

## Araştırma / Research Article

# Hastane çalışanlarının kalite ve akreditasyon faaliyetlerine bakışı: karşılaştırmalı bir analiz\*

## Overview of hospital employees about quality and accreditation activities: a comparative analysis

Selahattin Akyüz<sup>1</sup>, Fatma Akyüz<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mevki Asker Hastanesi Baştabipliği  
Nöroloji Servisi Altındağ, Ankara  
<sup>2</sup>Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları  
Hematoloji Onkoloji Eğitim ve  
Araştırma Hastanesi Yenidoğan  
Yoğun Bakım Servisi Altındağ,  
Ankara

**Anahtar Kelimeler:**  
Kalite, Akreditasyon, Hastane,  
Performans

**Key Words:**  
Quality, Accreditation, Hospital,  
Performanc

**Yazışma Adresi/Address for  
correspondence:**  
Selahattin Akyüz, Mevki Asker  
Hastanesi Baştabipliği Nöroloji  
Servisi Altındağ, Ankara  
selahattinakyuz@hotmail.com

**Gönderme Tarihi/Received Date:**  
17.08.2015

**Kabul Tarihi/Accepted Date:**  
21.08.2015

**Yayımlanma Tarihi/Published  
Online:**  
17.09.2015

**DOI:**  
10.5455/sad.2015131439810613

### ÖZET

**Giriş ve amaç:** Günümüz sağlık sisteminde rekabet avantajı elde etmek isteyen her bir sağlık işletmesi için kalite ve akreditasyon çalışmalarının önemi her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmaları sağlık çalışanlarının bakış açısıyla değerlendirerek kurum kültürüne çevirmek çok önemlidir. Bu çerçevede hazırlanan bu çalışma ile çalışanlar açısından kalite ve akreditasyon faaliyetlerini değerlendirmek amaçlanmıştır. **Gereç ve yöntem:** Araştırma akredite bir özel hastaneyi, Sağlık Bakanlığı Kamu Hastanesini ve Asker Hastanesini kapsayacak şekilde üç merkezde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS 15) veri tabanında değerlendirilmiştir. **Bulgular ve sonuç:** Çalışma sonucunda, akredite özel hastane çalışanlarının kalite ve akreditasyon faaliyetleri konusunda yüksek düzeyde bilgi sahibi oldukları ( $\bar{X}$ :3,65); Sağlık Bakanlığı Hastanesi çalışanlarının üst yönetim tarafından kalite ve akreditasyon faaliyetlerine katılmaya teşvik edildiği ( $\bar{X}$ :3,06); ve Asker Hastanesi'nde kalite çalışmalarının hastanenin rekabet gücünü artıracaklarının değerlendirildiği ( $\bar{X}$ :3,28) yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

### ABSTRACT

**Objective:** The importance of the quality and accreditation activities is increasing day by day for each health institute seeking to obtain a competitive advantage in today's health care system. It is very important to turn these activities to corporate culture by evaluating them from viewpoint of the health employees. It was aimed to evaluating the quality and accreditation activities from viewpoint of employees with this study prepared in this context. **Method:** Research was carried out in three centers to cover an accredited private hospital, a Public Hospital of the Ministry of Health and a Military Hospital. The obtained data were evaluated in the database of Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS 15). **Result and conclusion:** In the result of the study, it was concluded that accredited private hospital employees had high level of knowledge on quality and accreditation activities ( $\bar{X}$ :3,65); employees in Public Hospital of the Ministry of Health were encouraged to participate in quality and accreditation activities by senior management ( $\bar{X}$ :3,06); and quality activities in Military Hospital were evaluated that they will increase the competitive power of hospital ( $\bar{X}$ :3,28).

\*8. Uluslararası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresinde poster sunum olarak sunulmuştur.

## GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinde kalitenin bu yüzyıldan çok öncesine giden uzun bir tarihi vardır. M.Ö. beşinci yüzyılda Hipokrat'ın yazılı mesleki davranış kuralları, M.Ö. 2000'de Mısır papirüslerinde belgelenen tıbbi uygulama standartları, M.Ö. 1100'de Chou hanedanının doktorların mesleğini uygulamaya başlamadan önce bir sınavı geçmelerini istemesi ve doktorlara yapılan ödemeleri hasta sonuçlarına göre belirlemesi, M.S. 1000'de İranda tıbbi uygulama yapan herkesin bilgisinin sınavla değerlendirilmesinin istenmesi, uzak geçmişteki önemli gelişmelerden bazılarıdır (1).

Günümüz dünyası, sosyo ekonomik ve teknolojik gelişim ve değişim süreçleri ışığında varlığını sürdürmektedir. Bu süreç içerisinde varlığını koruyabilen işletmeler, günümüz çağı olarak bilinen bilgi çağını yakalamakta ve böylelikle rekabet avantajı elde ederek devamlılıklarını sağlamaktadırlar (2). Bu gelişim ve değişim sürecinden sağlık sektörü de etkilenmiş ve son yıllarda bütün dünyada sağlık sektöründe önemli değişimler yaşanmaya başlamıştır (3). Tıbbi teknolojinin hızla gelişmesi, tanı ve tedavi aşamalarındaki gelişmeler, genel olarak bilgi ve kültür düzeylerinin artması, insanların sağlıkları ile daha fazla ilgilenmeleri; sağlık hizmetlerine bakış açısının değişmesine, beklentilerin yükselmesine ve sağlık hizmetlerinin öneminin artmasına neden olmuştur (4).

Sağlık hizmetleri harcamalarının artması, hasta güvenliği ve sürekli gelişim anlayışının hizmeti alan ve sunanlar açısından önem kazanması, sağlık kuruluşlarında kalite yönetim sistemlerinin kurulmasına, uluslararası standartların uygulanmasına ve sürekli iyileştirmeye yönelik mekanizmaların oluşturulmasına sebep olmuştur. Hastaların sağlık bakımı ihtiyaçlarını tatmin edici bir düzeyde karşılamak amacıyla önceleri özel hastanelerde başlayan ve kısa bir zaman içinde kamu hastanelerinde yaygınlaşma eğilimi gösteren kaliteli hizmet sunum çabaları, sağlık hizmetleri kalitesinin tarafsız bir dış kuruluş tarafından belgelenmesi düzeyine gelmiştir (5).

Türkiye’de de sağlık hizmetlerinde kaliteye artan bir ilgi vardır. Sağlık Bakanlığının bu konudaki çalışmaları ivme kazanarak devam etmektedir. 2001 yılında, Sağlık Bakanlığına bağlı yataklı tedavi kurumlarında sunulan bütün hizmetlerin ve yürütülen faaliyetlerin, Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile; kalite, güven, yüksek verim, motivasyon, süreklilik, rekabet, ekip anlayışı ve kalite kültürü içinde yürütülmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla hazırlanan “Yataklı Tedavi Kurumları Kalite Yönetimi Hizmet Yönergesi” yürürlüğe girmiştir. Böylece, Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarına aktif olarak geçilmiştir. Sağlık Bakanlığının 2003 yılında yayımlanan “Sağlıkta Dönüşüm Programı”nın sekiz bileşeninden biri “Nitelikli ve Etkili Sağlık Hizmetleri için Kalite ve Akreditasyon”dur. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Dönüşüm Programı ile hedeflediği insan odaklı çalışmalarına hız vermek, niteliğini ve etkinliğini artırmak amacıyla 2012 yılında birtakım yapısal değişiklikler gerçekleştirmiştir. Yeni yapılanmada sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesinin artırılması, hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanması, klinik kalitenin geliştirilmesi ve verimliliğin artırılmasını esas alacak şekilde tüm sağlık kurumlarına rehberlik yapmak amacıyla Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı kurulmuştur. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan ve 2010-2014 yıllarını kapsayan ilk stratejik planda yer alan 3 stratejik amaçtan ikincisi “ihtiyaç duyulan sağlık hizmetinin güvenli ve kaliteli olarak sunulmasını sağlamak”tır. Hedefe yönelik stratejiler arasında, sağlıkta performans yönetimi, kalite ve akreditasyon sisteminin altyapısının tamamlanacağı, kurum ve kuruluşlarda sunulan hizmetin performansını ölçmek ve kalitesini değerlendirmek için değerlendirme sistemi geliştirilmesine devam edileceği belirtilmektedir (1).

Sağlık hizmetlerinde kalite çalışmalarının başarılı sonuçlar vermesi bu çalışmaların bir kurum kültürü haline getirilmesiyle yakından ilgilidir. Yönetimin, kalite çalışmalarına stratejik planlama ve karar alma süreçlerinin gerçekleştirilmesinin ötesinde devamlı olarak desteğini göstermesi, personelin bu çalışmalara aktif katılımının sağlanmasında gerekli adımları atması ve personelin de kalite çalışmalarını günlük faaliyet süreçleri içerisinde bir gereklilik olarak yerine getirmekte istekli ve özverili

olmaları kalite çalışmalarının sonuç vermesinde son derece büyük öneme sahiptir. Personelin benimsemediği, gerekliliğine inanmadığı ve sonuçlarını göremediği bir uygulamanın tüm alt yapısı mükemmel şekilde hazırlanmış, gerekli donanımlar ve ortam sağlanmış olsa dahi başarılı olma ihtimali oldukça düşüktür.

## AMAÇ

Araştırma, Sağlık Bakanlığına bağlı Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim Araştırma Hastanesi, Ankara Mevki Asker Hastanesi ve Özel Bayındır Hastanesinde kalite ve akreditasyon çalışmalarını hastane çalışanlarının bakış açısından değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada “Çalışanların hastanelerde yapılan kalite ve akreditasyon çalışmalarını değerlendirme durumu demografik değişkenlere göre değişmekte midir?” ve “Hastane türüne göre görüşler arasında fark var mıdır?” sorularına cevap aranmıştır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olup katılımcıların demografik özelliklerini ve kalite ve akreditasyon çalışmalarının hastane personeli tarafından değerlendirmesini belirlemeye yönelik ifadeleri kapsamaktadır. Çalışma öncesi anketin ön uygulaması yapılmış olup anketin güvenilirliğini test etmek için kullanılan Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı 0,911 olarak yüksek güvenilir aralığında bulunmuştur. Ankette ölçeklendirme yöntemi olarak eşit aralıklı 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Analizlerden elde edilen veriler Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS) 15.0 veri tabanına aktarılmış ve istatistiksel analizleri yapılmıştır.

Araştırmaya katılan personelin özellikleri ve ifadelere katılma durumları ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde dağılımı gibi betimleyici istatistiklerle incelenmiştir. Araştırmada “Demografik Özellikler” ve “Hastane Türleri” bağımlı değişken ve “Personelin Genel Bilgisi ve Etkin Katılımı”, “Yönetimin Yaklaşımı ve Karar Süreci”, “Sürekli İyileştirme, Performans Değerlendirme ve Çalışan Tatmini” ve “Kalite Çalışmalarının Performansa Etkilerinin Değerlendirilmesi” faktörleri bağımsız değişkenler olarak ele alınmış ve bağımlı değişkenle bağımsız değişkenler arasındaki ilişki tek yönlü varyans analizi ANOVA (F testi) testi ile değerlendirilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunması durumunda ise farkın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testleri yapılmıştır. Bu çalışmada tek yönlü varyans analizi için post-hoc testi olarak tukey HSD testi kullanılmıştır.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan 179 katılımcının %19'u servis sorumlusu ve daha üst seviyede yönetim kademelerinde çalışmakta, %73,7'si 6 yıl ve daha fazla süredir görev yapmakta ve %58,7'si lisans ve lisansüstü eğitime sahip bulunmaktadır. Araştırmaya katılan personelin büyük kısmının, hem kalite ve akreditasyon çalışmalarından önceki dönemde hem de bu çalışmaların hayata geçirildiği dönemde aynı hastanede görev yapıyor olması ve katılımcıların büyük oranda lisans ve lisansüstü eğitime sahip olması araştırmanın güvenilirliğini artırmaktadır.

Birinci araştırma sorusu kapsamında değerlendirmeye alınan demografik özellikler ile ilgili istatistikî farklılıklar aşağıda sunulmuştur.

Katılımcılar arasında yaptıkları görev ve meslek bakımından kalite çalışmaları hakkında bilgi sahibi olma ve etkin katılım konularında istatistikî olarak anlamlı farklılıkların olduğu Tablo 1'de görülmektedir ( $p<0,05$ ). Yapılan incelemede görev yönünden bakıldığında kalite sorumlularının en üst seviyede kalite ve akreditasyon çalışmaları hakkında bilgi sahibi oldukları ve etkin olarak bu süreçte görev aldıkları ve

kalite sorumlularını servis sorumlularının takip ettiği, meslek yönünden bakıldığında hemşirelerin kalite ve akreditasyon çalışmalarında daha aktif olarak görev aldıkları ve hemşireleri idari personel ve hekimlerin izlediği görülmektedir.

Katılımcılar arasında meslek yönünden personelin kalite ve akreditasyon çalışmalarına katılımının üst yönetim tarafından teşvik edilmesinde ve yöneticilerin çalışanların kararlara katılımına özen göstermelerinde istatistikî olarak anlamlı farklılık olduğu Tablo 2'de görülmektedir ( $p<0,05$ ). Yapılan incelemede her iki ifade de idari personelin daha olumlu düşüncelere sahip olduğu ve idari personeli hekim ve hemşirelerin takip ettiği görülmektedir.

Katılımcılar arasında yaptıkları görev yönünden, göstermiş olduğu performans sonucunda erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb. ödülleri alması, yenilikçi fikirlerin özendirilmesi ve sürekli gelişmeye zemin hazırlanması konularında istatistikî olarak anlamlı bir farklılık olduğu Tablo 3'te görülmektedir ( $p<0,05$ ). Yapılan incelemede servis sorumlusu, kalite sorumlusu ve diğer yönetim kademelerinde çalışanların bu ifadelere daha yüksek oranda katıldıkları görülmektedir.

**Tablo 1.** Personelin Genel Bilgisi ve Etkin Katılımı

PERSONELİN GENEL BİLGİSİ VE ETKİN KATILIMI	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Hastanemizde yürütülmekte olan kalite ve akreditasyon çalışmaları hakkında bilgi sahibiyim.					
İdari ve mali işler müdürü	3	2,3333	,57735		
Tıbbi bakım hizmetleri müdürü	6	2,5000	1,22474		
Kalite sorumlusu	6	4,6667	,51640	3,489	,009
Servis sorumlusu	19	3,3158	1,33552		
Diğer	145	2,8138	1,36924		
Toplam	179	2,9106	1,37508		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarında etkin olarak görev alıyorum.					
İdari ve mali işler müdürü	3	2,6667	,57735		
Tıbbi bakım hizmetleri müdürü	6	2,0000	1,09545		
Kalite sorumlusu	6	4,6667	,51640	5,955	,000
Servis sorumlusu	19	2,7368	1,55785		
Diğer	145	2,3586	1,15876		
Toplam	179	2,4693	1,25102		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarında etkin olarak görev alıyorum.					
Hekim	13	2,3846	1,55662		
Hemşire	70	2,8000	1,24644		
İdari personel	29	2,5862	1,42722	2,977	,021
Diğer sağlık personeli	48	2,1042	1,09621		
Diğer	19	2,0526	,77986		
Toplam	179	2,4693	1,25102		

**Tablo 2.** Yönetimin Yaklaşımı ve Karar Süreci

YÖNETİMİN YAKLAŞIMI VE KARAR SÜRECİ	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Personelin kalite ve akreditasyon çalışmalarına katılımı üst yönetim tarafından teşvik edilmektedir.					
Hekim	13	2,5385	1,05003		
Hemşire	70	3,2000	1,01582		
İdari personel	29	3,3448	1,31681	2,529	,042
Diğer sağlık personeli	48	2,8750	,86603		
Diğer	19	2,7368	,99119		
Toplam	179	3,0391	1,05129		
Yöneticiler çalışanların kararlara katılımına özen göstermektedirler.					
Hekim	13	3,0000	1,22474		
Hemşire	70	2,9286	,96791		
İdari personel	29	3,4138	1,08619	3,703	,006
Diğer sağlık personeli	48	2,6250	,91384		
Diğer	19	2,5263	,77233		
Toplam	179	2,8883	1,00495		

**Tablo 3.** Sürekli İyileştirme, Performans Değerlendirme ve Çalışan Tatmini

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME, PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE ÇALIŞAN TATMİNİ	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Göstermiş olduğum performans sonucu hak ettiğim ödülü (erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb.) Alabiliyorum.					
İdari ve mali işler md.	3	2,6667	1,52753		
Tıbbi bakım hizmetleri md.	6	3,3333	1,50555		
Kalite sorumlusu	6	3,0000	1,54919	4,102	,003
Servis sorumlusu	19	3,2105	1,18223		
Diğer	145	2,3103	1,06404		
Toplam	179	2,4693	1,15287		
Hastanede yenilikçi fikirler özendirilmekte ve sürekli gelişmeye zemin hazırlanmaktadır.					
İdari ve mali işler md.	3	3,3333	,57735		
Tıbbi bakım hizmetleri md.	6	3,3333	1,50555		
Kalite sorumlusu	6	3,3333	1,50555	3,532	,008
Servis sorumlusu	19	3,3158	,94591		
Diğer	145	2,6207	,94332		
Toplam	179	2,7542	1,00891		

Katılımcılar arasında yaptıkları görev yönünden, kalite ve akreditasyon çalışmalarının sağlık hizmetleri kalitesini ve hasta memnuniyet oranlarını artırdığı, hasta-çalışan güvenliği ve örgüt içi iletişim açısından olumlu değişimler meydana getirdiği hususlarında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu Tablo 4'te görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Yapılan incelemede kalite sorumlusu ve diğer yönetim kademelerinde çalışanların bu hususlarda diğer personele göre daha olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmüştür.

Katılımcılar arasında meslek yönünden kalite ve akreditasyon çalışmalarının sağlık hizmetleri kalitesini

artırdığı ve hasta-çalışan güvenliği açısından olumlu değişimler meydana getirdiği hususlarında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu Tablo 5'te gözlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Yapılan incelemede idari personel başta olmak üzere hemşire ve hekimlerin diğer personelden daha yüksek oranda bu düşünceleri paylaştıkları görülmüştür.

İkinci aşamada değerlendirmeye alınan hastane türleri ile ilgili istatistiki farklılıklar ( $p < 0,05$ ) Tablo 6'da sunulmuştur. Yapılan incelemede bu ifadelere akredite özel hastane çalışanlarının diğer hastane çalışanlarına göre daha yüksek oranda katıldıkları gözlenmiştir.

**Tablo 4.** Kalite Çalışmalarının Performansa Etkilerinin Görev Yönünden Değerlendirilmesi

KALİTE ÇALIŞMALARININ PERFORMANSA ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Kalite ve akreditasyon çalışmaları sağlık hizmetlerinin kalitesinde olumlu değişiklik meydana getirmiştir.					
İdari ve mali işler md.	3	2,6667	,57735		
Tıbbi bak. Hizmetleri md.	6	3,6667	1,03280		
Kalite sorumlusu	6	4,8333	,40825	6,494	,000
Servis sorumlusu	19	3,4211	1,21636		
Diğer	145	3,1034	,84758		
Toplam	179	3,2067	,94021		
Hasta memnuniyeti açısından kalite ve akreditasyon çalışmaları olumlu değişiklik meydana getirmiştir.					
İdari ve mali işler md.	3	3,3333	,57735		
Tıbbi bak. Hizmetleri md.	6	3,5000	1,04881		
Kalite sorumlusu	6	4,6667	,51640	3,918	,005
Servis sorumlusu	19	3,4737	1,21876		
Diğer	145	3,1793	,91795		
Toplam	179	3,2737	,97608		
Hasta ve çalışan güvenliği açısından kalite ve akreditasyon çalışmaları olumlu değişiklik meydana getirmiştir.					
İdari ve mali işler md.	3	3,0000	1,00000		
Tıbbi bak. Hizmetleri md.	6	3,5000	1,04881		
Kalite sorumlusu	6	4,8333	,40825	5,640	,000
Servis sorumlusu	19	3,3684	1,11607		
Diğer	145	3,1310	,86003		
Toplam	179	3,2235	,93334		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarının örgüt içi iletişime olumlu katkısı bulunmaktadır.					
İdari ve mali işler md.	3	3,0000	1,00000		
Tıbbi bak. Hizmetleri md.	6	4,0000	,89443		
Kalite sorumlusu	6	4,5000	,54772	5,299	,000
Servis sorumlusu	19	2,9474	1,02598		
Diğer	145	3,0414	,90428		
Toplam	179	3,1117	,95331		

**Tablo 5.** Kalite Çalışmalarının Performansa Etkilerinin Meslek Yönünden Değerlendirilmesi

KALİTE ÇALIŞMALARININ PERFORMANSA ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Kalite ve akreditasyon çalışmaları sağlık hizmetlerinin kalitesinde olumlu değişiklik meydana getirmiştir.					
Hekim	13	3,1538	,80064		
Hemşire	70	3,3714	,91954		
İdari personel	29	3,4828	,91107	3,506	,009
Diğer sağlık personeli	48	3,0417	,89819		
Diğer	19	2,6316	1,01163		
Toplam	179	3,2067	,94021		
Hasta ve çalışan güvenliği açısından kalite ve akreditasyon çalışmaları olumlu değişiklik meydana getirmiştir.					
Hekim	13	3,0769	,95407		
Hemşire	70	3,3571	,94847		
İdari personel	29	3,6897	,89056	5,166	,001
Diğer sağlık personeli	48	3,0208	,72902		
Diğer	19	2,6316	1,01163		
Toplam	179	3,2235	,93334		

Tablo 6. Hastane Türlerine Göre İstatistikî Farklılıklar

		N	$\bar{X}$	$\sigma$	F	P
Hastanemizde yürütülmekte olan kalite ve akreditasyon çalışmalarını hakkında bilgi sahibiyim.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,1633	1,29658	12,691	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,4674	1,40994		
	Özel hastane	38	3,6579	,93798		
	Toplam	179	2,9106	1,37508		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarında etkin olarak görev alıyorum.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,7551	1,26706	11,082	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,0761	1,14098		
	Özel hastane	38	3,0526	1,18430		
	Toplam	179	2,4693	1,25102		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarına yönetim kademesinin desteği yeterlidir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,8367	1,16094	7,309	,001
	Tsk asker hastanesi	92	2,7500	,90935		
	Özel hastane	38	3,4474	,79517		
	Toplam	179	2,9218	,99692		
Personelin kalite ve akreditasyon çalışmalarına katılımı üst yönetim tarafından teşvik edilmektedir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,0612	1,12561	9,636	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,7826	,93557		
	Özel hastane	38	3,6316	,99786		
	Toplam	179	3,0391	1,05129		
Yöneticiler çalışanların kararlara katılımına özen göstermektedirler.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,7959	1,07973	12,181	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,6630	,90514		
	Özel hastane	38	3,5526	,86046		
	Toplam	179	2,8883	1,00495		
Personelin kalite ve akreditasyon çalışmalarına uyumu yeterlidir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,9796	1,07024	5,089	,007
	Tsk asker hastanesi	92	2,7174	,84289		
	Özel hastane	38	3,2632	,82803		
	Toplam	179	2,9050	,92829		
Göstermiş olduğum performans sonucu hak ettiğim ödülü alabiliyorum.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,3265	1,26471	5,362	,005
	Tsk asker hastanesi	92	2,3261	1,08038		
	Özel hastane	38	3,0000	1,03975		
	Toplam	179	2,4693	1,15287		
Hastanede yenilikçi fikirler özendirilmekte ve sürekli gelişmeye zemin hazırlanmaktadır.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,6531	1,10964	11,028	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,5435	,91883		
	Özel hastane	38	3,3947	,82329		
	Toplam	179	2,7542	1,00891		
Hastanede dış müşteri (hasta) kadar, iç müşteri (çalışanlar) tatminine de önem verilmektedir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	2,6122	1,20444	4,686	,010
	Tsk asker hastanesi	92	2,6848	,87617		
	Özel hastane	38	3,2105	,96304		
	Toplam	179	2,7765	1,01412		
Kalite ve akreditasyon çalışmaları sağlık hizmetlerinin kalitesinde olumlu değişiklikler meydana getirmiştir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,3673	1,07420	9,825	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,9348	,84910		
	Özel hastane	38	3,6579	,74530		
	Toplam	179	3,2067	,94021		
Hasta memnuniyeti açısından kalite ve akreditasyon çalışmaları olumlu değişiklikler meydana getirmiştir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,5510	1,08130	10,456	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,9674	,88269		
	Özel hastane	38	3,6579	,81461		
	Toplam	179	3,2737	,97608		
Hasta ve çalışan güvenliği açısından kalite ve akreditasyon çalışmaları olumlu değişiklikler meydana getirmiştir.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,3673	1,07420	14,591	,000
	Tsk asker hastanesi	92	2,9130	,79355		
	Özel hastane	38	3,7895	,74100		
	Toplam	179	3,2235	,93334		
Kalite ve akreditasyon çalışmalarının örgüt içi iletişime olumlu katkısı bulunmaktadır.	Sağlık bakanlığına bağlı hastane	49	3,2449	1,10925	6,747	,002
	Tsk asker hastanesi	92	2,8804	,87508		
	Özel hastane	38	3,5000	,76229		
	Toplam	179	3,1117	,95331		

## SONUÇ

Birinci araştırma sorusu “Çalışanların hastanelerde yapılan kalite ve akreditasyon çalışmalarını değerlendirme durumu demografik değişkenlere göre değişmekte midir?” ile ilgili olarak aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Ankete katılanların %19'u servis sorumlusu ve diğer yönetim kademelerinde görev yapmakta ve %81'i ise diğer personelden oluşmaktadır. Katılımcıların yaptıkları görev durumlarına göre anket formundaki ifadelerle katılma durumları incelendiğinde kalite sorumlularının en üst seviyede kalite ve akreditasyon çalışmaları hakkında bilgi sahibi oldukları ve etkin olarak bu süreçte görev aldıkları görülmektedir. Kalite ve akreditasyon çalışmaları hakkında kalite sorumluları dışında servis sorumluları başta olmak üzere diğer personelinde bilgi sahibi oldukları görülmektedir. Kalite ve akreditasyon çalışmalarına aktif olarak katılma hususunda ise kalite sorumlularını servis sorumluları ve diğer yönetim kademesi takip etmektedir. Kalite sorumluları, servis sorumluları ve diğer yöneticiler çalıştıkları birimlerde alınan kararlara etkin olarak katılmaktadırlar. Yönetim kademesinde çalışanlar diğer çalışanlara oranla kalite ve akreditasyon çalışmalarının sağlık hizmetlerinin kalitesi ile hasta memnuniyetini artırdığını, hasta ve çalışan güvenliği ile örgüt içi iletişimi geliştirdiğini düşünmektedirler. Bu durum yönetim kademesinin kalite ve akreditasyon çalışmalarını daha iyi özümlediğini ve daha alt kademelere inildikçe bu oranda azalma olduğunu göstermektedir.

Ankete katılanların %39,1'i hemşire, %26,8'i diğer sağlık personeli, %16,2'si idari personel, %10,6'sı diğer personel ve %7,3'ü hekimlerden oluşmaktadır. Katılımcıların meslek durumlarına göre anket formundaki ifadelerle katılma durumları incelendiğinde hemşirelerin kalite ve akreditasyon çalışmalarında aktif olarak görev aldıkları görülmüştür. Kalite ve akreditasyon çalışmalarına aktif katılım konusunda hemşireleri idari personel ve hekimler izlemektedir. İdari personelin, kalite ve akreditasyon çalışmalarına katılımının üst yönetim tarafından teşvik edildiğini ve yöneticilerin çalışanların kararlara katılımına özen gösterdiklerini düşündükleri görülmektedir. Bu ifadelerde idari personeli hekimler ve hemşireler takip etmektedir. İdari personel başta olmak üzere hemşire ve hekimlerin diğer personele oranla yeterince hizmet içi eğitim verildiği, düzenli olarak performans değerlendirme yapıldığı, performans sonucu hak ettiği ödülü (erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb.) alabildiği ve hastanede yenilikçi fikirlerin özendirildiği konularında daha olumlu düşüncelerinin olduğu görülmektedir. İdari personel başta olmak üzere hemşire, hekim ve diğer sağlık personelinin diğer personele oranla kalite ve akreditasyon çalışmalarının sağlık hizmetlerinin kalitesi ile hasta memnuniyetinde artış meydana getirdiğini,

hasta ve çalışan güvenliği ile örgüt içi iletişime olumlu katkı sağladığını düşündükleri görülmüştür.

İkinci araştırma sorusu “Hastane türüne göre görüşler arasında fark var mıdır?” ile ilgili olarak aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Ankete katılanların %51,4'ü TSK Asker Hastanesinde, %27,4'ü Sağlık Bakanlığına bağlı hastanede ve %21,2'si özel hastanede görev yapmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları hastane türlerine göre anket formundaki ifadelerle katılma durumları incelendiğinde özel hastane personelinin büyük oranda yapılan kalite ve akreditasyon çalışmaları hakkında genel bir bilgiye sahip oldukları, bu çalışmalara etkin olarak katıldıkları buna karşın Sağlık Bakanlığına bağlı hastanede ve TSK Asker Hastanesinde görev yapan personelin özel hastaneye kıyasla daha az bilgi sahibi olduğu ve daha az oranda çalışmalara katıldığı görülmektedir.

Anket sonuçları, özel hastane personelinin diğer hastane personeline göre büyük oranda kalite ve akreditasyon çalışmalarına yönetim kademesinin desteğini yeterli bulduğunu, personelin kalite ve akreditasyon çalışmalarına katılımının üst yönetim tarafından teşvik edildiğini, yöneticilerin çalışanların kararlara katılımına özen gösterdiğini ve çalışanların çalıştıkları birimde alınan kararlarda etkin olduğunu göstermektedir.

Sonuçlara göre, özel hastane çalışanlarında diğer hastane çalışanlarına oranla kalite ve akreditasyon çalışmalarına uyumun daha üst seviyede olduğu, yeterince hizmet içi eğitimin verildiği, düzenli olarak performans değerlendirme yapıldığı, personelin hak ettiği ödülü (erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb.) alabildiği, hastanede yenilikçi fikirlerin özendirildiği ve dış müşteri (hasta) kadar iç müşteri (çalışanlar) tatminine de önem verildiği görülmüştür. Benzer şekilde özel hastane çalışanlarının diğer hastane çalışanlarına oranla kalite ve akreditasyon çalışmalarının sağlık hizmetlerinin kalitesini, hasta memnuniyetini, hasta ve çalışan güvenliğini, örgüt içi iletişimi geliştirdiği, hastalardan yapılan yenilikler ile ilgili olarak olumlu geribildirimler alındığı, kalite ve akreditasyon çalışmalarının genel olarak hastanenin performansını artırdığı ve hastanenin kalite yönünden iyi seviyede olduğu yönünde daha olumlu düşüncelere sahip oldukları görülmüştür.

Bu sonuçlar, çalışanlar gözünden kalite akreditasyon çalışmalarının değerlendirilmesinde, akreditasyon çalışmalarını tamamlamış olan özel hastane ile kalite çalışmalarını sürdürmekte olan Sağlık Bakanlığına bağlı hastane ve TSK Asker Hastanesi arasında farklılık olduğunu ortaya koymaktadır. Kalite çalışmalarında mesafe alındıkça ve olumlu sonuçlar personel tarafından görüldükçe personelin bu çalışmaları daha fazla benimseyeceği ve daha katılımcı bir şekilde faaliyetlere katılacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKLAR

1. Kaya, S., "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı", Editör: Sıdıka Kaya, Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2864, 2013, Eskişehir.
2. Taş, D., Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane Ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, 2009, İstanbul.
3. Ergenoğlu, A. S., Sağlık Kurumlarının İyileştiren Hastane Anlayışı ve Akreditasyon Bağlamında Tasarımı ve Değerlendirilmesi, Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2006, İstanbul.
4. Doğanay, P., Kaizen – Sürekli İyileştirme İle Hastanelerde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, 2008, Ankara.
5. Akyurt, N., Hastanelerde Akreditasyon Standartları: İstanbul'daki Özel Hastanelerin Radyoloji Yöneticilerinin Standartları Ne Ölçüde Yerine Getirildiği Konusundaki Görüşlerine İlişkin Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, 2007, İstanbul.