

# Türkiye'deki ilk "akademik tıp merkezi akreditasyonu" nun hikâyesi

## Prof. Dr. Gazi Yiğitbaşı



1965 yılında Afyon, Bolvadin'de doğdu. İzmir Yavuz Selim İlkokulu, Bornova Suphi Koyuncuoğlu Orta Okulu, İzmir Atatürk Lisesi ve Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni (1988) bitirdi. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde KBB Uzmanı (1993), KBB Doçenti (1999), KBB Profesörü (2005) oldu. 2005 ve 2011 yılları arasında İzmir Tepecik Eğitim Araştırma Hastanesi KBB klinik şefliği ve Başhekimlik görevinde bulundu. Son olarak Medipol Üniversitesi Hastanesi Medikal Direktörlüğü görevini yürüttü.

## Ayşegül Ergin



1994 yılında Hacettepe Üniversitesi Ekonomi Bölümünden mezun oldu. Meslek hayatına Ankara Sevgi Hastanesi'nde başladı. Özel bir şirkette anahtar teslim hastane projelerinde yönetici olarak görev yaptı. 1999-2010 yılları arasında IQ Uluslararası Kalite Danışmanlık şirketinde yöneticilik yaptı. Türkiye'deki birçok özel ve üniversite hastanesinin kalite yönetim sistemlerinin kurulması sürecinde eğitmenlik ve danışmanlık görevlerini üstlendi. 2012 yılından beri Medipol Üniversitesi Hastanesi'nde Kalite Koordinatörlü olarak görev yapmakta, aynı zamanda Medipol Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak derslere girmektedir.

**M**edipol Üniversitesi Hastanesi, 1 Temmuz 2012'de hizmete girmiştir. Genel Hastane, Kardiyovasküler Cerrahi Hastanesi, Onkoloji Hastanesi ve Diş Hastanesi olmak üzere 4 ana yapıdan oluşmaktadır. Yatak kapasitesi 470 olup 39 genel, 53 yenidoğan, 26 kardiyovasküler cerrahi ve 9 koroner olmak üzere toplam 127 yoğun bakım yatağına sahiptir. Poliklinik odası 260, ameliyathane odası 25 olup yan dallar ile beraber 58 anabilim ya da bilim dalında hizmet vermektedir. Onayı alınmış kapasite artışımızın inşaat süreci başlamıştır ve yaklaşık bir yıl sonra toplam yatak sayımız 810 olacak şekilde tamamlanacaktır. Bütün bu kapasiteyi birlikte ele alırsak, Medipol Üniversite Hastanesi ülkemizin en büyük vakıf üniversitesi hastanesidir.

Tüm branşlarda SGK anlaşması olan hastane, bugün itibarıyla yılda 1 milyon üzerinde poliklinik hastasına hizmet vermekte ve yüzde yüze yakın yatak doluluk oranıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Günlük ortalama ameliyat sayısı 80 civarındadır ve her cerrahi klinikte ileri düzey ve kompleks cerrahi müdahaleler gerçekleştirilmektedir. Karaciğer ve böbrek nakli, cerrahi robot eşliğinde ürolojik, jinekolojik, kulak burun boğaz, genel cerrahi, kardiyovasküler cerrahi girişimleri, pediatrik beyin cerrahisi, epilepsi cerrahisi, Parkinson ve diğer hareket bozukluklarında derin beyin stimülasyon cerrahisi, ileri onkolojik

cerrahi, pediatrik kardiyovasküler cerrahi, ileri düzey diş ve çene cerrahisi, işitme ve beyin sapı implant cerrahisi ve her branşta onkolojik cerrahi uygulanan ileri düzey cerrahi müdahalelere örneklerdir. Erişkin ve pediatrik kemik iliği nakil merkezi, tüp bebek merkezi, işitme ve denge bozuklukları merkezi, uyku merkezi, geleneksel ve tamamlayıcı tıp merkezi özel birimlere örneklerdir.

Kısa süre içerisinde hızla büyüyen Medipol Üniversitesi Hastanesi aynı zamanda uluslararası hasta turizminde de iddialı adımlarla ilerlemektedir. Yüksek kalite standartlarında ve dünyadaki eşdeğer sağlık merkezlerine göre daha uygun fiyatlarda hizmet vermesi, Medipol Üniversitesi Hastanesi'ni önemli bir çekim merkezi haline getirmektedir. Uluslararası hasta ilişkileri merkezi, yaklaşık 70 kişilik bir ekipten oluşmakta ve 18 yabancı dilde iletişim kurulmaktadır. Avrupa, Balkan ülkeleri, Rusya, Gürcistan, Azerbaycan ve diğer Türk cumhuriyetleri, Orta Doğu ve Kuzey Avrupa ülkelerinden olmak üzere özellikle onkoloji, ortopedi, beyin cerrahisi ve pediatrik kardiyovasküler cerrahi vakalarında yılda yaklaşık 25 bin hastaya hizmet verilmektedir. Önümüzdeki yıllarda bu sayının 2 katına çıkacağı öngörülmektedir. Bunun yanında söz konusu bölge ülkelerinden öğrenci, uzman ve uzmanlık sonrası seviyelerde eğitim talepleri olan çeşitli üniversite ve sağlık merkezleri ile işbirliği çalışmaları yürütülmektedir. Medipol Üniversitesi Hastanesi'nin en

önemli gücü, herhangi bir anabilim dalında olması gereken en son teknoloji cihaz ve ekipmanın seri olarak tamamına sahip olması yanında, bu teknolojiyi dünya standartlarında kullanma beceri ve tecrübesine sahip uzman hekim ve yardımcı personele sahip olmasıdır.

Hastanemiz hizmete girdikten çok kısa bir süre sonra, 1 Mart 2014 tarihinde **Joint Commission International (JCI)** tarafından 2013 yılından itibaren eğitim ve bilimsel çalışmaların yapıldığı hastaneler için uygulamaya koyduğu Akademik Tıp Merkezi Hastaneleri standartlarından akreditasyon sertifikası almıştır. **JCI Akademik Tıp Merkezi Hastaneleri standartlarından Türkiye'de akredite olmuş ilk hastane**, dünya çapında da 32'inci hastane Medipol Üniversitesi Hastanesi'dir.

**Akreditasyon**, kuruluşların üçüncü bir tarafça belirlenen standartlara göre çalışmasının bağımsız ve tarafsız bir kuruluş tarafından onaylanması ve düzenli aralıklarla denetlenmesidir. Kurum olarak misyonumuz, dünya standartlarında tıbbi tedavi ve eğitim hizmeti vermektir. Hastanemiz bu misyon doğrultusunda inşaat aşamasından başlayarak, tüm süreçlerimizi sağlık hizmetlerinde altın standart olarak kabul JCI standartları ve Sağlık Bakanlığı kalite standartlarına göre tasarlanmıştır.

JCI, sağlık sektöründeki en eski akredi-

tasyon kurumu olarak 1951'de, American College of Surgeons, American College of Physicians, American Hospital Association, American Medical Association ve Canadian Medical Association'ın katılımıyla "Joint Commision on Accreditation of Hospitals" (JCAH) olarak kurulmuştur (1). 1994 yılından itibaren JCAH JCI aracılığı ile dünya genelinde sağlık kuruluşlarına akreditasyon hizmetini vermeye başlamıştır. JCI, 100 den fazla ülkede kalite standardizasyonu konusunda hizmet sunmaktadır. Joint Commission International (JCI) kalite ve hasta güvenliği alanındaki en iyi uygulamaları belirlemekte, ölçümlemekte ve dünyayla paylaşmaktadır.

#### JCI standartlarının kurumlara sağladığı katkılar, ana başlık olarak şunlardır:

- Bakım alanları ve bakım verenler için riski azaltan güvenli bir ortam temin edilmesi
- Kalite ve hasta güvenliği için ölçülebilir kıyaslama alanlarının sunulması
- Sürekli, sürdürülen iyileştirmenin ortaya konulması
- Akredite edilen hastanelerin başarılarının ve mükemmeliyete adanmışlıklarının kamuoyu nezdinde tanınmasının ve kabul görmesinin sağlanması
- Verimliliğin artırılması
- Standardize bakım sayesinde maliyetlerin düşürülmesi (2).

Medipol Mega Hastaneler Kompleksi, İstanbul Medipol Üniversitesi ile 2012 tarihinde imzalanan afiliyasyon protokolü çerçevesinde başta tıp fakültesi öğrencileri olmak üzere hemşirelik ve diğer yardımcı sağlık personeli bölümlerindeki fakülte ve yükseköğretim öğrencilerinin eğitimine dönük faaliyetlerine başlamıştır. Bugün itibarıyla hastanemizde toplam çalışan sayısı 2468'dir. Hekim sayısı 360 olup, 164'ü öğretim üyesi, 128'i uzman hekim, 68'i araştırma görevlisidir. Toplam hemşire-ebe sayısı 507'dir. Tıp Fakültesinden 175, Sağlık Bilimleri Fakültesinden (Hemşirelik, Sağlık Yönetimi, Fizyoterapist, Beslenme ve Diyetisyenlik bölümleri) 201, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulundan (Anestezi, Radyoloji, Tıbbi Laboratuvar, EEG Teknisyenliği, Radyoterapi, Tıbbi Dokümantasyon, İlk-Acil Yardım ve Odyometri Programları) 139 olmak üzere toplam 515 öğrencimiz hastanemizde eğitim almaktadır. Bu sayılar her geçen gün artmaktadır.

JCI, 2012 yılında Akademik Tıp Merkezi Hastane Standartlarını yayımlanmıştır. Akademik nitelikli hastanelerden akredite olmak isteyen hastaneler, 1 Ocak 2013 tarihinden itibaren bu standartlar üzerinden denetlenmeye ve akredite olmaya başlamıştır. JCI hastane akreditasyonu standartlarının 4. baskısına ek olarak yayımlanan Akademik Tıp Merkezi Hastane standartları, 304 ana standart ve 1227 alt standartlardan oluşmaktadır. Tıbbi mes-

leki eğitim ve insan denekler üzerindeki araştırma programları standartları, akademik tıp merkezi hastaneleri türünde hizmet veren kurumlar için yayımlanmıştır. Bu standartlar ayrıca, akademik tıp merkezi hastanelerinin kalite ve hasta güvenliği faaliyetlerine, tıp eğitimine insan denekleri üzerindeki araştırmalarının dâhil edilmesi için bir çerçeve de sunmaktadır. Eğitim ve araştırma etkinlikleri, kalite çerçevesine uygun olarak dâhil edilmedikleri sürece; hasta bakımı kalite izlemi ve iyileştirilmesinde sıkça gözden kaçan sorunların gelişmesine neden olabilmektedir (3).

Bu standarttan akredite olmak isteyen eğitim ve araştırma hastaneleri için tıp fakültesiyle entegre olunması, tıp öğrencilerine ve tıpta uzmanlık öğrencilerine eğitim verilmesi ve ayrıca insan denekleri üzerinde araştırma yapılması şartları bulunmaktadır (4). 2013 yılına kadar eğitim ve araştırma yapan kurumlar JCI'ın hastane standartlarına göre denetmekte idi. Akademik standartların yayımlanması ile birlikte akademik tıp merkezleri bu standartlara göre de denetlenmeye başlamıştır. Biz de tıp eğitimi veren ve insan denekleri üzerinde araştırma yapan bir kurum olarak, 2013 yılı itibarıyla bu standartları kurumumuzda uygulamaya başladık.

JCI akademik merkezli akreditasyon standartları üç bölümden oluşmaktadır:

- Hasta merkezli
- Yönetim merkezli
- Akademik tıp merkezli standartlar olarak

**Hasta merkezli standartlar** uluslararası hasta güvenlik hedeflerini, hastanın hastaneye kabulü, değerlendirilmesi, bakımı, anestezi ve cerrahi süreçlerini, bakıma erişim ve bakımın sürekliliğini, hasta ve ailesinin haklarını, ilaç yönetimi ve kullanımını, hasta ve ailesinin eğitimi kapsayan süreçleri standardize etmektedir.

**Yönetim standartları** kalite iyileştirme ve hasta güvenliği, enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolü, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme, tesis yönetimi ve güvenliği, çalışanların nitelikleri ve eğitimi ve üretilen bilgi yönetimini kapsayan süreçleri standardize etmektedir.

**Akademik tıp merkezi hastane standartları** ise 5'inci versiyonda eklenmiştir ve tıbbi mesleki eğitim standartları ile verilen tıp eğitimi için gerekli altyapının sağlanması, tıp öğrencileri ve tıpta uzmanlık öğrencilerinin eğitimi programlarının oluşturulması, yetkilendirilmesi, gözetilmesi, performans, ayrıca kalite ve hasta güvenliği konusunda eğitim sürecini kapsayan süreçleri standardize etmektedir. Bunların dışında insan katılımlı klinik araştırma standartları ile kurumda yapılan klinik araştırmaların güvenli olarak yapılması için de gerekli standartları belirlemektedir.

Akademik tıp merkezli hastane standartlarının kurumumuzda uygulanmasıyla birlikte, verilen tıbbi hizmetlerin yanı sıra

tıp eğitimi ve kurumumuzda yapılan klinik araştırmalarda üst düzey standartlar oluşturmamız ve bu standartlar doğrultusunda faaliyet göstermemiz mümkün olabilmıştır. Bu standartları hastanemizde uygularken öncelikle tepe yönetimin bu sürece inancının tam olması gerektiğinin farkındaydık. Tepe yönetimi tarafından kalite süreçlerinde tam desteğin sağlanması, sürecin sağlıklı başlaması ve sağlıklı sürdürülmesi açısından son derece etkili oldu. Bunu takiben çalışanlarımızın bu süreçlere inandırılmaları ve uygulamalara aktif katılımlarının sağlanması konusunda bilgilendirme ve yönlendirme faaliyetlerinde bulduk. Bu standartlarla ilgili prosedürlerin oluşturulması ve uygulanması için hekim, hemşire, eczacı diyetisyen, teknisyen ve idari çalışanlarımızın bir araya geldiği multidisipliner 13 komite oluşturduk. Bu komiteler, periyodik toplantılarla hastanede uygulanacak standartları belirlediler. Belirlenen standartlar eğitim ekipleri tarafından tüm çalışanlarla paylaşılarak gerekli eğitimler verilerek uygulamaya alındı. Denetçi ekiplerimiz tarafından standartların uygulanması denetlenerek varsa uygunsuzluklar giderilerek süreçlerin sürekli iyileştirilmesi sağlandı. Süreçlerin denetlenmesinde multidisipliner geniş bir ekiplerle birlikte çalışılmasına özen gösterildi. Özellikle önem atfettiğimiz alanların denetimlerine medikal direktör ve diğer üst düzey yöneticilerin aktif katılımları sağlandı. Hastane açılışı ile başlayan ve akredite oluncaya kadar geçen yaklaşık 19 aylık süre boyunca yapılan bu kolektif çalışma ortamı, hem akreditasyon sürecimizi kolaylaştırdı hem de yeni kurulan hastanemizin yönetim kültürünün oluşması ve yerleşmesinde çok önemli katkılar sağlamış oldu. Gerek hizmet ve gerekse akademik faaliyetlerde dünya standartlarında yapılan bu iyileştirme çalışmaları, kurum kültürümüzde; hasta ve çalışan güvenliğinin önemi, ölçülebilir, sürdürülebilir süreç takibi, mükemmeliyete adanmışlık, işbirliği kurma, ortak çözüm üretme, paylaşım, hedefler belirleme, hedefleri birlikte başarma, karşılıklı güven duyma, verimlilik ve belki de en önemlisi kurum aidiyeti duygusunu pekiştirme konularında son derece önemli katkılar sağlamış oldu. Tüm bu süreçte emeği geçen başta Mütevelli Heyeti Başkanımız olmak üzere Medipol Üniversitesi Hastanesi ailesinin tüm mensuplarına teşekkür ederiz.

#### Kaynaklar

1) [http://www.jointcommission.org/about\\_us/history.aspx](http://www.jointcommission.org/about_us/history.aspx) (Erişim Tarihi: 13.10.2015)

2) <http://tr.jointcommissioninternational.org/achieve/academic-medical-center-hospitals-1/> (Erişim Tarihi: 13.10.2015)

3) *Joint Commission International Accreditation Standards For Hospital Including Standards for Academic Medical Center Hospital (5th Edition Effective 1 April 2014)*

4) <http://tr.jointcommissioninternational.org/jci-releases-new-standards-for-academic-medical-center-hospitals/> (Erişim Tarihi: 23.11.2015)