



Doküman Kodu	GGİ.PR.01
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	00
Revizyon Numarası	00
Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ: Fakültemizde ölçüm sistematığı ve kültürünü geliştirmek ve uluslararası alanda kullanılan ortak göstergeleri takip etmek suretiyle, kıyaslama ve iş birliği imkanlarını oluşturarak, kalitenin sürekli geliştirilmesine katkıda bulunmak.

2. KAPSAM: Tüm Birimler

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

Gösterge: Bir konunun sayısallaştırılması ve ölçülebilir hale getirilmesiyle, o konuda iyileştirme faaliyeti yapılmasına katkı sağlayan araçtır.

Gösterge Kartı: Her bir gösterge için özel hazırlanan, ilgili göstergenin yönetimine ilişkin esasları içeren bilgi kartlarıdır.

Gösterge Kodu: Her bir sağlık olgusuna yönelik belirlenmiş göstergelerin izlenebilirliği için oluşturulan koddur.

Gösterge Hesaplama Yöntemi: Gösterge ile ilgili verilerden göstergenin sonucuna ulaşmak amacıyla standart olarak ortaya konulmuş formüldür.

Veri Kaynağı: Verinin toplanacağı ortam ile hesaplamada kullanılan SUT kodları, otomasyon üzerinden yapılan bildirimler ve istatistik veriler vb.

Hedef Değer: Ulusal hedefi yakalamak için oluşturulan fakülte bazlı hedeftir.

Veri Analiz Periyodu: Toplanan klinik ve hizmet kalite verilerinin hangi sıklıkla analiz edilip raporlanacağını gösterir.

5. SORUMLULAR: Dekan, Başhekim, Hastane Müdürü, Komiteler, Kalite Yönetim Birimi ve tüm çalışanlar

6. FAALİYET AKIŞI:

Ölçülecek göstergelerin belirlenmesi

Göstergeler bölüm yöneticilerinin ve bölüm kalite sorumlularının katılımıyla belirlenir. Fakültemizde hizmet kalite göstergeler ve klinik kalite göstergeler olmak üzere iki çeşit gösterge çalışması yapılmaktadır. Her bir gösterge için gösterge kartları oluşturulmuş olup kartlarda asgari gösterge kodu, açıklama, hesaplama yöntemi, alt göstergeler, veri kaynağı, hedef değer, veri toplama periyodu, veri analiz periyodu, sorumlular ve dikkat edilecek hususlar bilgileri yer alır.

Sorumluların belirlenmesi

Gösterge sorumluları, ilgili gösterge ile ilgili verinin toplanması, sonuçların hesaplanması, analizi ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasından sorumludur. Bu kişiler, günlük pratiğinde o göstergeye ilişkin konular üzerinde çalışan personel arasından seçilebilir ve göstergelerle ilgili alınacak her türlü kararda sürece dahil edilir.

Hesaplama Yönteminin Belirlenmesi; İlgili göstergeye yönelik bakanlıkça belirlenen bir hesaplama yöntemi var ise bu formül esasa alınır. Bu şekilde ölçüm standardizasyonu sağladığı için ileriye yönelik trendin sağlıklı bir şekilde ortaya çıkmasına ve kurumlar arası kıyaslamalar yapılabilecektir.

Alt göstergelerin belirlenmesi



Alt göstergeler, ana gösterge ile ilişkili analizlerin yorumlanmasını ve sorunların kök nedenlerine ulaşımı kolaylaştıran ek göstergelerdir. Gösterge takibi sırasında, sonucu yorumlayabilmek ve gerektiğinde geriye dönüp kök neden analizi yapabilmek için ek bilgi ve veriye ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle, veri toplamaya başlamadan önce, hangi ek bilgi ve verilere ihtiyaç bulunduğu karar verilmelidir. Bu amaçla göstergenin özelliğine göre alt göstergeler oluşturulmalı ve bunlara gösterge kartında yer verilmelidir. Alt göstergeler oluşturulurken, özellikle odaklanmak istenilen, ölçülebilir ve etkin müdahaleler ile iyileştirme yapılabilecek alanların ele alınmasına dikkat edilmelidir.

Veri toplama yönteminin belirlenmesi

Sonucun hesaplanması için gerekli verilerin hangi yolla elde edileceği yani veri kaynağı belirlenmelidir. Veri toplama yöntemi, verinin kalitesini direk olarak etkileyen bir işlemdir. Bu yöntemin kolay anlaşılabilir ve uygulanabilir olması için, tüm basamaklarının net olarak ortaya konmuş olması gereklidir. Personelin iş yükünü artıracak bir yöntem olmamalıdır. Bildirime dayalı göstergelerde dikkat edilmesi gereken husus çalışanlarda bildirim kültürünün oluşturulması ve hatalardan öğrenme sürecine ilişkin motivasyonun oluşturulmasıdır. Kayıtlara tabi göstergelerde ise, veri toplama aşamasında kayıtların sağlıklı bir şekilde tutulması önemlidir. Veri toplama yöntemi, verinin kalitesini direk olarak etkiler. Bu yöntem kolay ve anlaşılabilir olması için, tüm basamaklarının net olarak ortaya konmalıdır. Veri toplama sistematığı sürekli gözden geçirilmelidir.

Göstergenin türüne göre veri toplama yöntemi değişiklik gösterebilir. Veri toplama için oluşturulacak olan formlar manuel ya da elektronik ortama entegre şekilde kullanılabilir. Performans ölçümü ve kalite iyileştirme çalışmalarının uygulanabilirliği açısından veri toplama alt yapısı bilgi yönetim sistemi üzerinden kurgulanmıştır.

Analiz ve veri toplama periyodunun belirlenmesi

Göstergeye ait verilerin toplanması ve sonuçların analizi ile ilgili aralıkların belirlenmesi gereklidir. Bu şekilde analiz sonuçları arasında net bir karşılaştırma yapılmasına imkân tanınabilir. Her bir gösterge için veri toplama ve analiz periyodları farklılık gösterebilir. Burada üzerinde durulması gereken en önemli husus analizlerin eşit zaman dilimlerinde ve en uygun sürelerde yapılmasıdır.

İlgili personelin eğitilmesi

Bütün bu işlemler tamamlandıktan sonra, gösterge sorumlusu ile birlikte özellikle veri toplamada görev alacak ilgili tüm personelin eğitimi gereklidir. Bu eğitimde; yapılan işin amacı, sonuçları, beklenen çıktılar, işleyiş ile ilgili detaylar, veri kalitesinin önemi, dikkat edilmesi gereken kritik noktalar konusunda bilgilendirme yapılmalıdır. Bu bilgilendirme ve eğitimler gerekli görüldüğünde tekrarlanarak sistemin etkili bir şekilde çalışması sağlanmalıdır.

Veri Toplama

Veri kalitesinin sağlanması için kritik aşamalardan biri veri toplama aşamasıdır. Özellikle uygulamanın ilk dönemlerinde ilgili sorumluların veri toplama aşamasını yakından izlemesi, yaşanan problemleri zamanında tespit ederek gerekli ise bazı düzenlemeleri yapması önemlidir.

Verilerin sonuçlara dönüştürülmesi

Bazı göstergelerde elde edilen veriler bir formüle yerleştirilerek sonuca ulaşılır. Bazı göstergeler için veri aynı zamanda göstergenin sonucu olarak karşımıza çıkar. Bir formüle gerek kalmadan sonuca ulaşılabilir.

Sonuçların analizi ve yorumlanması

Elde edilen sonuçları analiz etmek (çözümlemek) ve sonrasında da yorumlamak için, sonucun dışında da bazı bilgilere ihtiyaç duyulabilir. Ölçme, değerlendirme ve iyileştirme sürecindeki en can alıcı nokta veri kalitesidir. Belirlenen ana göstergenin sonucu yorumlanırken bazı alt göstergelere ve detaylı bilgi ya da veriye ihtiyaç duyulabilir. Analiz yaparken de elde edilen verilerin güvenilirliği göz önünde bulundurulmalı, varsa tahmini hata payı ile sonuçlar değerlendirilmelidir. Bu nedenle bildirime dayalı göstergelerde hedef değer belirlenirken ya da sonuçlar analiz edilirken o konu ile ilgili bildirim düzeyi ve bildirim kültürü de göz önünde bulundurulmalıdır.

Hedef değer belirlenmesi

Hedef değer, mevcut durum ve iyileştirme potansiyeli göz önünde bulundurularak belirlenen, ulaşılması amaçlanan tahmini gösterge sonucudur. Ölçme ve iyileştirme çalışmalarının en kritik aşamalarından birisi hedeflerin belirlenmesidir. Göstergenin ilk ölçüldüğü zaman hedef değeri belirlenmek mümkün olmayabilir.



Doküman Kodu	GGİ.PR.01
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	00
Revizyon Numarası	00
Sayfa No	3 / 3

Hedefler belirlenirken, literatürde yer alan bilgiler ya da belirlenmiş ulusal ya da uluslararası değerler incelenebilir. Bu bilgiler ışığında hedefler kuruma özgü olarak belirlenir. Zaman içinde konu ile ilgili öncelikler veya bilimsel verilerin değişmesi durumunda hedef değer revize edilmesi gerekebilir. Ayrıca kurum belirlediği hedef değere ulaşmış ise bir sonraki dönem için daha üst bir hedef değer de belirleyebilir. Bu nedenle ilgili sorumluların hedef değeri revizyonlar açısından bu şekilde gözden geçirmesi ve değerlendirmesi gerekmektedir.

İyileştirme çalışmalarının gerekliliğinin gözden geçirilmesi

Elde edilen analiz sonuçları ile hedef değere ne kadar yakın olduğu tespit edildikten sonra, bu sonucun elde edilmesine neden olan faktörler incelenir. Eğer analiz sonuçları hedef değerden olumsuz yönde bir sapma gösteriyorsa sapmaya neden olan durumları ortaya çıkarmak için kök neden analizi yapılır. Olumsuz sonucun düzeltilmesi için hangi faaliyetlerin yapılabileceği konusu ele alınır. Belirlenen hedef değere ulaşılmış ise bir sonraki dönem için daha üst bir hedef değer belirlenir. Sorumlular hedef değeri revizyon açısından zaman zaman gözden geçirir.

Gerekli ise İyileştirme çalışmalarına Başlanması

Analiz sonucunda gerçekleştirilmesine karar verilen iyileştirme çalışmalarının hayata geçirilmesi esastır. Ancak bu her zaman yeterli olmayabilir. Bu faaliyetlerin uygulanabilirliği ve gerçekte uygulamaya ne kadar yansıdığı izlenmeli, ek değişikliklere ya da uygulamada revizyonlara ihtiyaç duyulup duyulmadığı sürekli gözden geçirilmelidir.

İzlem sürecinin gözden geçirilmesi

Her analiz döneminde yukarıdaki basamaklar tekrar gözden geçirilir. Gerekirse her basamak için değişiklikler yapılır. Bir gösterge ile ilgili etkin ve etkili bir sistem oluşturulduktan sonra, hep aynı yöntem ve periyotun kullanılması gerekir.

Raporlama

Üçer aylık analiz sonrası komite toplantısı ile değerlendirme, yıl sonunda kalite birimi tarafından üst yönetimin olduğu toplantı ile bilgilendirme yapılır. Üst yönetimin bilgilendirilmesini takiben Anabilim Dalı Başkanları'na bilgilendirme toplantıları planlanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR: