**SAĞLIK HİZMETİ KALİTESİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE**

**DEĞERLENDİRİLMESİNE DAİR YÖNETMELİK**

**6 Ağustos 2013 SALI Resmî Gazete Sayı : 28730**

**YÖNETMELİK**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, sağlık kurum ve kuruluşlarında kaliteli hizmet sunumunun

sağlanması amacıyla, hasta güvenliği, çalışan güvenliği, hasta memnuniyeti ve çalışan memnuniyetini esas alan sağlık

hizmet kalite standartları ile bu standartların uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik; teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti ile koruyucu sağlık hizmeti sunan

kamu ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 9 uncu maddesinin (c)

bendi ile 11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında

Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (ı) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,

b) Bölüm puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet

Kalite Standartlarının bölüm bazında uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,

c) Değerlendirme: Sağlık kurum ve kuruluşlarında Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanma

düzeylerini belirlemek için yerinde yapılan ve standartların uygulanıp uygulanmadığını gösteren incelemeyi,

ç) Değerlendirici: Bakanlıkça yetkilendirilen ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştiren kişiyi,

d) Dönem: Sağlık kurum ve kuruluşlarının 1 Ocak - 31 Aralık tarihleri arasında değerlendirileceği zaman

aralığını,

e) Genel Müdürlük: Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünü,

f) Hasta ve çalışan güvenliği puanı: Değerlendirme sonucunda hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin standartların

uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,

g) Kalite puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet

Kalite Standartlarının uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,

ğ) Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS): Bakanlıkça sağlık kurum ve kuruluşları için geliştirilen kalite

standartlarını,

h) Sağlık kurumu: Kamu ve özel sektöre ait hastaneler ile tıp/dal merkezleri, ağız ve diş sağlığı

merkezleri/hastanelerini,

ı) Sağlık kuruluşu: Birinci basamak sağlık hizmeti veren kuruluşları (aile sağlığı merkezleri/birimleri, halk

sağlığı laboratuvarları, Kanser Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi gibi), poliklinikleri, tıbbi laboratuvarlar ile

görüntüleme, kan ve diyaliz gibi merkezleri ile il ambulans servislerini,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Standartların Uygulanması ve Değerlendirme

Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanması

MADDE 5 – (1) Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşları; ruhsat için belirlenen asgari

şartları karşılamak kaydı ile bu Yönetmelik hükümleri doğrultusunda uygulama yapmak, gerekli faaliyetleri

gerçekleştirmek, kendi iç düzenlemelerini yapmak ve tedbirleri almakla yükümlüdür. Sağlık kurum ve kuruluşları,

Sağlık Hizmet Kalite Standartlarını esas alarak uygulamalarını gerçekleştirmek zorundadır.

(2) Sağlık kurum ve kuruluşlarının uygulaması gereken Sağlık Hizmet Kalite Standartları ve bunlara ilişkin

rehberler Bakanlığın internet sitesinde yayımlanır.

Değerlendirme

MADDE 6 – (1) Bakanlık, Sağlık Hizmet Kalite Standartları doğrultusunda sağlık hizmeti sunan kurum ve

kuruluşları değerlendirir.

(2) Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının hazırlanması, değerlendirme süreci ve değerlendiricilerin

belirlenmesine ilişkin tüm iş ve işlemler Genel Müdürlükçe yürütülür. (3) Değerlendirmeler her dönem, Bakanlığın belirlediği tarihlerde ve bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde

yapılır.

(4) Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının tümü veya Genel Müdürlükçe belirlenecek standart ve/veya bölümler

üzerinden değerlendirme yapılabilir.

(5) İl ambulans servisi hizmetlerinin değerlendirmesinde Bakanlığın internet sitesinde yayımlanan il ambulans

servisine ilişkin kalite standartları uygulanır. Değerlendirmede; istasyon sayısı 10 ve altında olan illerdeki bütün

istasyonlar değerlendirilir. İstasyon sayısı 11 ve üzerinde olan illerde ise en az 10 istasyon değerlendirilir.

(6) Bakanlık gerekli hallerde, değerlendirme dönemini üç aya kadar uzatabilir.

(7) Bakanlık, gerekli gördüğü hallerde belirlediği değerlendirme tarihleri dışında da değerlendirme yapabilir

veya yaptırabilir.

(8) Sağlık kurum ve kuruluşları değerlendirme sonucunun tebliğinden itibaren somut delillerle birlikte en geç

yedi gün içinde yazılı olarak Bakanlığa itiraz edebilir. İtiraz başvuruları, Bakanlıkça en geç otuz gün içerisinde

sonuçlandırılır.

(9) İtiraz veya gerekli görülen hallerde Genel Müdürlükçe değerlendirme yapılması halinde değerlendirme

puanı olarak, son yapılan değerlendirme puanı esas alınır.

(10) Sağlık kurum ve kuruluşlarında kalite puanı, hasta ve çalışan güvenliği puanı ile bölüm puanı aşağıdaki

şekilde hesaplanır.

a) Kalite Puanı: [SHKS’de değerlendirilen bölümlerden elde edilen puan toplamı/(SHKS’de değerlendirilen

bölümlerdeki standartların puan toplamı – SHKS’de değerlendirilen bölümlerdeki standartlardan değerlendirme dışı

bırakılan puan toplamı)] x 100.

b) Hasta ve Çalışan Güvenliği Puanı: [SHKS’de değerlendirilen bölümlerden elde edilen hasta ve çalışan

güvenliği puan toplamı / (SHKS’de değerlendirilen bölümlerdeki hasta ve çalışan güvenliği standartları puan toplamı

– SHKS’de değerlendirilen bölümlerdeki hasta ve çalışan güvenliği standartlarından değerlendirme dışı bırakılan puan

toplamı)] x 100.

c) Bölüm Puanı: [SHKS’de değerlendirilen bölümden elde edilen puan toplamı/(SHKS’de değerlendirilen

bölümdeki standartların puan toplamı – SHKS’de değerlendirilen bölümdeki standartlardan değerlendirme dışı

bırakılan puan toplamı)] x 100.

(11) İl Ambulans Servisi kalite puanı aşağıdaki şekilde hesaplanır;

a) Kalite puanı = (İstasyon Ortalama Puanı + Yönetim Hizmetleri Puanı + Kalite İndikatör Puanı) / 3.

b) İstasyon Puanı = İstasyon Hizmetleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan / (İstasyon Hizmetleri

Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

c) İstasyon Ortalama Puanı = Her Bir İstasyon İçin Elde Edilen İstasyon Puanlarının Toplamı / İstasyon Sayısı.

ç) Yönetim Hizmetleri Puanı = Yönetim Hizmetleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan/(Yönetim

Hizmetleri Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

d) Kalite İndikatör Puanı = Kalite İndikatörleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan / (Kalite İndikatörleri

Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

Değerlendirmeye ilişkin istisnai durumlar

MADDE 7 – (1) Sağlık hizmeti sunumuna yeni başlayan sağlık kurum ve kuruluşlarında ilk değerlendirme en

erken, faaliyete başladıkları tarihten itibaren altı ay sonra yapılır.

(2) Sağlık kurum veya kuruluşu tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin bir başka hizmet binasında veya

yerleşkede verilmeye başlanması veya mevcut sağlık kurum veya kuruluşunun kapasitesinde en az yüzde elli oranında

genişleme olması durumunda ilgili sağlık kurum veya kuruluşları altı ay süresince değerlendirilmez.

(3) Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlere maruz kalan ve hizmetlerini aksatacak düzeyde hasar gören sağlık

kurum ve kuruluşları, maruz kalma tarihinden itibaren altı ay süresince değerlendirilmez.

(4) Bakanlık bu madde kapsamında belirlenen süreleri bir defaya mahsus altı ay süre ile uzatmaya yetkilidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 8 – (1) 6/4/2011 tarihli ve 27897 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Hasta ve Çalışan Güvenliğinin

Sağlanmasına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 9 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür