



# Tıp Etiği Açısından Geçmişten Geleceđe Hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi

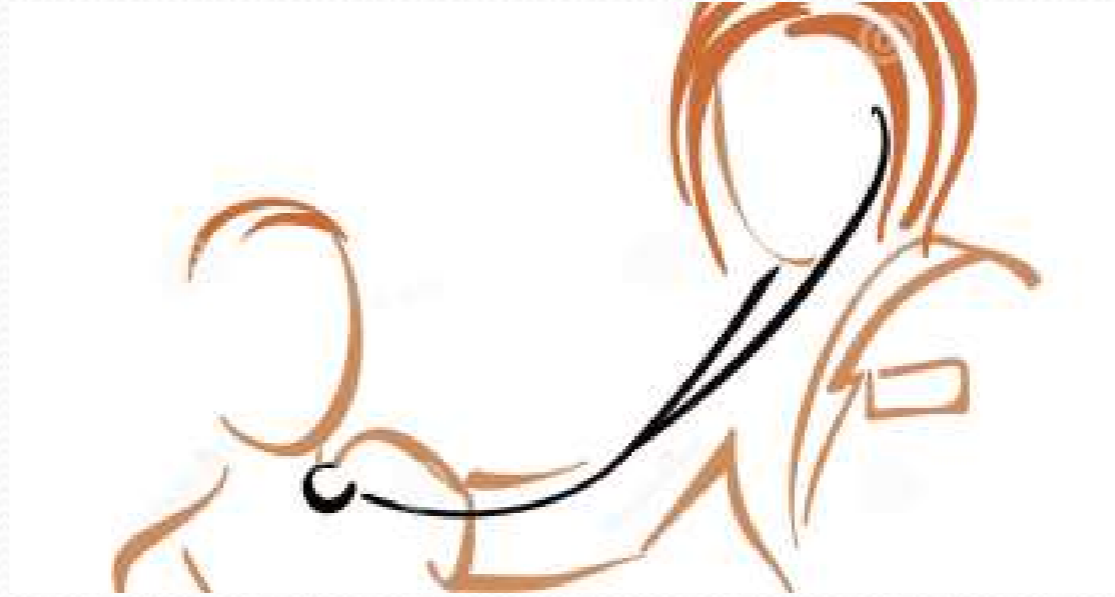
Prof. Dr. Nesrin ÇOBANOĐLU  
Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi  
Tıp Etiği ve Tıp Tarihi AD. Başkanı

# Hastane Yönetiminin Amacı

- Sağlık hizmeti sunan ve alanların en iyi memnuniyeti
- Etkin-verimli ve kaliteli hizmet sunumunu sürdürmek
- Adil, ulaşılabilir bir sistemde hizmet sunmak



- Sağlık politikalarında yaşanan değişmeler ve insanlığın evrimiyle 3. kuşak insan hakkı olarak hasta hakları gelişmiştir.



- Hastanın hekiminden en önemli beklentisi insancılığdır.
- Hekimlik öznesi ve nesnesi insan olan bir meslektir.





# Toplam Kalite Yönetimi

- Hastayı da özneleştiren bu yönetim biçiminin uygulamaya aktarılması ancak çalışan bireylerin daha iyiyi aramaları ve devamlı kalite iyileştirme stratejisinin bileşeni olmayı istemeleriyle sağlanabilir.
- Çalışan memnuniyeti



# Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi

- Takım çalışması
- Hastanın beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması
- Toplam Kalite Yönetimi, bilim olmayan fakat amacına ulaşmak için tüm bilim dallarını ve yöntemlerini araç olarak kullanan bir yönetim stratejisidir.





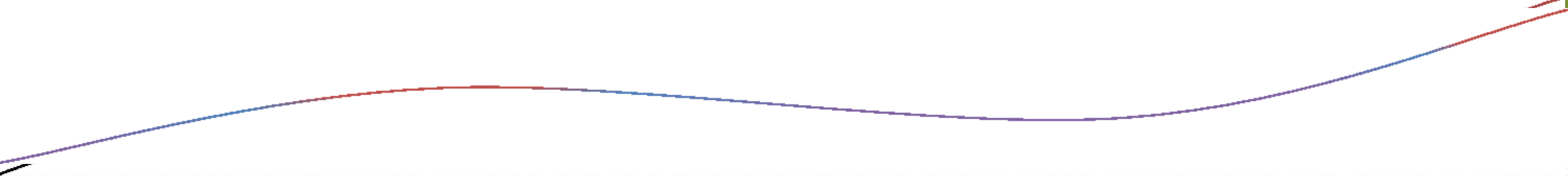
- Hasta memnuniyetinin ölçülmesini en temel verilerden biridir.



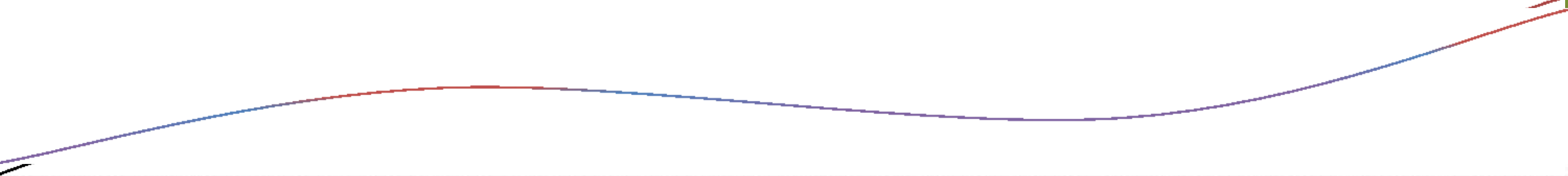
- Kalite güvencesi
- llebilir kalite standartları belirlenmiş, bakım hizmetlerinin önceden belirlenen bu standartlara ulaşması kalite güvencesi olarak tanımlanmıştır.



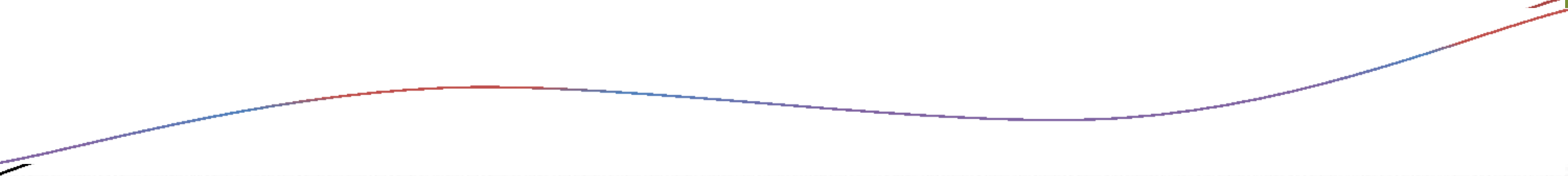


- 
- Sonraları bu standartlara ulaşılmamasının kalitenin ölçümü konusunda yeterli olmadığı gözlenmiş ve Toplam Kalite Yönetimi kavramına ulaşılmıştır.

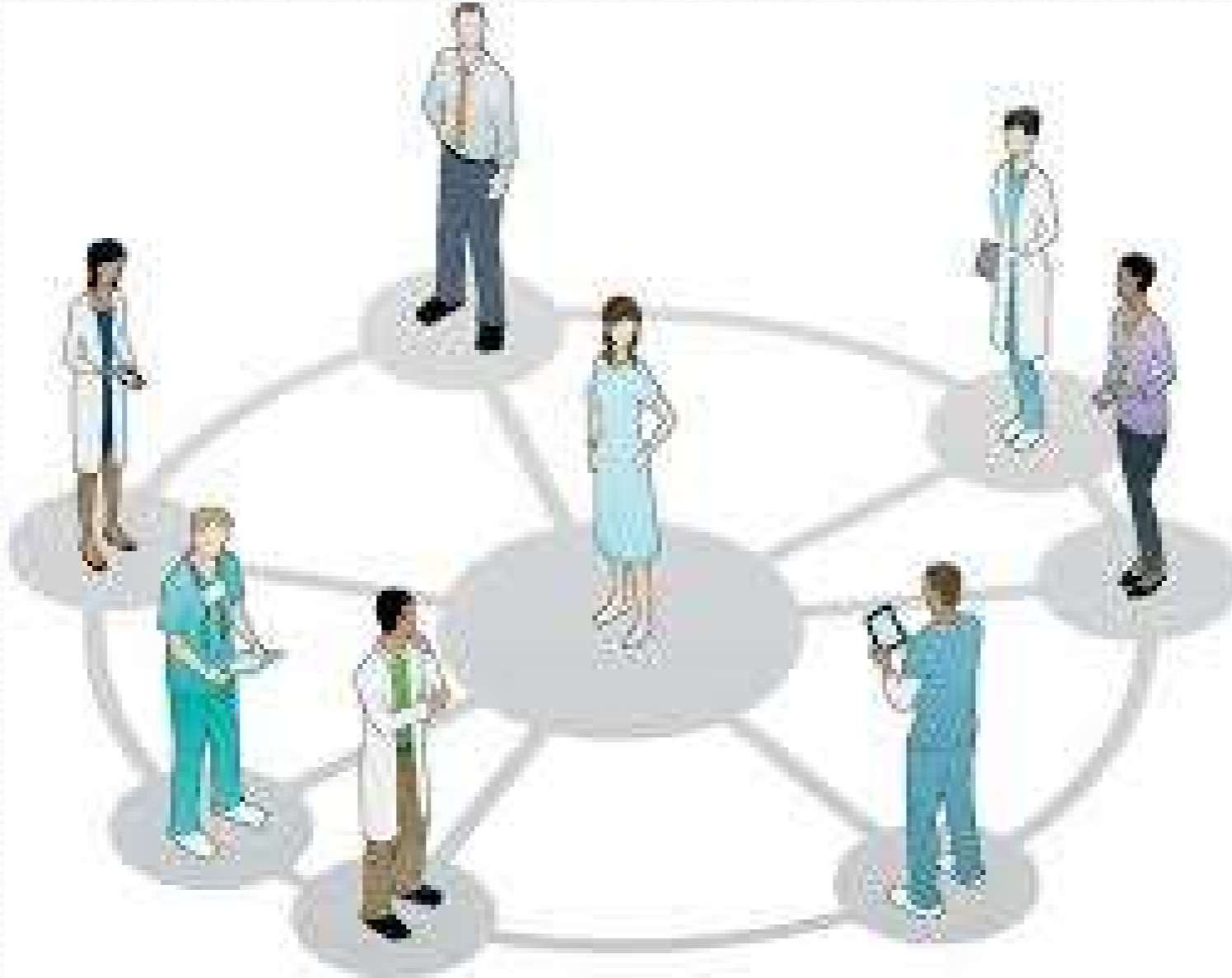


- 
- Bakım kalitesi,  
"mevcut bilgi kapsamında, hasta bakım hizmetlerinin, istenilen hasta çıktılarının olasılığını artırma, istenmeyen çıktıların olasılığını azaltma derecesi" dir.



- 
- Donabedian, Toplam Kalite Yönetimi'ni sağlık bakımında "en iyi" ye varma olarak tanımlamaktadır.
  - “yöntemleri nedir?”
  - Sağlık bakım alanında var olan bilgi ve teknolojinin sağlıkta en fazla iyileştirmeye varma potansiyeli; aileleri de dahil olmak üzere hasta tarafından kabul edilebilirlik; toplum tarafından kabul edilebilirlik sağlanıyorsa bu bakım hizmeti iyidir yargısına ulaşılabilir.

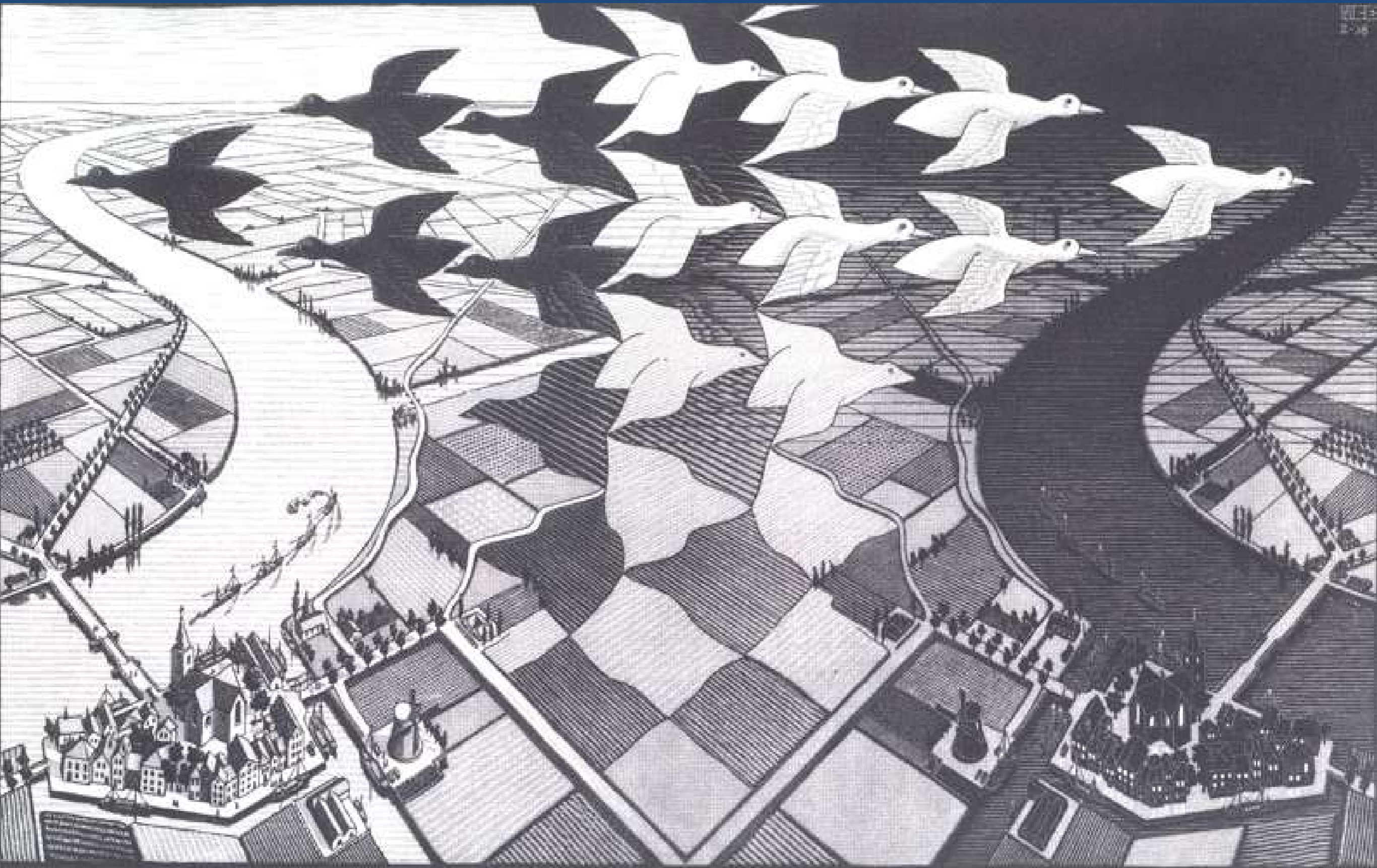
- Böylece, "en iyi" hasta merkezli bir yaklaşımla tanımlanır olmaktadır.





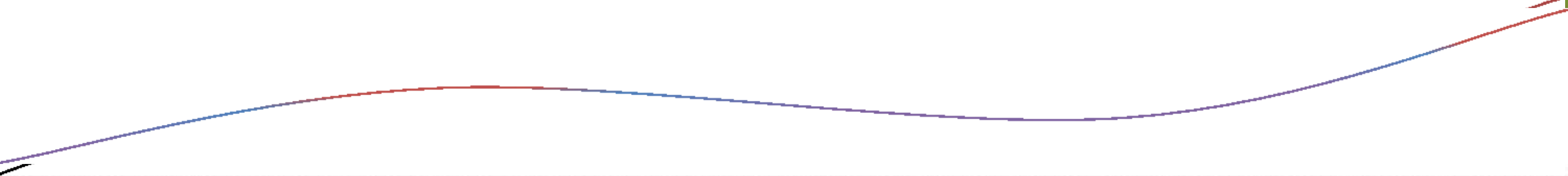
- Hastanın, hastaneye ulaşma yöntemiyle başlayan ve taburcu işlemleriyle süren yönetim etiği hastanenin tüm uygulamalarındaki profesyonellerin etik yaklaşımının niteliğine yansır.



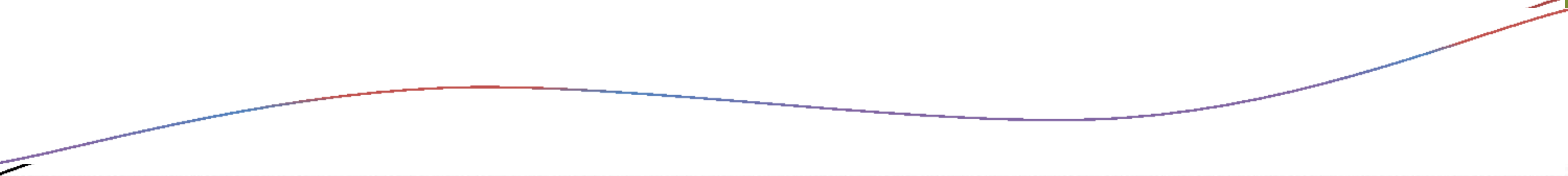


Escher M. C. *Gündüz ve Gece*, 1938.

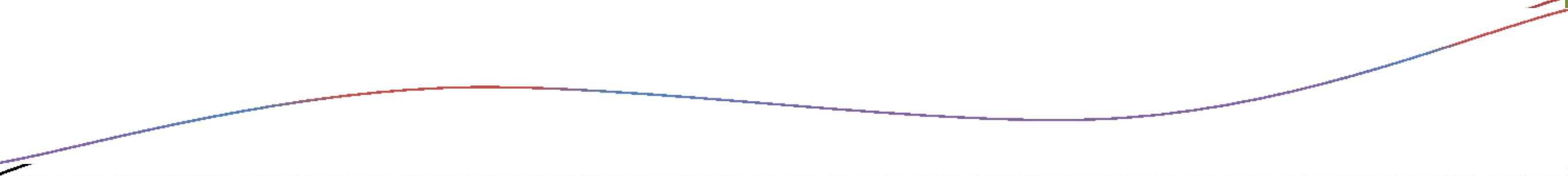


- 
- Hastanelerde yönetim etiğinin uygulama da yaşama geçirilmesi hastaların da hastane içi kurallara uymalarıyla mümkündür.
  - Hasta hakları açısından hastalara her konuda sınırsız özerklik tanınamayabilir bunların gerekçelendirilerek hastalara aktarılmasında yönetim etiğinin bir bölümüdür.



- 
- Hasta haklarında yaşanan evrilme sonucunda hastanelerde Toplam Kalite Yönetimi ve Devamlı Kalite İyileştirme yönetim stratejileri benimsenmektedir.



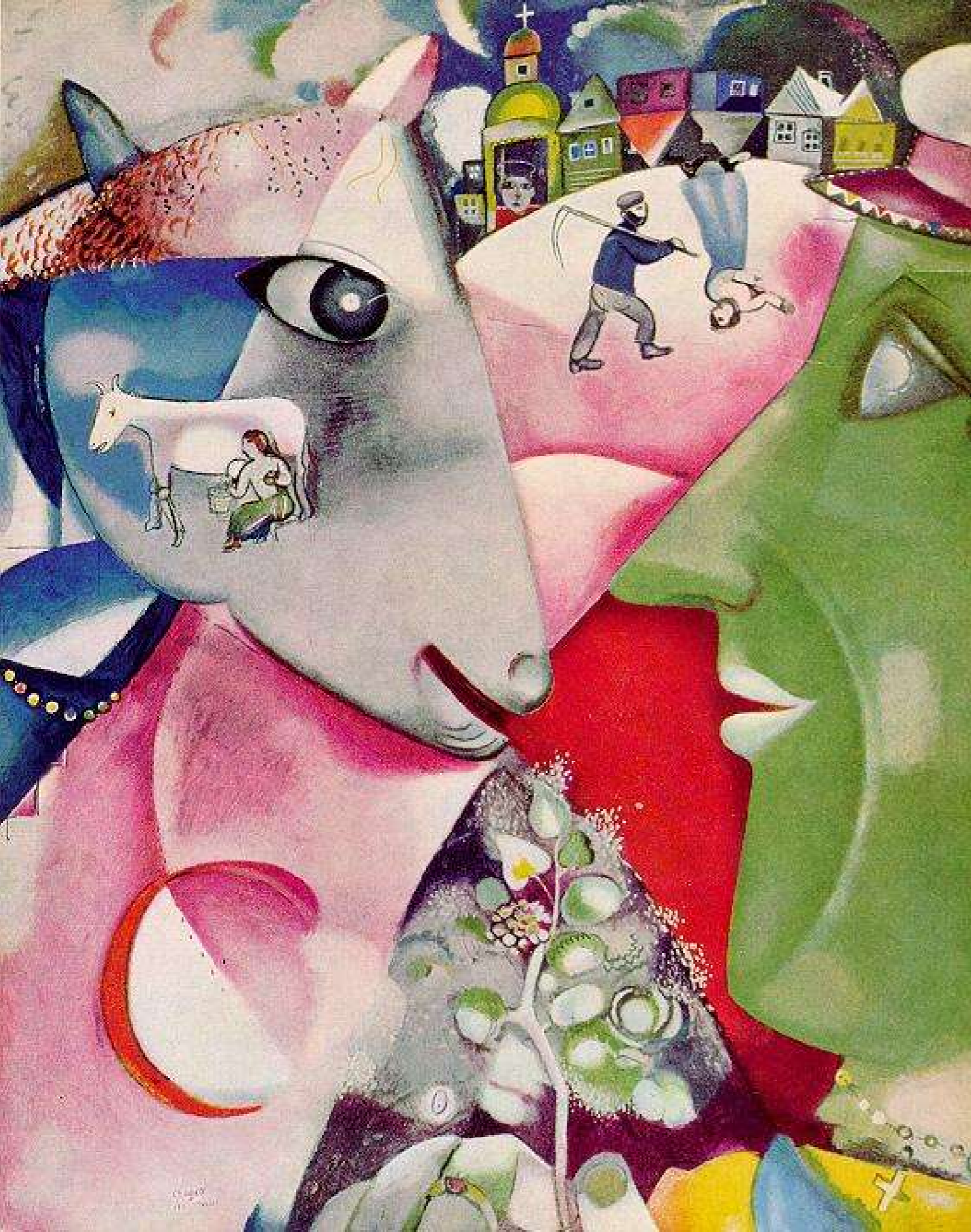
- 
- Hastane yönetiminin kaliteyi sağlayabilmesi için, çalışanların memnuniyeti ile hasta memnuniyeti arasında denge önemlidir.



# Hastane Yönetiminin Etik Sorumlulukları

- Hastanın özerkliğine saygı,
- Alt yapının donanım ve işlevselliğinin artırılması
- Bilimsel yöntemler
- Etik yaklaşımların sağlık ekibinin tümü tarafından benimsenmesinin sağlanması





Chagall,  
Ben ve benim köyüm,  
1911