



Standards of Accreditation in Health ODHC Kit



Directorate of Healthcare Services
Office of Quality and Accreditation in Health



Standards of Accreditation in Health

ODHC Kit – v1.0/2015



Standards of Accreditation in Health

ODHC Kit v1.0/2015

ISBN: 978-975-590-545-7

© Authors – General Directorate of Health Services

Department of Quality and Accreditation in Health

All publishing rights of this book is reserved by GDHS Department of Quality and Accreditation in Health. Excluding references not exceeding single page for promotion purposes, no part of this publication may be reproduced, distributed or transmitted without written permission of General Directorate in any form or by any means. Seperate publication rights of written knowledge in this book are reserved to their respective contributors.

Communication

Ministry of Health, Turkey

Directorate of Healthcare Services

Office of Quality and Accreditation in Health

e-mail: skskalite@gmail.com

Web: www.kalite.saglik.gov.tr

Graphic Design

Zeynep ASLAN – m.zeynepaslan@gmail.com

Published by

Pozitif Printing Press Ltd. Co.

Çamlıca Mahallesi Anadolu Bulvarı 145. Sk. No:10/19

Yenimahalle / ANKARA

Tel: 0312 397 00 31 • Fax: 0312 397 86 12

www.pozitifmatbaa.com • e-mail: pozitif@pozitifmatbaa.com



Authors

İrfan ŞENCAN, MD. Prof.

Doğan ÜNAL, MD. Prof.

Mehmet DEMİR, MD. Physician

Hasan GÜLER, MD. Physician,

Abdullah ÖZTÜRK, MD. Physician

Dilek TARHAN, MD. Sp.

Demet GÖKMEN KAVAK

Nurcan AZARKAN

İbrahim H.KAYRAL, PhD.

Ercan KOCA

Elif KESEN

Umut BEYLİK, PhD.

Özlem ÖNDER

Bayram DEMİR

Öznur ÖZEN

Çağlayan SARIOĞLAN

Emine YILDIZ

Muammer AKSU

Erol YALÇIN



Study Group Members

- Uz. Abdullah Cüneyt BESLER, Diş Hekimi, İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Dr. Abdullah ÖZTÜRK, Tıp Doktoru, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Bayram DEMİR, Sosyolog, Batman İli Kamu Hastaneleri Birliği, Batman
- Çağlayan SARIOĞLAN, İletişim Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Demet GÖKMEN KAVAK, Sağlık Yönetimi Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Uzm. Dr. Dilek TARHAN, Tıbbi Mikrobiyoloji ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Elif KESEN, İşletme Yönetimi, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Dr. Elif TUNA, Tıp Doktoru, Manisa Turgutlu Devlet Hastanesi, Manisa
- Emine Elvan ÇİFTLİK, Tıp Doktoru, İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Emine YILDIZ, Ebe, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara, Türkiye
- Ercan KOCA, Eczacı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Erol YALÇIN, Yazılım Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Dr. Hasan GÜLER, Tıp Doktoru, S.B. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara
- İbrahim DOLUKÜP, Yazılım Uzmanı, S.B. SHGM İstatistik Analiz Bilgi Sistemleri Daire Başkanlığı, Ankara
- Dr. İbrahim H.KAYRAL, İşletme, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Uzm. Dr. Kemal OKTAY, Genel Cerrahi Uzmanı, Başakşehir Devlet Hastanesi, İstanbul

- Levent SONGÖR, Sağlık Fizikçisi, Van Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, Van
- Prof. Dr. M. Ali KILIÇARSLAN, Ankara Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Ankara
- Dr. Mehmet EROĞUL, Tıp Doktoru, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir
- Mehmet SALUVAN, Sağlık Yönetimi Uzmanı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Muammer AKSU, Donanım Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Nurcan AZARKAN, Hemşire, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Özlem ÖNDER, Kamu Yönetimi Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Öznur ÖZEN, Psikolog, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Seven KAZAN, Hemşire, Çanakkale ADSM, Çanakkale
- Süleyman DİLEK, Diş Hekimi, Adana İl Sağlık Müdürlüğü, Adana
- Süleyman Hafız KAPAN, Hukuk Müşaviri, S.B. SHGM Mevzuat İşleri Daire Başkanlığı, Ankara
- Tuncay KOYUNCU, Diş Hekimi, S.B. SHGM Teşhisle İlişkili Gruplar Daire Başkanlığı, Ankara
- Umut BEYLİK, Mühendis, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Volkan SOZAN, Diş Hekimi, Sincan ADSM, Ankara
- Yunus YALÇIN, Diş Hekimi, Gümüşhane Şehit Ebe Kevser Ceylan ADSM, Gümüşhane

Contributors

- Serpil GÜNER, Hemşire, Ankara Üniversitesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Ankara
- Fatma ŞÜKRAN, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, İzmir Eğitim ADŞH, İzmir
- Mehmet Sinan EVCİL, Diş Hekimi, İzmir Eğitim ADŞH, İzmir
- Nükhet TANIŞAN, Kalite Yönetim Birimi Çalışanı, İzmir Eğitim ADŞH, İzmir
- Özlem BÜYÜK, Hemşire İzmir Eğitim ADŞH, İzmir
- Önder ÖNEY, Antalya ADSM, Antalya
- Nilüfer KURT, Diş Hekimi, Çanakkale ADSM, Çanakkale
- Sultan DURKAN, Sincan ADSM, Ankara
- Ümmühan DİLDAROĞLU, Sincan ADSM, Ankara
- Ünal BAYDAR, Kalite Yönetim Direktörü, Şehit Ebe Kevser Ceylan ADSM, Gümüşhane

Acknowledgement

SAS ODHC Study Group, various public institutions, ODHCs (public, private, university), specialist and occupational associations, health managers, health employees, academics, patient rights officers who contribute to preparation of SAS ODHC standards were asked for their opinions. Obtained feedback and suggestions via Opinion and Suggestion Platform have been evaluated during studies.

In this process, apart from feedbacks obtained from 8 different provinces' 9 ODHC representatives, via SAS ODHC Opinion and Suggestion Platform which was prepared to obtain public opinions, about 5200 personal and institutional records were obtained.

We thank to all Public Institutions, Private Health Institutions, Universities, Civil Public Associations, other institutional stakeholders and personal stakeholders who believes in quality in health by heart.

Department of Quality and Accreditation in Health



CONTENTS

PROLOGUE	1
Introduction	3
Standards of Accreditation in Health ODHC Set (SAS ODHC)	5
STANDARDS and GUIDES	17
▶ Management and Organization.....	39
Organizational Structure	41
Core Policies and Ethical Values	45
Quality Management Structure	48
Document Management	51
Safety Reporting System	56
Risk Management	59
Training Management	62
Social Responsibility	66
Institutional Communication	68
▶ Performance Measurement and Quality Improvement.....	71
Institutional Indicators	73
SAS Indicators	76
▶ Healthy Work Life	83
Human Resources Management	85
Employee Health and Safety.....	91
▶ Patient Experience	95
Basic Patient Rights	97
Patient Safety.....	101
Patient Feedback	103
Access to Service.....	105

► Health Services	109
Control and Prevention of Infections	111
Sterilization Management	121
Medicine Management	125
Patient Care	131
Radiation Safety	149
Prosthesis Laboratory Services	153
Surgical Safety	162
► Support Services	171
Accommodation Services	173
Facility Management	182
Waste Management	185
Information Management	188
Material and Device Management	191
Outsourcing	195
► Emergency Management	197
Emergency Management	199
DEFINITIONS	209
REFERENCES	221

REFERENCES



- Accreditation Canada Standards, Qmentum International, 2010-2011.
- Ağız ve Diş Sağlığı Hizmeti Sunulan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, Sayı 23846, 14 Ekim1999
- Akçabay, M., "Preoperatif Değerlendirme ve Premedikasyon", med.gazi.edu.tr/posts/download?id=20728, Erişim tarihi: 10.03.2014.
- Alp Meşe, E., "Ameliyathane Organizasyonu", <http://hastaneler.erciyes.edu.tr/pdf/Ameliyathanelerde0/o20Enfeksiyon0/o20Kontrol0/oC30/oBC.pdf>, Erişim tarihi: 10.03.2014.
- Amsterdam Avrupa Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi, 28-30 Mart 1994.
- Arslanoğlu, A., "Yönetimde Dış Kaynaklardan Yararlanma Yaklaşımı ve Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", İstanbul Marmara Üniversitesi SBE Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009.
- Aşti T. Bakım Teknolojisinde Yenilikler, II. Uluslararası IX. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Kitabı, 2003
- Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, Sayı 26927, 05/07/2008
- Atıkların Düzenli Depolanmasına Dair Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, Sayı 27533, 26/03/2010
- Australian Commission, On Safety and Quality in Health Care, Hospital Accreditation Workbook, Commonwealth of Australia, 2012.
- Australian Commission, On Safety and Quality in Health Care, National Safety and Quality Health Service Standards, 2012.
- Australian Commission, On Safety and Quality in Health Care, Preventing Falls and Harm From Falls in Older People Best Practice Guidelines for Australian Hospitals, Commonwealth of Australia 2009.
- Başkan, S. "Cerrahi Alan Enfeksiyonlarının Önlenmesi: Ameliyathane Koşulları Nasıl Olmalı?", http://www.hastaneinfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu_folder/2003-04/html/2003-7-4-161-167.htm, Erişim tarihi: 10.03.2014.
- Beşeri Tıbbi Ürünlerin Güvenliğinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Hakkında Yönetmelik T.C.Resmi Gazete Sayı 25763 Tarih:22 Mart 2005
- Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik,T.C. Resmi Gazete, Sayı 24822, 26 Temmuz 2002
- Bird DL, Robinson DS. Modern Dental Assisting. 10th edition, Missouri: Elsevier Saunders Inc.; 2012.
- CDC, "Guideline for Isolation Precautions: Preventing Transmission of Infectious Agents in Healthcare Settings", 2007.

- CDC, Guideline for Disinfection and Sterilization in Healthcare Facilities, 2008
- CDC, HICPAC, Guidelines for Environmental Infection Control in Health-Care Facilities, Recommendations of CDC and the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee (HICPAC), 2003.
- Çakmakçı, M., "Hastane Enfeksiyonları ve Hastane Tasarımı: Ameliyathanelerin Planlanması", http://www.hastaneenfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu_folder/2001-03/html/2001-5-3-172-177.htm, Erişim tarihi: 10.03.2014.
- Çalikkocaoğlu S. Tam Protezler Cilt 1. 3. Baskı. İstanbul: Protez Akademisi ve Gnatoloji Derneği 2. Bilimsel Yayını; 1998.
- Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete, Sayı: 28648, 15 Mayıs 2013.
- Demir, H., Okan, T., "Teknoloji, Örgüt Yapısı ve Performans Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", İstanbul, Doğuş Üniversitesi Dergisi, sayı 10 (1), s.57-72, 2009.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik T.C. Resmi Gazete Sayı 19816 Tarih 16.5.1988
- Devlet Memurları Kanunu, Kanun No:657, Sayı : 12056, 23 Temmuz 1965
- Dış Hekimliği Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması Makam Onayı, T.C. Sağlık Bakanlığı, Sayı 39939, 06 Ekim 2010
- Dış Protez Laboratuvarları Yönetmeliği Resmi Gazete, Sayı 26016, 07 Aralık 2005
- DUSDATA DUS Hazırlık Merkezleri. Protetik diş tedavisi. 2. Baskı. İstanbul: Klas Ofset ve Tasarım San. Tic. Ltd. Şti.; 2012.
- Eren, E., Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., 2000.
- Erkoç, Y ve diğerleri, Toplum Sağlığı Merkezi Çalışanlarına Yönelik "Sağlığın Geliştirilmesi Eğitimi" Rehberi, Sağlık Bakanlığı, Ankara, 2011.
- Ertem, G., Standartlara Dayalı Verilen Hemşirelik Bakımının Bakım Kalitesine ve Hasta Memnuniyetine Etkisi, İzmir Kadın Sağlığı ve Hastalıkları ABD Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2003.
- Gıda Hijyeni Yönetmeliği, T. C. Resmi Gazete, Sayı 281457, 17 Aralık 2011.
- Glenn M. Rampton, Ian J. Turnbull, J. Allen Doran "Human Resource Management Systems: A Practical Approach", 2nd edition. Ontario, Carswell Thomson Professional Publishing, s.25, 1999.

- Groene O., Barbero, M.G., Hastanelerde Sağlığın Geliştirilmesi, Kanıt ve Kalite Yönetimi, çev. Zaralı, F. ve diğerleri, Dünya Sağlık Örgütü (Sağlık Bakanlığı çevirisi), Ankara, Mayıs 2005.
- Güler, H. ve diğerleri, SKS Doküman Yönetim Sistemi, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2013.
- Güler, H. ve diğerleri, SKS ve İlaç Güvenliği, Ankara, T.C. Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2012.
- Güler, H., Öztürk, A., ADSM Hizmet Kalite Standartları, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2011.
- Güllülü U, Özer S, Candan B "Muayenehanelerden Alınan Sağlık Hizmeti Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Saha Çalışması" 5.Ulusal Pazarlama Kongresi: Değişen Tüketici Karşısında Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Turizm Araştırma, Geliştirme ve Uygulama Merkezi: 91-109, 2000.
- Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya, ,Ankara Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ekim 2011.
- Hasta Hakları Yönetmeliği, Resmi Gazete, Tarih: 01.08.1998; Sayı: 23420
- Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, Sayı 28994 Tarih:8 Mayıs 2014
- Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Dair Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, Sayı : 27897, 6 Nisan 2011
- Hayran ve diğerleri. "Türkiye Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetlerinden Yararlanım Araştırması" Türk Diş Hekimleri Birliği Araştırma Dizisi-4, Ankara, Temmuz 2000
- Hayran ve diğerleri. "Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması" Türk Diş Hekimleri Birliği Araştırma Dizisi-6, Ankara, Haziran 2008
- <http://www.taek.gov.tr>, Erişim tarihi: 10.05.2014.
- <http://www.ahrq.gov/>
- <http://www.qualitynet.org/dcs/ContentServer?c=Page&pagename=QnetPublic%2FPage%2FQnetHomepage&cid=1120143435363>
- <http://www.tard.org.tr/tr-tr/>, Erişim tarihi: 16.03.2014.
- Inozu, B., Chauncey, D. ve diğerleri, "Performance Improvement for Healthcare-Leading Change with Lean, Six Sigma and Constraints Management", Novaces,LLC, ISBN 978-0-07-176162-8, 2012.
- Institute of Medicine, To err is human: building a safer health system. Washington, DC: National Academy Press, 1999.
- ISO 31000, "Risk management -- Principles and guidelines", 2009.
- ISO 9001, "Quality management systems - Requirements", 2008.

- İlaçların Güvenliği Hakkında Yönetmelik T.C.Resmi Gazete Sayı 28973, Tarih 15 Nisan 2014
- İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete, Sayı:28512, 29.12.2012.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği, Resmî Gazete, Sayı:28545, 29.12.2012.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete, Sayı: 28532, 18.01.2013.
- İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin 155 Sayılı Sözleşme, International Labour Organization, internet erişimi: <http://www.ilo.org/public/turkish/region/eurpro/ankara/about/soz155.htm>
- İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ, Resmî Gazete, Sayı: 28602, 29.03.2013. Hayran ve diğerleri. "Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması" Türk Diş Hekimleri Birliği Araştırma Dizisi-6, Ankara, Haziran 2008
- İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, T.C. Resmi Gazete, Kanun No: Kanun No. 6331 Sayı 28339, 20 Haziran 2012
- İzolasyon Önlemleri Kılavuzu, Türk Hastane Enfeksiyonları ve Kontrolü Derneği Hastane Enfeksiyonları Dergisi, Cilt 10, Ek 2, 2006.
- Japan Council for Quality Health Care, <http://jcqhc.or.jp/pdf/top/english.pdf>, ulaşma tarihi: Şubat 2013.
- Joint Commission International Accreditation Hospital, Survey Process Guide, 4th Edition (for Academic Medical Centers), 2013.
- Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals, 4th Edition, 2011.
- Kaya, A., "Türkiye'deki Kamu Hastanelerinde Halkla İlişkiler ve Tanıtım Eksikliği Sorunu", İstanbul Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2010.
- Keskin H, Özdemir T. Çene – yüz protezleri. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınlar; 1995.
- Kılıçarslan MA. Dört Elli Diş Hekimliğinde Yardımcı Personel ve Klinik Yöntemi. Ankara: Palme Yayıncılık ; 2013.
- Kılıçarslan MA. Sabit protez X. sınıf ders kitabı. Ankara: Şule Ofset Matbaacılık; 2005.
- Kılıçarslan MA. Sabit protez XI. sınıf ders kitabı. Ankara: Şule Ofset Matbaacılık; 2005.
- Küçükler, N.D. ,Çelebi, G. "Hastane Enfeksiyonları Kontrolünde Çamaşırhane" Sivas, Hastane Enfeksiyonları Eğitim Programı Sözel sunumu, 2009.

- Külekçi, G. "Diş Hekimliği Enfeksiyon Kontrol Rehberi" Türk Diş Hekimleri Birliği, İstanbul Diş Hekimleri Odası, İstanbul, 2007
- Lizbon Hasta Hakları Bildirgesi, 1981.
- Meral, Y, "Sağlık Kuruluşlarında Dış Kaynaklardan Yararlanmanın Hasta Memnuniyetine Olan Etkisi ve Bu Konuya İlişkin Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- National Healthcare Disparities Report; 3. Bölüm, "Access to Healthcare". Agency For Healthcare Research And Quality, Washington Yayın no: 09-0002, 2008, Erişim tarihi: 28.03.2014 <http://www.ahrq.gov/qual/nhdr08/Chap3.htm>
- National Institute of Standards and Technology, Department of Commerce Baldrige Performance Excellence Program, 2011-2012 Health Care Criteria for Performance Excellence, 2011.
- NIOSH Publication No. 88-119: "Guidelines for Protecting the Safety and Health of Health Care Workers", 1988.
- OECD Health Care Quality Indicators Project: Patient Safety Indicators Report 2009, Health Working Papers No. 47, 2009.
- OECD, Health at a Glance 2011, OECD Indicators, 2011.
- Ovayolu, N., Bahar, A. "Hemşirelikte Kalite" Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt: 9 Sayı: 1, 2006.
- Öncü, S., "Cerrahide antibiyotik, profilaksisi", Ulusal Cerrahi Dergisi, Cilt 27, Sayı 3, Sayfa 176-181, <http://www.ulusalcerrahidergisi.org/text.php3?id=947>, Erişim tarihi: 10.07.2013.
- Özlü T. Kuramsal Metinler, "Felsefi Arka Plan ve Örnek Olgularla Hasta Hakları: Hakkınız var, çünkü hastasınız." TİMAŞ Yayınları, İstanbul, Şubat 2005.
- Phillips RL, Dovey SM, Hickner JS, Graham D, Johnson M. The AAFP patient safety reporting system; development and legal issues pertinent to medical error tracking and analysis. In: Advances in patient safety: from research to implementation. Vol. 3.
- Pugh, D. S., ed. "Organization Theory: Selected Readings, Harmondsworth: Penguin.", 1990.
- Radyasyon Güvenliği Komiteleri Çalışma Usul ve Esasları, <http://www.taek.gov.tr/belgeler-formlar/rsgd-formlari/usul-esaslar/>, Erişim tarihi: 10.05.2014.
- Radyasyon Güvenliği Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete Sayı 23999, 05 Temmuz 2000.
- European Commission, Radiation Protection N° 172, Cone Beam Ct For Dental And Maxillofacial Radiology, Evidence-Based Guidelines, 2012

- Raju PS, Lonial SC, "The Impact of Service Quality and Marketing on Financial Performance in the Hospital Industry: An Empirical Examination. Journal of Retailing and Consumer Services", 9 (6): 335-348, 2002.
- Restuccia, D.J., Amerika Birleşik Devletlerinde Sağlık Hizmetlerinin Kalitesi: Uygulama ve Gelecek, Çev. Sıdika KAYA, 2003.
- Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2005:121-34. internet erişimi: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/bookshelf/br.fcgi?booksaps3&partsA4255>. Erişim tarihi: 17.03. 2014.
- Rootman, I. ve diğerleri, "Evaluation in health-Promotion Principles and Perspectives, WHO Regional Publications, European Series, 2001.
- Rosenstiel SF, Land MF, Fujimoto J. Contemporary fixed prosthodontics. China: Mosby Elsevier; 2006.
- Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşları Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliği T.C. Resmi Gazete Sayı 28599, 26 Mart 2013
- Sağlık Hizmeti Kalitesinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik, T.C. Sağlık Bakanlığı, Sayı 28730, 06 Ağustos 2013
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi Uygulama Rehberi, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2011.
- Sağlık Hizmetlerinde İyonlaştırıcı Radyasyon Kaynakları ile Çalışan Personelin Radyasyon Doz Limitleri ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, T.C. Resmi gazete, Sayı 28344, 05 Temmuz 2012.
- Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi, T.C: Sağlık Bakanlığı, Sayı: 2011, 02 Temmuz 2008
- Samastı, M., "Hastanelerde Dezenfeksiyon Kullanım Esasları, Yapılan Hatalar", İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Hastane Enfeksiyonları Korunma ve Kontrol Sempozyum Dizisi, 60, s. 143-168, 2008.
- Starfield B, Shi L., "The medical home, access to care, and insurance. Pediatrics.", 113(5 suppl):1493-8., 2004.
- Sterilizasyon Dezenfeksiyon Rehberi, DAS Derneği, 2011.
- Sur, H., Gaziantep Zirve Üniversitesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği Uzaktan Eğitim Yüksek Lisans Programı Ders Notları, 2012.
- Sur, H., Gaziantep Zirve Üniversitesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği Uzaktan Eğitim Yüksek Lisans Programı Ders Notları, 2012.
- Süngü, A., "Ameliyathane Havalandırma Sistemleri IVF ve Genetik Laboratuvar Havalandırma", <http://www.das.org.tr/kitaplar/kitap2007/yazi/ali.sungu-das-2007-yazi.pdf>, Erişim tarihi: 10.03.2014.

- Şencan, İ., Demir, M., SKS Işığında Sağlıkta Kalite 1-2-3 cilt Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2013.
- T.C. Sağlık Bakanlığı "İlaç ve Tıbbi Sarf Malzemesi Alımları Genelgesi" Sayı: 010-06-7816 Tarih 25 Şubat 2010
- T.C. Sağlık Bakanlığı Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi, Sayı: 951.99/6665, Tarih:14.05.2012
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Akılcı İlaç Kullanımı İnternet Sitesi, <http://www.akilciilac.gov.tr/>, 25 Haziran 2013.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, İnşaat ve Onarım Dairesi Başkanlığı, "Mevcut ve Yeni Yapılacak Sağlık Tesislerinde Uyulması Gereken Asgari Teknik Standartlar Hakkında Genelge, 30.10.2012.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, "Yataklı Tedavi Kurumları Enfeksiyon Kontrol Yönetmeliği", Resmi Gazete Sayı: 25903, 11 Ağustos 2005.
- T.C.Sağlık Bakanlığı, Yangın Önleme ve Söndürme Yönergesi, Sayı 2652, 20 Ağustos2008
- Tatar, M.(Editör), Sağlık Kurumları Yönetimi-I, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, 2012.
- Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, Sayı 25755, 14/03/2005.
- Tengilimoğlu, D., Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara, 2011.
- Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, Sayı 25883, 22/07/2005.
- Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği (TARD), Anestezi Uygulama Kılavuzları; Preoperatif Hazırlık, Kasım 2005.
- Türk Dil Kurumu, www.tdk.gov.tr
- Ulusoy M, Aydın K. Diş hekimliğinde hareketli bölümlü protezler. 1. Cilt. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi; 2003.
- Uztuğ, F. (Editör), Kurumsal İletişim, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Yayın No 1562, 2012.
- WHO Draft Guidelines for Adverse Event Reporting and Learning Systems: From information to action, 2005.
- WHO, Core components for infection prevention and control programmes, Report of the Second Meeting Informal Network on Infection Prevention and Control in Health Care, 2008.
- WHO, Exploring patient participation in reducing health-care-related safety risks, 2013.
- WHO, Guidelines on Hand Hygiene in Health Care, First Global Patient Safety Challenge Clean Care is Safer Care, 2009.
- WHO, Health Promotion Glossary, 1998.

- WHO, Milestones in Health Promotion-Statements from Global Conferences, 2009.
- WHO, Prevention of hospital-acquired infections: A practical guide 2nd edition, 2002.
- WHO, Safe Childbirth Checklist Programme: An Overview, Patient Safety Checklists, 2013.
- WHO, Safe Surgery Save Lives, safe Surgery Checklist, Patient Safety Checklists, 2009.
- WHO, World Alliance for Patient Safety, 2009.
- Williams SJ, Calnan M. "Convergence and Divergence: Assessing Criteria of Consumer Satisfaction Across General Practice, Dental and Hospital Care Setting, Social Science and Medicine". 33 (6) :707-716, 1991.
- World Health Organization, "Patient Care Check list, New Influenza (H1N1)", 2009.
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, Sayı 17927, 13 Ocak 1983
- Zaimoğlu A, Can G. Sabit protezler. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi; 2004.



Communication

Ministry of Health, Turkey
Directorate of Healthcare Services
Office of Quality and Accreditation in Health
e-mail: skskalite@gmail.com
Web: www.kalite.saglik.gov.tr