

**YÖNETMELİK**

Sağlık Bakanlığından:

**SAĞLIK HİZMETİ KALİTESİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE  
DEĞERLENDİRİLMESİNE DAİR YÖNETMELİK****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, sağlık kurum ve kuruluşlarında kaliteli hizmet sunumunun sağlanması amacıyla, hasta güvenliği, çalışan güvenliği, hasta memnuniyeti ve çalışan memnuniyetini esas alan sağlık hizmet kalite standartları ile bu standartların uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik; teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti ile koruyucu sağlık hizmeti sunan kamu ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 9 uncu maddesinin (c) bendi ile 11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (1) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar ve kısaltmalar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,
  - b) Bölüm puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının bölüm bazında uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,
  - c) Değerlendirme: Sağlık kurum ve kuruluşlarında Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanma düzeylerini belirlemek için yerinde yapılan ve standartların uygulanıp uygulanmadığını gösteren incelemeyi,
  - ç) Değerlendirici: Bakanlıkça yetkilendirilen ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştiren kişiyi,
  - d) Dönem: Sağlık kurum ve kuruluşlarının 1 Ocak - 31 Aralık tarihleri arasında değerlendirileceği zaman aralığını,
  - e) Genel Müdürlük: Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünü,
  - f) Hasta ve çalışan güvenliği puanı: Değerlendirme sonucunda hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin standartların uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,
  - g) Kalite puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değeri,
  - ğ) Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS): Bakanlıkça sağlık kurum ve kuruluşları için geliştirilen kalite standartlarını,
  - h) Sağlık kurumu: Kamu ve özel sektöre ait hastaneler ile tıp/dal merkezleri, ağız ve diş sağlığı merkezleri/hastanelerini,
  - ı) Sağlık kuruluşu: Birinci basamak sağlık hizmeti veren kuruluşları (aile sağlığı merkezleri/birimleri, halk sağlığı laboratuvarları, Kanseri Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi gibi), poliklinikleri, tıbbi laboratuvarlar ile görüntüleme, kan ve diyaliz gibi merkezleri ile il ambulans servislerini,
- ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Standartların Uygulanması ve Değerlendirme****Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanması**

**MADDE 5 –** (1) Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşları; ruhsat için belirlenen asgari şartları karşılamak kaydı ile bu Yönetmelik hükümleri doğrultusunda uygulama yapmak, gerekli faaliyetleri gerçekleştirmek, kendi iç düzenlemelerini yapmak ve tedbirleri almakla yükümlüdür. Sağlık kurum ve kuruluşları, Sağlık Hizmet Kalite Standartlarını esas alarak uygulamalarını gerçekleştirmek zorundadır.

(2) Sağlık kurum ve kuruluşlarının uygulaması gereken Sağlık Hizmet Kalite Standartları ve bunlara ilişkin rehberler Bakanlığın internet sitesinde yayımlanır.

**Değerlendirme**

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

(2) Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının hazırlanması, değerlendirme süreci ve değerlendiricilerin belirlenmesine ilişkin tüm iş ve işlemler Genel Müdürlükçe yürütülür.

(3) Değerlendirmeler her dönem, Bakanlığın belirlediği tarihlerde ve bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde yapılır.

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

(5) İl ambulans servisi hizmetlerinin değerlendirmesinde Bakanlığın internet sitesinde yayımlanan il ambulans servisine ilişkin kalite standartları uygulanır. Değerlendirmede; istasyon sayısı 10 ve altında olan illerdeki bütün istasyonlar değerlendirilir. İstasyon sayısı 11 ve üzerinde olan illerde ise en az 10 istasyon değerlendirilir.

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

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

(8) Sağlık kurum ve kuruluşları değerlendirme sonucunun tebliğinden itibaren somut delillerle birlikte en geç yedi gün içinde yazılı olarak Bakanlığa itiraz edebilir. İtiraz başvuruları, Bakanlıkça en geç otuz gün içerisinde sonuçlandırılır.

(9) İtiraz veya gerekli görülen hallerde Genel Müdürlükçe değerlendirme yapılması halinde değerlendirme puanı olarak, son yapılan değerlendirme puanı esas alınır.

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

a) Kalite Puanı: [SHKS'de değerlendirilen bölümlerden elde edilen puan toplamı/(SHKS'de değerlendirilen bölümlerdeki standartların puan toplamı – SHKS'de değerlendirilen bölümlerdeki standartlardan değerlendirme dışı bırakılan puan toplamı)] x 100.

b) Hasta ve Çalışan Güvenliği Puanı: [SHKS'de değerlendirilen bölümlerden elde edilen hasta ve çalışan güvenliği puan toplamı / (SHKS'de değerlendirilen bölümlerdeki hasta ve çalışan güvenliği standartları puan toplamı – SHKS'de değerlendirilen bölümlerdeki hasta ve çalışan güvenliği standartlarından değerlendirme dışı bırakılan puan toplamı)] x 100.

c) Bölüm Puanı: [SHKS'de değerlendirilen bölümden elde edilen puan toplamı/(SHKS'de değerlendirilen bölümdeki standartların puan toplamı – SHKS'de değerlendirilen bölümdeki standartlardan değerlendirme dışı bırakılan puan toplamı)] x 100.

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

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

b) İstasyon Puanı = İstasyon Hizmetleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan / (İstasyon Hizmetleri Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

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

ç) Yönetim Hizmetleri Puanı = Yönetim Hizmetleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan/(Yönetim Hizmetleri Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

d) Kalite İndikatör Puanı = Kalite İndikatörleri Bölümünden Elde Edilen Toplam Puan / (Kalite İndikatörleri Bölümünün Toplam Puanı – Değerlendirme Dışı Puan Toplamı) x 100.

#### **Değerlendirmeye ilişkin istisnai durumlar**

**MADDE 7 – (1)** Sağlık hizmeti sunumuna yeni başlayan sağlık kurum ve kuruluşlarında ilk değerlendirme en erken, faaliyete başladıkları tarihten itibaren altı ay sonra yapılır.

(2) Sağlık kurum veya kuruluşu tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin bir başka hizmet binasında veya yerleşkede verilmeye başlanması veya mevcut sağlık kurum veya kuruluşunun kapasitesinde en az yüzde elli oranında genişleme olması durumunda ilgili sağlık kurum veya kuruluşları altı ay süresince değerlendirilmez.

(3) Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlere maruz kalan ve hizmetlerini aksatacak düzeyde hasar gören sağlık kurum ve kuruluşları, maruz kalma tarihinden itibaren altı ay süresince değerlendirilmez.

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

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 8 – (1)** 6/4/2011 tarihli ve 27897 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

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

#### **Yürütme**

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