

## **COVID-19 ile MÜCADELE SÜRECİNDE SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE ve AKREDİTASYONUN ÖNEMİ**

### **Covid-19 ve Dünyada Durum**

COVID-19 hastalığı, yeni tip bir koronavirüsün neden olduğu bulaşıcı bir hastalıktır (Dünya Sağlık Örgütü, 2020a). Covid-19 olarak bilinen yeni patojene (2019-nCoV) yönelik vaka tanımını karşılayan hastaların sayısı tüm dünyada hızla artmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2020b). Kapsamlı kontrol önlemlerinin büyük bir titizlikle uygulanmasına rağmen yıkıcı bir biçimde devam eden salgın, Çin'in Hubei eyaletinin başkenti Wuhan'da ortaya çıkmış ve hızla Hubei'nin farklı bölgelerine ve diğer tüm Çin eyaletlerine ve daha sonra da tüm dünyaya hızla yayılmıştır (Ji ve ark, 2020).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından, 11 Mart 2020 itibarı ile Covid-19 pandemik bir hastalık olarak ilan edilmiş, 26 Nisan 2020 itibarı ile 213 ülkede 2 milyon 810 bin 325 vaka görüldüğü, 193 bin 825 hastanın hayatını kaybettiği bildirilmiştir (BBC, 2020; DSÖ, 2020a). Türkiye'de ise 26 Nisan 2020 itibarı ile toplam vaka sayısı 110 bin 130, hayatını kaybedenlerin sayısı ise 2805 olarak tespit edilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2020). Covid-19 hakkındaki teknik bilgiler sınırlı olmakla birlikte, dünya genelinde hastalığa yönelik kapsamlı kontrol önlemleri alınmakta, DSÖ hastalığın yayılımının en aza indirilmesi için toplum ve hizmet sunucularına yönelik ülkelere geniş rehberlik sağlamaktadır. Gerek uluslararası kontrol önlemleri gerekse ulusal olarak alınan kararlar doğrultusunda, vaka sayılarının azaltılması ve hasta kayıplarının önlenmesine yönelik süreç tüm dünyada ülke ve hastane yöneticileri ve sağlık çalışanları tarafından etkin şekilde yönetilmeye gayret edilmektedir.

### **Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Akreditasyon**

Dünyanın pek çok ülkesinde, sağlık hizmetlerinin yönetilmesine ilişkin süreçlerin ayrılmaz bir parçasını oluşturan kalite ve akreditasyon çalışmaları, hastalara sunulan bakımın iyileştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Hasta bakım kalitesinin optimal düzeyde geliştirilmesi, güvenli bir hasta bakım çevresinin yaratılması, hasta ve çalışanlara yönelik risklerin en aza indirilmesi, kalite iyileştirme ve hasta güvenliğinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla dünya genelinde yürütülen bir dizi hasta ve organizasyonel yapı odaklı kalite ve akreditasyon sistemi aracılığı ile sağlık kurumlarının performansları değerlendirilmektedir (Kayral ve ark, 2018).

Kalite ve akreditasyon sistemlerinin en önemli bileşenini optimal kalitede bir hizmet sunumunun nasıl olması gerektiğini tanımlayan, sağlık hizmeti sunum süreçlerine ilişkin tüm unsurları içeren kapsayıcı bir bakış açısı ile hazırlanan "standartlar" oluşturmaktadır (Gökmen Kavak, 2018; Shaw ve ark, 2010). Kalite ve akreditasyon standartları oluşturulurken, Dünya Sağlık Örgütü hedefleri, uluslararası gelişmeler, ülkelerin sağlık sistemi yapısı ile ihtiyaç ve öncelikleri esas alınmaktadır. Sağlık hizmetlerinde akreditasyon faaliyetlerine yönelik hazırlanan standartlar, uluslararası çatı kuruluş olan The International

Society for Quality in Healthcare (ISQua)’den akredite ettirilmekte, bir standart setinin ISQua tarafından akredite edilmesi ise, standartların ISQua ilkelerini karşılayan kapsamlı bir tasarımda hazırlanmış olduğu anlamına gelmektedir. ISQua’nın standartların akreditasyonuna yönelik belirlediği ilkeler şu şekildedir; standartların hazırlanması ve ölçülmesine ilişkin tanımlanmış bir süreç olması, standartları uygulayacak kuruluşların organizasyonel kapasitesi ve performansının değerlendirilmesi, hasta ve çalışanların güvenliğini sağlamak için önlemler ile buna yönelik risk değerlendirmesi, hasta/hizmet kullanıcı odaklı bir yaklaşımla bakımın sürekliliğinin sağlanması ve hizmet sunucularının hizmetlerin kalitesini düzenli olarak izlemesi, değerlendirmesi ve iyileştirilmesi (ISQua, 2015).

Türkiye’de sağlık hizmetlerinde akreditasyon faaliyetleri yürütmek amacıyla, Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı (TÜSEB) bünyesinde Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) kurulmuştur. TÜSKA, ISQua’nın kurumsal üyesidir ve standartları ve denetçi eğitim programı ISQua tarafından akredite edilmiştir (TÜSKA, 2020).

Türkiye’de hastaneler, kalite ve akreditasyon standartlarına yönelik olarak değerlendirilmektedir. Kalite değerlendirmeleri Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yılda bir kez zorunlu olarak; akreditasyon denetimleri ise TÜSKA tarafından gönüllülük esasına dayalı olarak uygulanmaktadır. Türkiye’de sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon sistemi birbirini destekleyen bir tasarım ile yürütülmekte, kalite ve akreditasyon standartları kapsam ve içerik olarak benzerlik göstermektedir.

### **TÜSKA Akreditasyon Standartları**

TÜSKA tarafından dört alana yönelik akreditasyon programı yürütülmektedir; Hastane Akreditasyon Programı, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri Akreditasyon Programı, Hemodiyaliz Merkezleri Akreditasyon Programı ve Laboratuvar Hizmetleri Akreditasyon Programı. TÜSKA Akreditasyon Programlarında her bir programa özel olarak hazırlanan ve ISQua tarafından akredite edilen “Sağlıkta Akreditasyon Standartları” kullanılmaktadır. Standart setlerinin tamamı, DSÖ hasta güvenliği hedefleri, ISQua standart akreditasyon programı ilkeleri, uluslararası standartlar ve ülke ihtiyaç ve öncelikleri temel alınarak hazırlanmıştır. Standart setlerinin yapısı benzerlik göstermekte, her bir alana yönelik spesifik unsurlar ilgili set kapsamında ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

TÜSKA’nın akreditasyon programlarından birisi TÜSKA Hastane Akreditasyon Programı’dır. TÜSKA Hastane Akreditasyon Programı kapsamında “Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Hastane Seti (v2.0/2017)” kullanılmaktadır (T.C.Sağlık Bakanlığı, 2017). SAS Hastane Seti, ISQua tarafından akredite edilmiştir. Standartlar, kamu, özel, üniversite sektörlerinde sağlık hizmeti sunan hastanelere yönelik olarak hazırlanmıştır. 7 Boyut 33 Bölüm 58 standart ve 240 değerlendirme ölçütü içermektedir. Standartlar; yönetim ve organizasyon, performans ölçümü ve kalite geliştirme, sağlıklı çalışma yaşamı, hasta deneyimi, sağlık hizmetleri, destek hizmetleri ve acil durum yönetimi boyutlarından oluşmakta, boyutlar hastanelerde sunulan hizmet süreçlerinin temel çerçevesini ifade etmektedir. Standartların içeriği aşağıda boyutlar bazında belirtilmektedir;

- **Yönetim ve Organizasyon:** Bu boyutta, kurum işleyişinde süreklilik sağlanarak çalışma faaliyetlerinin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayacak bir yönetim yapısı oluşturmak, beraberinde üst yönetim ve tüm çalışanların yer aldığı etkin bir kurum kalite yönetim yapılanması meydana getirmek amaçlanmaktadır. Bu amaca ulaşmak için; hastane organizasyon yapısı oluşturulması, temel politika ve değerlerin belirlenmesi, kalite yönetim yapısı oluşturulması, doküman yönetiminin sağlanması, istenmeyen olay bildirim sistemi kurulması, risk yönetimi, eğitim yönetimi ve kurumsal iletişimin sağlanmasına yönelik standartlar içermektedir.
- **Performans Ölçümü ve Kalite Geliştirme:** Bu boyutta, idari, finansal ve tıbbi süreçler başta olmak üzere hizmet sunumuna yönelik olası sorunları zamanında belirleyerek düzeltmek ve kalite iyileştirmeye yönelik müdahalelerin yapılması amaçlanmaktadır. Bu amaca yönelik kurumsal olarak belirlenen göstergeler ve SAS göstergelerinin kullanılmasını gerektiren standartlar içermektedir.
- **Sağlıklı Çalışma Yaşamı:** Bu boyutta, kaliteli sağlık hizmet sunumu için çalışanların sağlıklı bir çalışma yaşamı içinde olmaları ve hastane organizasyonlarına çalışan perspektifinden bakılması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda; insan kaynakları yönetimine yönelik bir yapı oluşturulması, çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden faktörlere yönelik önlem alınması ve çalışma yaşamının geliştirilmesi için gerekliliklerin belirlenmesine yönelik standartlar içermektedir.
- **Hasta Deneyimi:** Bu boyutta, temel hasta haklarının, hasta güvenliğinin ve hasta memnuniyetinin sağlanması hedeflerine yönelik olarak, hizmetlere hasta perspektifinden bakmayı amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşmak için; sunulan hizmetlerin, hastanın ve hasta yakınlarının haklarını gözetecek, hizmetlere zamanında ulaşılmasını ve hasta konforunun teminini sağlayacak ve hasta güvenliğini güvence altına alacak şekilde düzenlenmesini sağlayacak standartlar içermektedir.
- **Sağlık Hizmetleri:** Bu boyutta, hastanelerde verilen tüm tıbbi hizmet süreçlerinin SAS hedefleri kapsamında verilmesini sağlamak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda enfeksiyonların önlenmesi, sterilizasyon hizmetleri, ilaç yönetimi, transfüzyon yönetimi, radyasyon güvenliği, hasta bakımı, laboratuvar hizmetleri, güvenli cerrahi ve acil sağlık hizmetleri bölümlerine yönelik çalışmalar yapılmasını sağlayacak standartlar içermektedir.
- **Destek Hizmetleri:** Bu boyutta, tıbbi hizmet süreçlerinin güvenliğini ve sürekliliğini sağlamaya yönelik gerekli alt yapıyı oluşturmak amaçlanmaktadır. Bu amaca ulaşabilmek için; otelcilik hizmetlerine yönelik çalışmalar yürütülmesi, tesis yönetimi, atık yönetimi, bilgi yönetimi ve malzeme ve cihaz yönetiminin sağlanması ve dış kaynak kullanımına yönelik faaliyetlerin planlanmasına yönelik standartlar içermektedir.
- **Acil Durum Yönetimi:** Bu boyutta; hastanede karşılaşılabilecek deprem, sel gibi doğal afetler ya da yangın, patlama vb. acil durumlar ile bebek ya da çocuk kaçırma riski ve/veya eylemi, solunum veya kardiyak arrest olayları ve çalışanların şiddete uğraması durumlarında en hızlı ve en etkin şekilde müdahale edilerek oluşabilecek tehlike ve zararların önlenmesi amaçlanmaktadır.

TÜSKEB akreditasyon programlarında kullanılan standart setlerinin tamamı yukarıda belirtilen bir içeriğe sahiptir. Standart setlerinin kapsamında yer alan pek çok boyut ve bölüm, Covid-19 ve buna benzer salgın, pandemi durumlarında hasta ve çalışan güvenliği açısından ele alınması gereken pek çok süreç ile yakından ilişkilidir.

### **Kalite ve Akreditasyon Standartlarının COVID-19 Süreci ile İlişkisi**

Kalite ve akreditasyon standartlarının Covid-19 süreci ile ilişkisi, Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKEB) Hastane Akreditasyon Programı kapsamında kullanılan Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti (v2.0/2017) bağlamında değerlendirilmiştir. Standart setinin içeriği, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından Covid-19 sürecine yönelik ülkeler için sağlanan teknik rehberlik alanları çerçevesinde incelenmiştir. Standartların Covid-19 süreci ile ilişkisi, standartların içeriğini oluşturan bölümlerde yer alan her bir standarda ait değerlendirme ölçütleri düzeyinde araştırılmış, her bir değerlendirme ölçütünün Covid-19 süreci ile ilişkili olup olmadığı DSÖ Covid-19 teknik rehberlik konuları çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Covid-19'a yönelik DSÖ teknik rehberlik alanları Tablo 1'de görülmektedir. Tablo 1 incelendiğinde, teknik rehberlik alanlarının oldukça geniş bir perspektifle ele alındığı 16 alanda teknik rehberlik sağlandığı görülmektedir. DSÖ, Covid-19 için “kritik hazırlık, hazır olma ve müdahale eylemleri, ülke düzeyinde koordinasyon, planlama ve izleme; gözetim, hızlı müdahale ekipleri ve vaka incelemesi, ulusal laboratuvarlar, klinik bakım, enfeksiyondan korunma ve kontrol, erken araştırma protokolleri, temel kaynak planlanması, okullar, işyerleri ve kurumlar için rehberlik, risk yönetimi ve toplum katılımı, virüs kaynağı ve hayvan-insan bulaşının azaltılması, kalabalık toplanma noktaları, koronavirüs hastalığının tanımlanması, kamplar ve diğer hassas ortamlar, sağlık çalışanları ve temel sağlık hizmet ve sistemlerinin yürütülmesi” konularını ele almıştır.

Kritik hazırlık, hazır olma ve müdahale eylemleri alanında; olgusu olmayan, 1 veya daha fazla vakası olan, zaman, coğrafi konum ve/veya ortak maruziyette vaka kümeleri ve daha büyük yerel yayılım salgınları yaşayan ülkelere yönelik kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri, Covid-19'un topluma yayılmasına müdahale etme, sağlık tesisi ve toplumda Covid-19 vaka yönetimi için operasyonel hususlar, bulaştırıcılık senaryolarına göre öncelikli laboratuvar test stratejisi ve şiddetli akut solunum yolu enfeksiyonları tedavi merkezi konularında rehberlik sağlanmaktadır.

Diğer bir teknik alan olarak ele alınan ülke düzeyinde koordinasyon, planlama ve izleme alanında; Covid'e hazırlanmak ve Covid'e yanıt vermek için ulusal hükümetleri desteklemek üzere pratik bir rehber sağlamak amaçlanmış ve ülke ekipleri için operasyonel planlama rehberliği taslağı ile koronavirüs için ulusal kapasite inceleme aracı sunulmuştur.

Gözetim, hızlı müdahale ekipleri ve vaka incelemesi alanında ise; bir uyarı veya sinyalden sonra şüpheli Covid-19 vakalarının hızlı araştırılması için üye devletlere operasyonel rehberlik sunmak amaçlanmıştır. Bu amaçla, Covid-19 vaka ve vaka gruplarının incelenmesinde dikkat edilmesi gerekenler, Koronavirüs

hastalığı olan kişilerin enfeksiyonu için global gözetim , Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası ile ilgili hususlar ve Covid-19 gözetimi için operasyonel hususlar ele alınmaktadır.

Ulusal laboratuvarlarla ilgili teknik alanda, Covid-19'a yönelik çalışma yürütecek laboratuvarlara yönelik çalışma süreçlerine rehberlik etmek amaçlanmış, Covid-19 şüpheli vakalar için laboratuvar testi, Covid-19 virüsü ile ilgili laboratuvar biyogüvenliği için DSÖ kılavuzu, Covid-19 virüsünü teşhis etmek için moleküler testler, Covid-19 için doğrulayıcı test sağlayan DSÖ referans laboratuvarları hakkında kılavuzlar sunulmuştur.

Klinik bakım alanında, bir Covid-19 enfeksiyonundan şüphelenildiğinde ciddi akut solunum yolu enfeksiyonu olan, hastaneye yatırılmış yetişkin ve pediatrik hastalarla ilgilenen klinisyenler için klinik yönetimi güçlendirmek ve güncel rehberlik sağlamak amaçlanmıştır. Covid-19'dan şüphelenildiğinde ciddi akut solunum yolu enfeksiyonunun klinik yönetimi, şiddetli akut solunum yolu enfeksiyonları tedavi merkezi, Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası ile ilgili hususlar, hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirüs enfeksiyonu şüphesi olan hastalar için evde bakım, sağlık tesisi ve toplumunda Covid-19 vaka yönetimi için operasyonel hususlar, Koronavirüs hastalığının pandemik salgını sırasında güvenli ve yeterli kan tedarikinin sağlanması, global Covid-19 klinik karakterizasyon vaka kayıt formu ve anonimleştirilmiş Covid-19 klinik verileri için yeni veri platformu ve DSÖ Covid-19 temel malzeme tahmin aracı konuları ele alınmıştır.

Enfeksiyondan korunma ve kontrol alanında yeni tip koronavirüs (2019-nCoV) ile enfeksiyondan şüphelenildiğinde enfeksiyon önleme ve kontrol stratejilerinin belirlenmesi hedeflenmiş ve bu çerçevede yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonundan şüphelenildiğinde sağlık hizmeti sırasında enfeksiyonun önlenmesi ve kontrolü, Covid-19 bağlamında ölü bir vücudun güvenli yönetimi için enfeksiyon önleme ve kontrol, Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için rehberlik, Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası için değerlendirme, Koronavirüs hastalığı için kişisel koruyucu ekipmanların rasyonel kullanımı, maske kullanımı hakkında öneriler, hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonu şüphesi olan hastalar için evde bakım, şüpheli olan veya Covid-19 pozitif olan hastalara hizmet, sağlık çalışanlarına yönelik enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesi, Covid-19 için su, sanitasyon, hijyen ve atık yönetimi, DSÖ tarafından tavsiye edilen el hijyeni formülasyonlarının yerel üretimi için kılavuz konuları ele alınmıştır.

Erken araştırma protokolleri; temel kaynak planlanması alanında, yeni bir virüsün ortaya çıkmasının, bulaşma paterninin, ciddiyetinin, klinik özelliklerinin ve enfeksiyon için risk faktörlerinin anlaşılmasının bir salgının başlangıcında sınırlı olacağı noktasından hareketle dört erken araştırma protokolü sağlanmıştır. Bu protokoller, küresel olarak farklı ortamlarda toplama, tablolama ve analizi kolaylaştıran bir formatta hızlı ve sistematik olarak veri toplamak ve paylaşmak için tasarlanmıştır.

Okullar, işyerleri ve kurumlar için; Covid-19 ve gıda güvenliği: gıda işletmeleri için rehberlik, cezaevlerinde ve diğer alıkonulma yerlerinde Covid-19'a hazırlık, kontrolü ve önlenmesi, okullarda Covid-19 önleme ve kontrolüne ilişkin temel mesajlar ve eylemler, işyerlerinin Covid-19 'a hazır hale getirilmesi ve Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için enfeksiyon kontrol ve önleme rehberliği konularında rehberlikler sağlanmıştır.

Risk yönetimi ve toplum katılımı teknik alanı, halkla etkin iletişim kurmak, topluluklarla, yerel ortaklarla ve diğer paydaşlarla etkileşime geçmek için etkili bir eylem planı geliştirmek, uygulamak ve izlemek için risk iletişimini, topluluk katılım personeli ve ulusal sağlık yetkilileri ve diğer ortaklarla çalışan müdahalecileri desteklemek üzere tasarlanmıştır. Bu amaçla, risk yönetimi ve toplum katılımı eylem planı kılavuzu, Covid-19 hazırlık ve müdahale, Covid-19 salgını sırasında akıl sağlığı konuları, risk yönetimi ve toplum katılımı hazırlığı, sağlık tesisleri için Covid-19 risk yönetimi paketi, işyerlerinin Covid-19'a hazır hale getirilmesi, Covid-19 ile ilişkili sosyal damgalamayı önleme ve ele alma kılavuzu şeklinde rehberlikler hazırlanmıştır.

SARS-CoV-2'nin kökeni, canlı hayvan pazarlarında veya hayvansal ürün pazarlarında ortaya çıkan patojenlerin hayvanlardan insanlara bulaşma riskini azaltma gibi hususlara yönelik bilgiler Virüs kaynağı ve hayvan-insan bulaşının azaltılması alanında sağlanmıştır.

Kalabalık toplanma noktaları başlığında; Covid-19 bağlamında dini liderler ve inanç temelli topluluklar için pratik düşünceler ve öneriler, topluluklar için pratik düşünceler ve öneriler, Covid-19 bağlamında güvenli Ramazan uygulamaları, Covid-19 salgını bağlamında, uluslararası havaalanları, limanlar ve kara geçitleri gibi giriş noktalarında hasta yolcuların yönetimi konularında rehberlikler sağlanmıştır.

Koronavirüs hastalığının adlandırılması başlığında, Koronavirüs hastalığını ve buna neden olan virüsü adlandırmak ve virüs ile hastalığın neden farklı isimleri olduğuna yönelik bilgiler sunulmaktadır.

Kamplar ve diğer hassas ortamlara yönelik mülteci ve göçmenler için koronavirüs hastalığına hazırlık, önlenmesi ve kontrolü ile ötekileştirilmiş ve korunmasız insanların risk iletişimi ve topluluk katılımına dahil edilmesi konuları ele alınmıştır.

Sağlık çalışanlarına yönelik, iş sağlığı ve güvenliğini korumak için gereken özel tedbirler de dahil olmak üzere sağlık çalışanlarının hak ve sorumluluklarını vurgulamak amacıyla; Koronavirüs hastalığı salgını: iş sağlığı ve güvenliği için temel hususlar da dahil olmak üzere sağlık çalışanlarının hakları, rolleri ve sorumlulukları, yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonundan şüphelenildiğinde sağlık bakımı sırasında enfeksiyonun önlenmesi ve kontrolü, sağlık çalışanlarının Covid-19 virüsü bağlamında risk değerlendirmesi ve maruziyet yönetimi, Koronavirüs hastalığı için kişisel koruyucu ekipmanların rasyonel kullanımı, maske kullanımı hakkında öneriler, hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonu şüphesi olan hastalar için evde bakım, Covid-19 şüphesi olan veya 2019-(nCoV) doğrulanmış hastalara hizmet sürecinde sağlık çalışanlarına yönelik enfeksiyon önleme ve kontrolü, Covid-19 için su, sanitasyon, hijyen ve atık yönetimi, DSÖ tarafından



tavsiye edilen el hijyeni formülasyonlarının yerel üretimi için kılavuz ve Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için enfeksiyon kontrol ve önleme rehberliği konularında rehberlikler sağlanmıştır.

Temel sağlık hizmet ve sistemlerinin yürütülmesi alanında, ülkenin hazırlıklı olma ve müdahalesini desteklemek için operasyonel planlama yönergelerinin içeriğini genişletmekte ve ülkelerin yüksek kaliteli esaslara erişimini yeniden düzenlemek ve sürdürmek için ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde dikkate almaları gereken bir dizi hedefli acil eylemler hakkında rehberlik sunmak amaçlanmıştır. Bu amaçla, bir salgın sırasında temel sağlık hizmetlerinin sürdürülmesi için operasyonel rehberlik, Covid-19 virüsünün bulaşmasını önlemeye yardımcı olmak için el hijyeni uygulamalarını iyileştirmek üzere üye devletlere öneriler ve Covid-19 salgını sırasında aşılama faaliyetleri için rehber ilkeler konularında rehberlikler sağlanmıştır.

Yukarıda adı geçen klinik bakım süreci, enfeksiyonlardan korunma ve kontrol süreçleri, laboratuvar hizmetlerinde biyogüvenliğin sağlanması, risk yönetimi, hasta ve çalışan güvenliğinin sağlanması, hasta ve çalışanların katılımına ilişkin düzenlemeler, sağlık çalışanlarının enfeksiyonlardan korunması, kişisel koruyucu ekipmanların kullanımı, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili temel konular ve temel sağlık hizmetlerinin sürdürülmesine ilişkin süreçlerin etkin yönetilmesine ilişkin konular sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon çalışmaları ile ilişkili konulardır. DSÖ teknik rehberlik alanları kapsamında da işlenmiş olan bu konular Sağlıkta Akreditasyon Standartlarında da kapsamlıca ele alınmaktadır.

**Tablo. 1. COVID-19'a Yönelik DSÖ Teknik Rehberlik Alanları (DSÖ, 2020a)**

| Teknik Alanlar |                                                                      | Rehberlik Konuları                                                                                                             |
|----------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1              | Covid-19 için kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri | Kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri                                                                         |
|                |                                                                      | Covid-19 topluma yayılmasına müdahale etme                                                                                     |
|                |                                                                      | Sağlık tesisi ve toplumda Covid-19 vaka yönetimi için operasyonel hususlar                                                     |
|                |                                                                      | Bulaştırmacılık senaryolarına göre öncelikli laboratuvar test stratejisi                                                       |
| 2              | Ülke düzeyinde koordinasyon, planlama, izleme                        | Şiddetli akut solunum yolu enfeksiyonları tedavi merkezi                                                                       |
|                |                                                                      | Ülke ekipleri için operasyonel planlama rehberliği taslağı                                                                     |
| 3              | Gözetim, hızlı müdahale ekipleri ve vaka incelemesi                  | Yeni bir koronavirüs için ulusal kapasite inceleme aracı                                                                       |
|                |                                                                      | Covid-19 vaka ve vaka gruplarının incelenmesinde dikkat edilmesi gerekenler                                                    |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığı olan kişilerin enfeksiyonu için global gözetim                                                           |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası ile ilgili hususlar                                        |
| 4              | Ulusal laboratuvarlar                                                | Covid-19 gözetimi için operasyonel hususlar                                                                                    |
|                |                                                                      | Covid-19 şüpheli vakalar için laboratuvar testi                                                                                |
|                |                                                                      | Covid-19 virüsü ile ilgili laboratuvar biyogüvenliği için DSÖ kılavuzu                                                         |
|                |                                                                      | Covid-19 virüsünü teşhis etmek için moleküler testler                                                                          |
| 5              | Klinik bakım                                                         | Covid-19 için doğrulayıcı test sağlayan DSÖ referans laboratuvarları                                                           |
|                |                                                                      | Covid-19'dan şüphelenildiğinde ciddi akut solunum yolu enfeksiyonunun klinik yönetimi                                          |
|                |                                                                      | Şiddetli akut solunum yolu enfeksiyonları tedavi merkezi                                                                       |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası ile ilgili hususlar                                        |
|                |                                                                      | Hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonu                                   |
|                |                                                                      | Şüpheli olan hastalar için evde bakım                                                                                          |
|                |                                                                      | Sağlık tesisi ve toplumunda Covid-19 vaka yönetimi için operasyonel hususlar                                                   |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığının pandemik salgını sırasında güvenli ve yeterli kan tedarikinin sağlanması                              |
| 6              | Enfeksiyondan korunma ve kontrol (IPC)                               | Global Covid-19 Klinik karakterizasyon vaka kayıt formu ve anonimleştirilmiş Covid-19 klinik verileri için yeni veri platformu |
|                |                                                                      | DSÖ Covid- 19 Temel malzeme tahmin aracı                                                                                       |
|                |                                                                      | Yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonundan şüphelenildiğinde sağlık hizmeti sırasında enfeksiyonun önlenmesi ve kontrolü          |
|                |                                                                      | Covid-19 bağlamında ölü bir vücudun güvenli yönetimi için enfeksiyon önleme ve kontrol                                         |
|                |                                                                      | Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için IPC rehberliği                                                            |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığına yakalanma bağlamında bireylerin karantinası için değerlendirme                                         |
|                |                                                                      | Koronavirüs hastalığı için kişisel koruyucu ekipmanların rasyonel kullanımı                                                    |
|                |                                                                      | Maske kullanımı hakkında öneriler                                                                                              |
|                |                                                                      | Hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirüs (nCoV) enfeksiyonu                                   |
|                |                                                                      | Şüpheli olan hastalar için evde bakım                                                                                          |
|                |                                                                      | Şüpheli olan veya covid (19) pozitif olan hastalara hizmet sağlık çalışanlarına yönelik enfeksiyon önleme ve kontrolü          |
|                |                                                                      | Covid-19 için su, sanitasyon, hijyen ve atık yönetimi                                                                          |
|                |                                                                      | DSÖ tarafından tavsiye edilen el hijyeni formülasyonlarının yerel üretimi için kılavuz                                         |

**Tablo. 1. Devamı. COVID-19'a Yönelik DSÖ Teknik Rehberlik Alanları (DSÖ, 2020a)**

|    |                                                       |                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Risk yönetimi ve toplum katılımı                      | Risk yönetimi ve toplum katılımı eylem planı kılavuzu Covid-19 Hazırlık ve Müdahale                                                                      |
|    |                                                       | Covid-19 salgını sırasında akıl sağlığı konuları                                                                                                         |
|    |                                                       | Risk yönetimi ve toplum katılımı hazırlığı                                                                                                               |
|    |                                                       | Sağlık tesisleri için Covid-19 risk yönetimi paketi                                                                                                      |
|    |                                                       | İşyerlerinin Covid-19'a hazır hale getirilmesi                                                                                                           |
| 8  | Operasyonel destek ve lojistik                        | Covid-19 ile ilişkili sosyal damgalamayı önleme ve ele alma kılavuzu                                                                                     |
|    |                                                       | Covid-19 kritik malzeme listesi                                                                                                                          |
| 9  | Okullar, işyerleri ve kurumlar için rehberlik         | DSÖ Covid-19 temel malzeme tahmin aracı                                                                                                                  |
|    |                                                       | Covid-19 ve gıda güvenliği: Gıda işletmeleri için rehberlik                                                                                              |
|    |                                                       | Covid-19 ve gıda güvenliği: Gıda işletmeleri için rehberlik                                                                                              |
|    |                                                       | Cezaevlerinde ve diğer alkonulma yerlerinde Covid-19'un hazırlanması, önlenmesi ve kontrolü                                                              |
|    |                                                       | Okullarda Covid-19 Önleme ve Kontrolüne İlişkin Temel Mesajlar ve Eylemler                                                                               |
| 10 | Erken araştırma protokolleri                          | İşyerlerini Covid-19'a hazır hale getirme                                                                                                                |
|    |                                                       | Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için IPC rehberliği                                                                                      |
| 11 | Virüs kaynağı ve hayvan-insan bulaşının azaltılması   | Erken DSÖ araştırma protokolleri                                                                                                                         |
|    |                                                       | Canlı hayvan pazarlarında veya hayvansal ürün pazarlarında ortaya çıkan patojenlerin hayvanlardan insanlara bulaşma riskini azaltma                      |
| 12 | Kalabalık toplanma noktaları                          | SARS-CoV-2'nin kökeni                                                                                                                                    |
|    |                                                       | Covid-19 bağlamında dini liderler ve inanç temelli topluluklar için pratik düşünceler ve öneriler                                                        |
|    |                                                       | topluluklar için pratik düşünceler ve öneriler                                                                                                           |
|    |                                                       | Covid-19 bağlamında güvenli Ramazan uygulamaları,                                                                                                        |
|    |                                                       | Covid-19 salgını bağlamında, uluslararası havaalanları, limanlar ve kara geçitleri gibi giriş noktalarında hasta yolcuların yönetimi                     |
| 13 | Koronavirüs hastalığının adlandırılması               | Koronavirüs hastalığını (COVID-19) ve buna neden olan virüsü adlandırmak                                                                                 |
|    |                                                       | Virüs ve hastalığın simleri neden farklı?                                                                                                                |
| 14 | İnsani operasyonlar, kamplar ve diğer hassas ortamlar | Mülteciler ve göçmenler için koronavirus hastalığına hazırlık önlenmesi ve kontrolü,                                                                     |
|    |                                                       | Ötekileştirilmiş ve korunmasız insanları risk iletişimi ve topluluk katılımına dahil etme                                                                |
| 15 | Sağlık çalışanları                                    | Koronavirüs hastalığı salgını: iş sağlığı ve güvenliği için temel hususlar da dahil olmak üzere sağlık çalışanlarının hakları, rolleri ve sorumlulukları |
|    |                                                       | Yeni koronavirus (nCoV) enfeksiyonundan şüphelenildiğinde sağlık bakımı sırasında enfeksiyonun önlenmesi ve kontrolü                                     |
|    |                                                       | Sağlık çalışanlarının Covid-19 virüsü bağlamında risk değerlendirmesi ve maruziyet yönetimi                                                              |
|    |                                                       | Koronavirüs hastalığı için kişisel koruyucu ekipmanların rasyonel kullanımı                                                                              |
|    |                                                       | Maske kullanımı hakkında öneriler                                                                                                                        |
|    |                                                       | Hafif semptomlar ve temasların yönetimi ile ortaya çıkan yeni koronavirus (nCoV) enfeksiyonu şüphesi olan hastalar için evde bakım                       |
|    |                                                       | Covid-19 şüphesi olan veya 2019-(nCoV) doğrulanmış hastalara hizmet sürecinde sağlık çalışanlarına yönelik enfeksiyon önleme ve kontrolü                 |
|    |                                                       | Covid-19 için su, sanitasyon, hijyen ve atık yönetimi                                                                                                    |
|    |                                                       | DSÖ tarafından tavsiye edilen el hijyeni formülasyonlarının yerel üretimi için kılavuz                                                                   |
|    |                                                       | Covid-19 bağlamında uzun süreli bakım tesisleri için IPC rehberliği                                                                                      |
| 16 | Temel sağlık hizmet ve sistemlerini sürdürmek         | Covid-19: Bir salgın sırasında temel sağlık hizmetlerinin sürdürülmesi için operasyonel rehberlik                                                        |
|    |                                                       | Covid-19 virüsünün bulaşmasını önlemeye yardımcı olmak için el hijyeni uygulamalarını iyileştirmek üzere üye devletlere öneriler,                        |
|    |                                                       | Covid-19 salgını sırasında aşılama faaliyetleri için rehber ilkeler                                                                                      |

**Kaynak:** <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

SAS Hastane Seti (v2.0/2017) kapsamını oluşturan değerlendirme ölçütlerinin, DSÖ'nün yayınladığı Covid-19 teknik rehberlik alanları çerçevesinde yapılan değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmektedir. Araştırma sonucunda, SAS Hastane Seti (v2.0/2017), Covid-19 süreci ile % 79,5 oranında ilişkili bulunmuştur. Standart Setinde yer alan 240 değerlendirme ölçütünden 191 tanesi Covid-19 süreci ile doğrudan ilişkili (%100) bulunmuş olup söz konusu değerlendirme ölçütlerinin yer aldığı bölümler şunlardır; **enfeksiyonların önlenmesi, hasta güvenliği, çalışan sağlığı ve güvenliği, risk yönetimi, ilaç yönetimi, yaşam sonu hizmetler, sterilizasyon yönetimi, laboratuvar hizmetleri, atık yönetimi, dış kaynak kullanımı ve malzeme ve cihaz yönetimi, istenmeyen olay bildirimi, kurumsal iletişim ve sosyal sorumluluklar**". Araştırma sonuçlarına göre, Covid-19 süreci ile ilişkisi olmayan bölüm bulunmamaktadır. İlişki düzeyi düşük olan



bölümler ise pandemi süreci ile doğrudan ilişkili bulunmayan, daha çok hastanenin yönetsel süreçleri ile ilgili kalite yönetim yapısı (%25) temel politika ve değerler (%33) gibi konulara yöneliktir (Tablo 2)

“Enfeksiyonların Önlenmesi” bölümünde yer alan;

- “Enfeksiyonların önlenmesi için gerekli tedbirler alınmalıdır” standardına ait;
  - “enfeksiyonların önlenmesine yönelik komite oluşturulması ve sorumlulukların belirlenmesi, enfeksiyonların önlenmesine yönelik program oluşturulması, enfeksiyonların önlenmesine yönelik uygulamaların etkinliğinin izlenmesi” ne yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Hasta Güvenliği” bölümünde yer alan;

- “Hastanede sunulan hizmetler hastanın ve hasta yakınlarının güvenliğini gözetecek şekilde düzenlenmelidir” standardına ait;
  - “hasta güvenliğinin sağlanmasına yönelik komite oluşturulması, hasta güvenliğini tehdit eden unsurların belirlenmesine yönelik risk analizleri yapılması ve güvenliği tehdit eden riskleri ortadan kaldırmaya ya da azaltmaya yönelik tedbirler alınması, hastaların güvenliğinin sürekliliğini sağlamaya yönelik kalite iyileştirme faaliyetleri planlanması” na yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Çalışan Sağlığı ve Güvenliği” bölümünde yer alan;

- “Çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden faktörler belirlenmeli, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı oluşturulması için gerekli önlemler alınmalıdır” standardına ait;
  - “çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden unsurların yönetimine yönelik bir komite oluşturulması, çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden unsurlara yönelik risk analizleri yapılması ve güvenliği tehdit eden riskleri ortadan kaldırmaya ya da azaltmaya yönelik tedbirler alınması; risklere yönelik belirlenen kişisel koruyucu ekipmanının çalışanlar tarafından kullanılmasının sağlanması; çalışanların güvenliğinin sürekliliğini sağlamaya yönelik kalite iyileştirme faaliyetleri planlanması; çalışma ortamlarının ve çalışma yaşamının geliştirilmesi için gerekli fiziki ve sosyal imkânlar sağlanması, çalışanın iş yaşamı ile ilgili bireysel ihtiyaçlarının karşılanması”na yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid-19 için yayınladığı “sağlık çalışanları” başlığı altında yer alan rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Risk Yönetimi” bölümünde yer alan,

- “Hastane ve hastanede sunulan hizmetlere ilişkin riskler yönetilmelidir” standardına ait;
  - “hastanede gerçekleşebilecek risklerin yönetilmesine ilişkin düzenleme bulunması, hastane ve hastanede sunulan hizmetlere ilişkin risklerin yönetilmesini sağlamak üzere risk yönetim planı oluşturulması, risk yönetimi kapsamı dikkate alınarak riskler

belirlenmeli, analiz edilmeli ve risk düzeyleri tespit edilmesi, belirlenen risk düzeylerine göre gerekli önlemler alınmalı ve iyileştirme çalışmaları yapılması, risk yönetimi çerçevesinde belirlenen riskler ve iyileştirme çalışmalarının etkinliği düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi, risk yönetiminin etkinliğini izlemeye yönelik göstergeler belirlenmesi ve izlenmesi”ne yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid-19 için yayınladığı “risk yönetimi ve toplum katılımı” başlığı altında yer alan rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“İlaç Yönetimi” bölümünde yer alan;

- “Kurumda etkin ve güvenli ilaç yönetimi sağlanmalıdır” standardına ait;
  - “kurumlarda ilaç yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesi ve koordinasyonunu sağlayacak bir ilaç yönetim yapısı oluşturulması, ilacın kurumdaki tüm süreçlerine ait temel ve kritik aşamaların tespit edilmesi ve bunlara ait yöntem ve kuralların belirlenmesi, doğru ilacın, doğru zamanda temin edilmesi ve ilaçlar için etkin stok yönetimi sağlanması, ilaçların uygun şartlarda muhafaza edilmesi, ilaçların hazırlama ve uygulama aşamalarında hasta ve çalışan güvenliğine yönelik tedbirler alınması, bildirim altyapıları ve göstergeler kullanılarak ilaç süreçlerinin izlenebilirliğinin sağlanması ve gerekli iyileştirmeler yapılması” na yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Sterilizasyon Yönetimi” bölümünde yer alan;

- “Sterilizasyon hizmetlerine yönelik süreçler tanımlanmalı ve kontrol altına alınmalıdır.” standardına ait;
  - “sterilizasyon ünitesinde, işlem basamaklarına göre fiziki alanlar ve bu alanlara yönelik çalışma koşullarının tanımlanması, malzemelerin steril edilmesi, depolanması, transferi ve kullanımı ile ilgili süreçlerin kontrol altına alınması, sterilizasyon işlemlerinin her aşamasında; zaman, cihaz, yöntem, uygulayıcı ve kontrol parametrelerine ilişkin kanıtlar açısından izlenebilirliğin sağlanması” na yönelik değerlendirme ölçütleri DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Yaşam Sonu Hizmetler” bölümünde yer alan;

- “Hastanın yaşamının sona ermesi durumunda verilecek hizmetler tanımlanmalıdır.” standardına ait;
  - “hastanın yaşamının sona ermesi durumunda hastanın ve hasta yakınlarının kültürel ve manevi değerleri dikkate alınarak saygı çerçevesinde hizmet verilmesi, cenazenin hastane içinde taşınması ve bekletilmesine yönelik süreçler ile fiziksel koşulların, hasta ve hasta yakınların kültürel ve manevi değerleri ile saygı beklentileri dikkate alınarak oluşturulması, cenaze işlemlerinin en kısa ve kolay şekilde tamamlanması için süreçlerin tanımlanması, ve hasta yakınları için konforlu bekleme alanları oluşturulması, cenazenin yakınlarına teslimi sürecinde, fiziksel ve psikolojik

durumlarını dikkate alacak şekilde hasta yakınlarına destek olacak uzman personel bulundurulması, cenazelerin, kimlik bilgileri ile tanımlanması ve uygun şekilde teslim edilmesi” ne yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Laboratuvar Hizmetleri” bölümünde yer alan;

- Laboratuvar fiziki ortamı, test güvenliği ve çalışan güvenliğini sağlayacak şekilde oluşturulması; laboratuvar dışı süreçlerde görev alan sağlık çalışanlarının bilgilendirilmesine yönelik test rehberi hazırlanması; laboratuvar testleri ile ilgili analiz öncesi süreçlerin kontrolünün sağlanması; laboratuvar testleri ile ilgili analitik süreçlerin kontrolünün sağlanması; laboratuvar testleri ile ilgili analiz sonrası süreçlerin kontrolünün sağlanması; laboratuvar testleri ile ilgili süreçlerin izlenebilirliğinin sağlanması, laboratuvar süreçlerinin performansının ölçülmesi ve iyileştirilmesine yönelik ölçüm parametreleri belirlenmeli ve izlenmelidir.” standartları DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “ulusal laboratuvarlar” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Atık Yönetimi” bölümünde yer alan;

- “Hastanede üretilen atıkların insan ve çevre sağlığı açısından güvenli ve etkili şekilde yönetimi sağlanmalıdır” standardına ait;
  - “atık yönetim planı hazırlanması, atıkların kaynağında ayrıştırılması, atıkların uygun koşullarda taşınması, geçici depolanması sağlanması ve bertarafı için gerekli işlemlerin yapılması, atık yönetimi konusunda çalışanlara eğitim verilmesi” ne yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Dış Kaynak Kullanımı” bölümünde yer alan;

- “Dış kaynak kullanılarak sağlanan hizmetlerin hastanenin temel politika ve değerleri ile Sağlıkta Akreditasyon Standartlarına uygunluğu sağlanmalıdır” standardına ait;
  - “dış kaynak kullanımı yolu ile sağlanacak hizmetlerin hastanenin temel politika ve değerlerine uygun olacak şekilde belirlenmesi, dış kaynak kullanılarak sağlanan hizmetlerin kapsamı ve süreçleri tanımlanması, dış kaynak kullanımı yolu ile sunulan hizmetlerin Sağlıkta Akreditasyon Standartlarına uygun olmasının sağlanması” na yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım, Covid-19 için kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri, enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlıkları altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Malzeme ve Cihaz Yönetimi” bölümünde yer alan;

- “Malzemelerin ve cihazların etkin, verimli ve güvenli kullanımı sağlanmalıdır” standardına ait;
  - “malzeme ve cihazların yönetimi ile ilgili sorumlular belirlenmesi, malzemeler ve cihazların kurumun ihtiyaçlarına göre belirlenerek temin edilmesi, malzemelerin uygun koşullarda muhafazasının sağlanması, cihazların uygun çalışma koşulları için gerekli fiziki şartların karşılanması, çalışanlara malzeme ve cihaz yönetimi kapsamındaki konular ile ilgili eğitim verilmesi, ihtiyaç duyulan cihazların bakım, kalibrasyon, ayar ve testlerinin yaptırılması, malzeme ve cihazların güvenli ve verimli kullanımı için kuralların belirlenmesi, cihazlar için gerekli koruyucu malzeme ve gerekli bilgilerin ulaşılabilir olması” na yönelik değerlendirme ölçütleri DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım, Covid-19 için kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri, enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlıkları altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“İstenmeyen Olay Bildirimi” bölümünde yer alan;

- “Hasta ve çalışanların güvenliğini olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek istenmeyen olayların bildirilmesi sağlanmalı ve gerekli önlemler alınmalıdır” standardına ait;
  - “hasta ve çalışanların güvenliğini etkileyen veya etkileyebilecek istenmeyen olayların bildirilmesi amacı ile bir sistem oluşturulması, olay bazında analiz ve gerektiğinde iyileştirme çalışmaları yapılması, sisteme yapılan bildirimlerin genel analizlerinin yapılması, raporlanması ve değerlendirilmesi” ne yönelik değerlendirme ölçütleri DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım ve enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlıkları altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Kurumsal İletişim” bölümünde yer alan;

- “Kurumsal iletişim faaliyetleri etkili bir şekilde yürütülmelidir” standardına ait;
  - “kurumsal iletişim kapsamında; hastane yapısı, temel politika ve değerler dikkate alınarak hedef kitlenin belirlenmesi, hedef kitleye yönelik iletişim stratejilerinin tanımlanması, hedef kitlenin hastane faaliyetleri ve organizasyonu hakkında bilgilendirilmesi, hedef kitlede olumlu bir kamuoyu oluşturmak için gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi” ne yönelik değerlendirme ölçütleri, DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “Covid-19 için kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri” başlığı altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Sosyal Sorumluluklar” bölümünde yer alan;

- “Hastane, toplumun sağlık yapısı ve genel sağlık sorunlarını dikkate alarak sağlığın teşviki ve geliştirilmesi ile ilgili programlar düzenlemelidir” standardına ait;
  - “hastanenin, hizmet verdiği bölgenin ve popülasyonun sağlık yapısı, ulusal ve küresel sağlık sorunları kapsamında hizmet kapasitesini de dikkate alarak sağlığı geliştirici ve teşvik edici programlar düzenlemesi” ne yönelik değerlendirme ölçütü, DSÖ’nün

Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım ve enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlıkları altında yer alan teknik rehberlik konuları ile doğrudan (%100) ilişkilidir.

“Acil Sağlık Hizmetleri” bölümünde yer alan;

- “Acil serviste hizmet sunumunu kolaylaştıran yapısal düzenlemeler yapılması ve acil serviste hastanın kabulünden ayrılışına kadar tüm süreçlerin tanımlanarak gerekli düzenlemeler yapılması”na yönelik standartlar DSÖ’nün Covid 19 için yayınladığı “klinik bakım ve enfeksiyondan korunma ve kontrol” başlıkları altında yer alan teknik rehberlik konuları ile %92 oranında ilişkili bulunmuştur. Acil sağlık hizmetleri değerlendirme ölçütleri arasında yer alan “zehirlenme vakaları ve adli vakalara yönelik prosedürler belirlenmesi” Covid-19 süreci ile doğrudan ilişkili görülmemiştir.

“Acil Durum Yönetimi” bölümünde yer alan;

- “Doğal afetler ya da olağan dışı müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olaylara yönelik tedbirler alınması, solunum arresti veya kardiyak arrest durumlarında zamanında müdahale yapılması ve sağlık çalışanına yönelik şiddet riski/şiddet eyleminin söz konusu olduğu durumlarda zamanında müdahale sağlanması”na yönelik standartlar, COVID-19 pandemisinin olağandışı bir acil durum olması bağlamında “risk değerlendirmesi, kritik hazırlık, hazırlıklı olma ve müdahale eylemleri” konuları ile yakından (%57) ilişkilidir.

**Tablo 2. TÜSKA Hastane Akreditasyon Standartlarının COVID-19 Süreci İle İlişki Düzeyi**

| SAS HASTANE SETİ (v2.0/2017)            |                                         |           | COVID-19 SÜRECİ ile İLİŞKİ |                   |             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|----------------------------|-------------------|-------------|
| BOYUT ADI                               | BÖLÜM ADI                               | DÖ SAYISI | İLİŞKİLİ DÖ SAYISI         | İLİŞKİ DÜZEYİ (%) |             |
| YÖNETİM ve ORGANİZASYON                 | Doküman Yönetimi                        | 5         | 4                          | 30                | 80          |
|                                         | Eğitim Yönetimi                         | 4         | 3                          |                   | 75          |
|                                         | <b>İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi</b> | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Kalite Yönetim Yapısı                   | 4         | 1                          |                   | 25          |
|                                         | <b>Kurumsal İletişim</b>                | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Organizasyon Yapısı                     | 7         | 6                          |                   | 86          |
|                                         | <b>Risk Yönetimi</b>                    | 7         | 7                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | <b>Sosyal Sorumluluklar</b>             | 1         | 1                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Temel Politika ve Değerler              | 6         | 2                          |                   | 33          |
| PERFORMANS ÖLÇÜMÜ ve KALİTE İYİLEŞTİRME | Göstergelerin İzlenmesi                 | 5         | 2                          | 2                 | 40          |
| SAĞLIKLI ÇALIŞMA YAŞAMI                 | <b>Çalışan Sağlığı ve Güvenliği</b>     | 5         | 5                          | 10                | <b>100</b>  |
|                                         | İnsan Kaynakları Yönetimi               | 10        | 5                          |                   | 50          |
| HASTA DENEYİMİ                          | Hasta Geri bildirimleri                 | 3         | 1                          | 22                | 33          |
|                                         | <b>Hasta Güvenliği</b>                  | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Hizmete Erişim                          | 4         | 3                          |                   | 75          |
|                                         | Temel Hasta Hakları                     | 12        | 10                         |                   | 83          |
|                                         | <b>Yaşam Sonu Hizmetler</b>             | 5         | 5                          |                   | <b>100</b>  |
| SAĞLIK HİZMETLERİ                       | Acil Sağlık Hizmetleri                  | 12        | 11                         | 78                | 92          |
|                                         | <b>Enfeksiyonların Önlenmesi</b>        | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Güvenli Cerrahi                         | 5         | 1                          |                   | 20          |
|                                         | Hasta Bakımı                            | 26        | 21                         |                   | 81          |
|                                         | <b>İlaç Yönetimi</b>                    | 6         | 6                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | <b>Laboratuvar Hizmetleri</b>           | 19        | 19                         |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Radyasyon Güvenliği                     | 3         | 2                          |                   | 67          |
|                                         | <b>Sterilizasyon Yönetimi</b>           | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Transfüzyon Yönetimi                    | 13        | 12                         |                   | 92          |
| DESTEK HİZMETLERİ                       | <b>Atık Yönetimi</b>                    | 4         | 4                          | 36                | <b>100</b>  |
|                                         | Bilgi Yönetimi                          | 6         | 5                          |                   | 83          |
|                                         | <b>Dış Kaynak Kullanımı</b>             | 3         | 3                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | <b>Malzeme ve Cihaz Yönetimi</b>        | 7         | 7                          |                   | <b>100</b>  |
|                                         | Otelcilik Hizmetleri                    | 13        | 11                         |                   | 85          |
|                                         | Tesis Yönetimi                          | 7         | 6                          |                   | 86          |
| ACİL DURUM YÖNETİMİ                     | Acil Durum Yönetimi                     | 23        | 13                         | 13                | 57          |
| <b>TOPLAM</b>                           |                                         | 240       | 191                        |                   | <b>79,5</b> |



## **Koronavirüs (COVID-19) İle Mücadele Sürecinde Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Akreditasyon Standartlarının Önemi**

Dünyanın pek çok ülkesinde hastaneler, kalite ve akreditasyon standartlarına yönelik olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’de de hastanelerde yılda 1 kez zorunlu olarak kalite değerlendirmeleri yapılmakta ayrıca gönüllülük esasına dayalı olmak suretiyle akreditasyon denetimleri gerçekleştirilmektedir. Gerek kalite gerekse akreditasyona yönelik yapılan denetimlerde hastaneler belirlenen standartların tam olarak karşılanıp karşılanmadığı açısından incelenmekte, sağlık hizmetlerinin standartlara uygun biçimde sunulması beklenmektedir.

Sağlık sistemlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan kalite ve akreditasyon çalışmaları sağlık bakım kalitesini değerlendirmede ve iyileştirmede önemli rol oynamakta, sağlık hizmeti kalitesini organizasyonel ve hizmet seviyelerinde yükseltmek için tercih edilen yöntem olarak giderek daha fazla oranda kabul görmektedir (Shaw ve ark., 2010). Kalite ve akreditasyon çalışmaları sağlık hizmeti kalitesi ve hasta güvenliğinin iyileştirmesi açısından önemli bir itici güç olarak değerlendirilmektedir (Braithwaite ve ark., 2010; Rooney ve Ostenberg, 1999).

Kalite ve akreditasyon standartlarının hastanelerde tam olarak uygulanması, hastanelere, Covid-19 sürecini de kapsayacak şekilde, olası salgın/pandemi vb. olağanüstü durumlarda hastaların ve sağlık çalışanlarının zarar görmemeleri veya yaşanabilecek zararların en az düzeye indirilmesine yönelik önemli bir hazırlıklı olma ve süreci etkin yönetebilme avantajı sağlayacaktır.

Hastaneler bu süreçte standartlara uygun hareket ettiklerinde, sunulan hizmetlere ilişkin riskleri erken dönemde belirleyebilecek ve gereken önlemleri etkin bir şekilde alabileceklerdir.

Hastaların klinik bakımlarına yönelik gerek yoğun bakım gerekse klinik bakım sürecinde işlevsel planlamalar ve multidisipliner bir süreç yönetimi sayesinde hastaların sağlığına kavuşma süreci kısalacak, yaşanabilecek kayıplar azaltılabilecektir.

Enfeksiyonların önlenmesine yönelik hasta ve sağlık çalışanlarına yönelik eğitimler, el hijyeni uygulamaları, kişisel koruyucu ekipmanların kullanılması, izolasyon önlemleri, temizlik, dezenfeksiyon, sterilizasyon, aseptik ev antisepsi uygulamaları, sağlık çalışanlarının enfeksiyon ajanlarına karşı hem kendilerini hem de hastalarını koruyacak şekilde gerekli önlemleri almaları, çamaşırhane, morg, atık yönetimi ve havalandırma koşullarına yönelik koruyucu önlemlerin alınması yolu ile Covid-19’a maruziyet ve hastalığın yayılması minimum düzeye indirilebilecektir.

Covid-19 şüpheli veya doğrulanmış hastaların bakım sürecinde ihtiyaç duyulacak ilaç, malzeme ve cihazlar ihtiyaçlar doğrultusunda yeterli miktarlarda temin edilebilecek, uygun koşullarda muhafaza edilerek yeterli miktarlarda her an kullanıma hazır halde bulundurulabilecek ve gerektiğinde hastalar için gerektiği şekilde kullanılabilecektir.

Sağlık çalışanlarının sağlığı ve güvenliği maksimum oranda sağlanabilecek, Covid-19'un tanınmasına yönelik laboratuvar uygulamaları biyogüvenlik esasları doğrultusunda yürütülebilecek, standartlar Covid-19 ile mücadele sürecinin en az kayıp ve hasarla, etkin bir şekilde yürütülmesi için önemli bir araç olacaktır.

Sonuç olarak; sağlık hizmeti veren kurumların Covid-19 pandemisi öncesinde kalite ve akreditasyona yönelik gerçekleştirdikleri ve süreç içerisinde gerçekleştirecekleri çalışmalar, Covid-19 ve benzeri salgın ve pandemi durumlarına daha hazırlıklı olabileceklerini ve süreci daha planlı bir şekilde yönetebileceklerini göstermektedir. Standartların kapsamını oluşturan her bir boyut/bölüm bazında yapılacak bilimsel çalışmalar ile kalite ve akreditasyon çalışmalarının salgın ve pandemi durumlarındaki önemi daha açık ve etkili bir şekilde ortaya konulabilecektir.

**Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü**

\* TÜSKA Ulusal Akreditasyon Bilim Kurulu Üyesi Dr.Öğr. Üyesi Tunçay PALTEKİ'ye raporun hazırlanma sürecindeki değerli katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

## KAYNAKLAR

- BBC News (2020) Erişim: <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-51614548>
- BRAITHWAITE J, GREENFIELD D, WESTBROOK J, PAWSEY M, WESTBROOK M, GIBBERT R, NAYLOR J, NATHAN S, ROBINSON M, RUNCIMAN B, JACKSON M, TRAVAGLIA J, JOHNSON M, YEN D, McDONALD H, LOW L, REDMAN S, JOHNSON B, CORBERTT A, HENNESSY D, CLARK J, LANCASTER J. (2010), Health service accreditation as a predictor of clinical and organisational performance: a blinded, random, stratified study. Quality & Safety in Health Care.19(1):14-21.
- DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ (2020a). Erişim: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ (2020b). Laboratory biosafety guidance related to coronavirus disease 2019 (COVID-19) Erişim: [https://www.who.int/publications-detail/laboratory-biosafety-guidance-related-to-coronavirus-disease-2019-\(Covid-19\)](https://www.who.int/publications-detail/laboratory-biosafety-guidance-related-to-coronavirus-disease-2019-(Covid-19))
- DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ (2020c) Erişim: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>
- GÖKMEN KAVAK D (2018) Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü Sağlıkta Akreditasyon Standartları Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 14-20 (2018)
- JÍ Y., MA Z., PEPPELENBOSCH MP, PAN O (2020) Potential association between COVID-19 mortality and healthcare resource availability Lancet Glob Health Erişim: [file:///C:/Users/BU%20B%C4%B0LG%C4%B0SAYAR/Downloads/Potential\\_association\\_between\\_COVID-19\\_mortality\\_a.pdf](file:///C:/Users/BU%20B%C4%B0LG%C4%B0SAYAR/Downloads/Potential_association_between_COVID-19_mortality_a.pdf)
- KAYRAL İH, GÖKMEN KAVAK D, CENGİZ C (2018) Sağlık Politikalarında Kalite Ve Akreditasyonun Yeri
- ROONEY AL, VAN OSTENBERG, PR. (1999), Licensure, Accreditation and Certification: Approaches to Health Services Quality. Bethesda, Quality Assurance Project. Erişim: <http://www.usaidassist.org/sites/assist/files/accredmon.pdf> Erişim
- SHAW, C, GROENE O, MORA N, SUNOL R. (2010), Accreditation and ISO certification: do they explain differences in quality management in European hospitals. International Journal for Quality in Health Care.22(6):445-451.
- THE INTERNATIONAL SOCIETY FOR QUALITY IN HEALTHCARE (ISQua) (2015) Guidelines and Principles for the Development of Health and Social Care Standards 4th Edition Version 1.2, September 2015 Erişim: [https://ieea.ch/media/attachments/2018/03/20/guidelines\\_and\\_principles\\_for\\_the\\_development\\_of\\_health\\_and\\_social\\_care\\_standards\\_4th\\_edition\\_v1.2.pdf](https://ieea.ch/media/attachments/2018/03/20/guidelines_and_principles_for_the_development_of_health_and_social_care_standards_4th_edition_v1.2.pdf)
- TÜRKİYE CUMHURİYETİ Resmi Gazete (2018) Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum Ve Kuruluşlar İle Diğer Kurum Ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi. Kararname No4. 15 Temmuz 2018 Tarih ve 30479 Sayılı Resmi Gazete Erişim: <https://www.tuseb.gov.tr/uploads/kararname.pdf>
- TÜRKİYE CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI (2017). Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti (v2.0/2017) Erişim: [https://www.tuseb.gov.tr/uploads/sas\\_hastane\\_seti\(v2.0-2017\)TR.pdf](https://www.tuseb.gov.tr/uploads/sas_hastane_seti(v2.0-2017)TR.pdf)
- TÜRKİYE CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI (2020) Erişim: <https://covid19.saglik.gov.tr/>
- TÜSKA (2020) Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü Web Sayfası Erişim Adresi: <http://tuseb.gov.tr/tuska/index.php>