
35-35 St Stephens Green
Dublin D02 NY63
Ireland
Web: www.isqua.org
Email: info@isqua.org
Tel : +353 (0)1 670 6750