



# Standards of Accreditation in Health Hospital Kit



Directorate of Healthcare Services  
Office of Quality and Accreditation in Health



# Standards of Accreditation in Health

Hospital Kit – v1.0/2015



## **Standards of Accreditation in Health**

Hospital Kit – v1.0/2015

ISBN: 978-975-590-544-0

© 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.

İbrahim H.KAYRAL, PhD.

Ercan KOCA

Elif KESEN

Umut BEYLİK, PhD.

Demet GÖKMEN KAVAK

Nurcan AZARKAN

Özlem ÖNDER

Bayram DEMİR

Öznur ÖZEN

Çağlayan SARIOĞLAN

Emine YILDIZ

Muammer AKSU

Erol YALÇIN



## Study Group Members

- Abdullah ÖZTÜRK, MD.Physician, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health , Ankara, Turkey
- Abdurrahman ATLI, Guidance and Counseling, Ağrı Public Hospitals Agency, Ağrı, Turkey
- Abdurrahman KARA, MD.Sp.Hematology Specialist, Ankara Education and Research Hospital, Pediatric Hematology and Oncology, Ankara, Turkey
- Ahmet ASLANCAN, Occupational Health and Safety Specialist, Ankara Education and Research Hospital, Pediatric Hematology and Oncology, Ankara, Turkey
- Ahmet Uğur KEVENK, MD.Sp. Brain Surgery Specialist, İstanbul Fatih Sultan Mehmet Education and Research Hospital, İstanbul, Turkey
- Ali ÇINAR, MD. Physician, Dr. Vefa Tanır Ilgın Public Hospitals, Konya, Turkey
- Ali Süha BİNGÖL, MD. Physician, Dr. Aşkın Tüfekçi Public Hospitals, Adana, Turkey
- Atakan ALTAN, Public Administration, İstanbul, Bakırköy Public Hospitals Agency, İstanbul, Turkey
- Ayfer BAHTİYAR, Nurse, Special Bayindir Hospital, Ankara, Turkey
- Ayşe Sibel ÖKSÜZ, Laboratory Technician, Ankara Physical Therapy and Rehabilitation Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Bayram DEMİR, Sociologist, Batman Public Hospitals Agency, Batman, Turkey
- Bilgin TAK MEYDAN, PhD.Prof. Business Administration, Uludağ University, Bursa, Turkey
- Burcu ELİTEZ, Nurse, Eskişehir Public Hospitals Agency, Eskişehir, Turkey
- Cenker ATEŞ, MD. Physician, Antalya Public Hospitals Agency, Antalya, Turkey
- Cihat ERDİL, Nurse, Eskişehir Public Hospital, Eskişehir, Turkey

- Çağlayan SARAL, Engineer, İstanbul Acibadem Health Groups, İstanbul, Turkey
- Çağlayan SARIOĞLAN, Communications Specialist, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Demet GÖKMEN KAVAK, Nurse, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Dilek TARHAN, MD.Sp. Microbiology and Clinical Microbiology Specialist, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Dudu DEDE UÇAR, MD.Physician, Adana Obstetrics, Pediatrics Education and Research Hospital, Adana, Turkey
- Elif KESEN, Business Administration, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Emine Elvan ÇİFTLİK, MD. Physician, İstanbul Education and Research Hospital, İstanbul, Turkey
- Emine YAVUZ, Nurse, Ankara Numune Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Emine YILDIZ, Nurse, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Ercan KOCA, Pharmacist, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Erdiñç ÖZKURT, MD.Physician, Eskişehir Provincial Health Directorate, Eskişehir, Turkey
- Erol YALÇIN, Software Developer, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Gül KURTULUŞ, MD. Physician, Ankara Gazi Mustafa Kemal Public Hospital, Ankara, Turkey
- Gülfidan DÜZGÜN, Nurse, Denizli Servergazi Public Hospital, Denizli, Turkey
- Gülsen YILMAZ, MD.Assoc.Prof. Biochemistry Specialist, Ankara Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Hasan GÜLER, MD.Physician, Ministry of Health (MH), General Directorate of Health Services (GDHS), Ankara, Turkey

- Hasan KARAMAN, MD. Sp. Otorhinolaryngology Specialist, Eyüp Public Hospital, İstanbul, Turkey
- İbrahim DOLUKÜP, Software Developer, MH, GDHS, Office of Statistics, Analysis and Information Systems, Ankara, Turkey
- İbrahim H. KAYRAL, PhD. Business Administration, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- İlyas BOZKURT, MD. Physician, İstanbul Provincial Health Directorate, İstanbul, Turkey
- Kazım SARICI, MD. Sp. Neurology Specialist, Eskişehir Public Hospital, Eskişehir, Turkey
- Kemal OKTAY, MD. Sp. General Surgery Specialist, Başakşehir Public Hospitals, İstanbul, Turkey
- Levent SONGUR, Health Physician, Van Education and Research Hospital, Van, Turkey
- Mehmet EROĞUL, MD. Physician, Eskişehir Public Hospital, Eskişehir, Turkey
- Mehmet SALUVAN, Health Management Specialist, Hacettepe University, Ankara, Turkey
- Mesut SODAN, Biologist, Beyşehir Public Hospital, Konya, Turkey
- Muammer AKSU, Hardware Specialist, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Mücahit AVCİL, MD.Asst.Prof. Emergency Medicine Specialist, Adnan Menderes University Education and Research Hospital, Aydın, Turkey
- Nurcan AZARKAN, Nurse, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Osman Özcan AYDIN, MD.Sp. Anesthesia Specialist, Eskişehir Public Hospital, Eskişehir, Turkey
- Özlem ECEMİŞ, MD. Physician, Manisa Mental Health Hospital, Manisa, Turkey
- Özlem ÖNDER, Public Administration, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey

- Öznur ÖZEN, Psychologist, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Selcen DURMAZ, Pharmacist, MH, GDHS, Office of Diagnosis Related Groups, Ankara, Turkey
- Sibel UZUN, Nurse, Fatih Sultan Mehmet Education and Research Hospital, İstanbul, Turkey
- Songül YORGUN, Public Administration, Bolu Public Hospitals Agency, Bolu, Turkey
- Süleyman Hafız KAPAN, Legal Counsel, MH, GDHS, Office of Legislation, Ankara, Turkey
- Tuncay KOYUNCU, Dental Surgeon, MH, GDHS, Office of Diagnosis Related Groups, Ankara, Turkey
- Umut BEYLİK, PhD, Health Management, MH, GDHS, Office of Quality and Accreditation In Health, Ankara, Turkey
- Ü.Gül ERDEM, MD.Assoc.Prof. Microbiology Specialist, Dışkapı Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Zehra ŞENOCAK ORTARIK, MD. Microbiology and Clinical Microbiology Specialist, Ankara Pulmonology Training and Research Hospital, Ankara, Turkey



## Contributors

- Abdulvahit SÖZÜER, MD.Physician, Fatih Sultan Mehmet Education and Research, İstanbul, Turkey
- Abdülkadir KURŞUN, Business Administration, Diyarbakır Education and Research Hospital, Diyarbakır, Turkey
- Ali ÇAKIR, Business Administration, İzmir Provincial Health Directorate, İzmir, Turkey
- Aynur Acil YILMAZ, Nurse, Yozgat Provincial Health Directorate, Yozgat, Turkey
- Aysun KARABULUT, MD.Assoc.Prof. Obstetrics and Gynecology Specialist, Pamukkale University, Denizli, Turkey
- Ayşe ERTÜRK, MD.Sp.Infectious Diseases and Clinical Microbiology Specialist, Rize, Turkey
- Ayşegül Çopur ÇİÇEK, MD. Asst.Prof. Microbiology and Clinical Microbiology Specialist, Recep Tayyip Erdoğan University Education and Research Hospital , Rize, Turkey
- Burcu KORKMAZ, Business Administration, Ankara Acıbadem Health Groups, Ankara, Turkey
- Ceyhun BOZKURT, MD.Sp. Oncology Specialist, Sami Ulus Obstetrics, Pediatrics Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Doğan YÜCEL, MD.Assoc. Biochemistry Specialist, Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Ebru ÇAKIR, Nurse, Zekai Tahir Burak Obstetrics, Pediatrics Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Elif TUNA, MD. Physician, Turgutlu Public Hospitals, Manisa, Turkey
- Emin MURAT, MD.Sp.Urology Specialist, Malatya Public Hospitals, Malatya, Turkey
- Emine Türkmen ŞAMDANCI, MD.Assoc. Patology Sp. İnönü University, Malatya, Turkey
- Ergun KARAHALLI, MD.Sp.Pulmonology Specialist, İstanbul Bakırköy Public Hospitals Agency, İstanbul, Turkey

- Ferzane MERCAN, MD. Microbiology Specialist, MH, GDHS, Office of Laboratory Services, Ankara, Turkey
- Filiz SALIŞ, Nurse, Muğla Provincial Health Directorate, Muğla, Turkey
- Gökhan DARILMAZ, MD. Physician, Beyhekim Public Hospital, Konya, Turkey
- Gülfidan DÜZGÜN, Nurse, Denizli Servergazi Public Hospital, Denizli, Turkey
- Hakan BORAND, MD.Sp. Infectious Diseases and Clinical Microbiology Specialist, Manisa Turgutlu Public Hospital, Manisa, Turkey
- Hamza DİNÇ, Anesthesia Technician, İstanbul Education and Research Hospital, İstanbul, Turkey
- Hüseyin DEMİREL, MD. Physician, Bursa Public Hospitals Agency, Bursa, Turkey
- İsmail SARI, MD.Assoc.Prof.Hematology Specialist, Pamukkale University, Denizli, Turkey
- İsmail YILMAZ, MD.Asst.Prof. General Surgery Specialist, Erzincan Public Hospital, Erzincan, Turkey
- Mücahit KAPÇI, MD.Sp.Emergency Medicine Specialist, Isparta Public Hospital, Isparta, Turkey
- Naime KALAYCI, Nurse, Manisa Turgutlu Public Hospital, Manisa, Turkey
- Nebahat ERTİLAV, MD.Sp. Biochemistry Specialist, Bolu İzzet Baysal Public Hospital, Bolu, Turkey
- Neslihan DERİN, MD.Assoc. Prof. Manegement, İnönü University, Malatya, Turkey
- Neşe ÖZGÜR, Nurse, İstanbul Başakşehir Public Hospital, İstanbul, Turkey
- Nuri ŞAŞMAZ, Health Management Specialist, Pamukkale University, Denizli, Turkey
- Sakıp GENCER, Economy, Van Public Hospitals Agency Van, Turkey
- Sami CEBELLİ, MD.Sp.General Surgery Specialist, Denizli Public Hospital, Denizli, Turkey

- Selami TAVUKÇUOĞLU, Biologist, Bursa Public Health Agency, Bursa, Turkey
- Sibel UZUN, Nurse, Fatih Sultan Mehmet Education and Research Hospital , İstanbul, Turkey
- Songül KAYNAR, Nurse, Zekai Tahir Burak Obstetrics, Pediatrics Education and Research Hospital, Ankara, Turkey
- Zeynep ASLAN KESMÜK, Graphic Designer, Positif Press Company, Ankara, Turkey
- Zöhre ÜNLÜCE, Nurse, Eskişehir Public Hospitals, Eskişehir, Turkey

## Acknowledgement

In the purpose of development of Standards of Accreditation in Health, apart from various **governmental institutions, hospitals (public, private, university), specialist and occupational associations; health managers, health employees, academics, patient rights workers, patients and their relatives** also including SAS Study Group and people who contribute to standard preparation were asked for their opinions. Via Opinion and Suggestion Platform which was formed regarding this purpose, feedbacks and suggestions obtained were evaluated during studies.

In this phase, in SAS Pilot studies, 4400 unique entries were submitted to SAS Opinion and Suggestion Platform in institutional and individual level right alongside the feedbacks obtained from attendant representatives from 8 different province and 17 hospitals.

We would like to thank to all governmental institutions, private institutions, universities, public associations, other institutional stakeholders and all individuals who set their hearts on quality in health.



# CONTENTS

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| PROLOGUE .....                                              | 1   |
| Introduction .....                                          | 3   |
| Standards of Accreditation in Health – Hospital Kit.....    | 5   |
| STANDARDS AND GUIDES .....                                  | 17  |
| ▶ Management and Organization.....                          | 41  |
| Organizational Structure .....                              | 43  |
| Basic Policies and Values .....                             | 47  |
| Quality Management Structure .....                          | 50  |
| Document Management .....                                   | 53  |
| Safety Reporting System .....                               | 58  |
| Risk Management .....                                       | 61  |
| Training Management.....                                    | 64  |
| Social Responsibility.....                                  | 68  |
| Corporate Communication .....                               | 70  |
| ▶ Performance Measurement and Quality Improvement.....      | 73  |
| Corporate Indicators .....                                  | 75  |
| SAS (Standards of Accreditation in Health) Indicators ..... | 78  |
| ▶ Healthy Work Life .....                                   | 89  |
| Human Resources Management.....                             | 91  |
| Health and Safety of Employees .....                        | 96  |
| ▶ Patient Experience .....                                  | 101 |
| Basic Patient Rights .....                                  | 103 |
| Patient Safety.....                                         | 106 |
| Patient Feedbacks .....                                     | 108 |

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| Access to Services .....                   | 110 |
| End of Life Services .....                 | 113 |
| ► Health Services .....                    | 117 |
| Control and Prevention of Infections ..... | 119 |
| Sterilization Management .....             | 131 |
| Drug Administration .....                  | 135 |
| Transfusion Management .....               | 141 |
| Patient Care .....                         | 149 |
| Radiation Safety .....                     | 171 |
| Laboratory Services .....                  | 175 |
| Safe Surgery .....                         | 193 |
| Emergency Health Services .....            | 201 |
| ► Support Services .....                   | 209 |
| Hospitality Services .....                 | 211 |
| Facility Management .....                  | 219 |
| Waste Management .....                     | 222 |
| Information Management .....               | 225 |
| Material and Device Management .....       | 228 |
| Outsourcing .....                          | 232 |
| ► Emergency Management .....               | 235 |
| Emergency Management .....                 | 237 |
| DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS .....        | 251 |
| REFERENCES .....                           | 265 |

# REFERENCES





- Accreditation Canada Standards, Qmentum International, 2010-2011.
- Akçabay, M., "Preoperatif Değerlendirme ve Premedikasyon" med.gazi.edu.tr/posts/download?id=20728 Erişim tarihi 10.07.2013.
- Alp Meşe, E., "Ameliyathane Organizasyonu" <http://hastaneler.erciyes.edu.tr/pdf/Ameliyathanelerde%20Enfeksiyon%20Kontrol%C3%BC.pdf>, Erişim tarihi 10.07.2013.
- Arslan, Ö. "Hemovijilans", Türkiye Klinikleri Dahili Tıp Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 36, <http://www.turkiyeklinikleri.com/article/tr-hemovijilans-49184.html>, Erişim tarihi 10.07.2013.
- 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.
- Aştı 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.
- Avrupa Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi Olarak "28-30 Mart 1994 Amsterdam Bildirgesi"
- Avrupa Kan Transfüzyon Komitesi, Kan Bileşenlerinin Hazırlanma, Kullanım ve Kalite Güvencesi Rehberi, İstanbul, Şan Ofset, 2008.
- Aydın, G.D. ,Hastane acil servislerinin organizasyonu ve yönetimi Haydarpaşa Numune Eğitim Araştırma Hastanesi Vehbi Koç Acil Tıp Merkezinin bu açıdan değerlendirilmesi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Barth, J., "Selecting clinical quality indicators for laboratory medicine", Ann Clin Biochem, 49, s. 257, 2012
- Başkan, S. "Cerrahi Alan Enfeksiyonlarının Önlenmesi: Ameliyathane Koşulları Nasıl Olmalı?" [http://www.hastaneenfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu\\_folder/2003-04/html/2003-7-4-161-167.htm](http://www.hastaneenfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu_folder/2003-04/html/2003-7-4-161-167.htm), Erişim tarihi 10.07.2013.

- Baumann BM, Chansky ME, Boudreaux ED. Holding admitted patients in the emergency department is most highly correlated with longer patient throughput times. *Acad Emerg Med* 2004;11:453.
- Cander, B. ve arkadaşları, Acil Servis Hizmetlerinin iyileştirilmesi ve Yeniden Yapılanması JAEM. cilt 7, sayı 2, s.9-16, 2008.
- 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
- Clinical and Laboratory Standard Institute (CLSI), Statistical quality control for quantitative measurement procedure: principles and definitions. Approved guidelines, 3rd ed. C24-A3. Wayne, PA, USA: CLSI, 2006.
- Clinical and Laboratory Standards Institute (CLSI), Development and use of quality indicators for process improvement and monitoring of laboratory quality. Proposed guideline. GP35-P. Wayne, PA, USA: CLSI, 2009
- Çakmakçı, M., "Hastane Enfeksiyonları ve Hastane Tasarımı: Ameliyathanelerin Planlanması" [http://www.hastaneinfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu\\_folder/2001-03/html/2001-5-3-172-177.htm](http://www.hastaneinfeksiyonlaridergisi.org/managete/fu_folder/2001-03/html/2001-5-3-172-177.htm), Erişim tarihi 10.07.2013.
- Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 15.05.Mayıs 2013, Resmi Gazete, Sayı: 28648
- 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.
- Eren, E., Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2000.
- Erkoç, Y. ve diğerleri, Toplum Sağlığı Merkezi Çalışanlarına Yönelik "Sağlığın Geliştirilmesi Eğitimi" Rehberi, Sağlık Bakanlığı, Ankara, 2011.
- Eroğlu, F., Özmen, S., Noyaner, A., Aydın, C. "Yoğun Bakımda Sağlık Bakım Kalitesini Geliştirebilir miyiz?" Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, syf : 9-11, 2001
- Erol, S., "Hastane Enfeksiyonları Sürveyansı", İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Hastane Enfeksiyonları Korunma ve Kontrol Sempozyum Dizisi, 60, s. 43-51, 2008.

- 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, 1999, s.25
- 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., Öztürk, A., Sağlıkta Kalite Standartları, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2011.
- Güler, H., Öztürk, A., SKS Doküman Yönetim Sistemi, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2013.
- Güler, H., Öztürk, A., Tarhan, D., Kapan, S.H., Süzük, S., Koca, E., Durmaz, S., Cesur, C., Kesen, E., Önder, Ö., Kayral, İ., Azarkan, N., SKS ve İlaç Güvenliği, Ankara, T.C. Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2012
- 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
- Handel DA, Ginde AA, Raja AS, Rogers J, Sullivan AF, Espinola JA, Camargo CA. Implementation of crowding solutions from the American College of Emergency Physicians Task Force Report on Boarding. Int J Emerg Med. 2010;3(4):279-86.
- Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya, ,Ankara Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ekim 2011.
- Hasta Hakları Yönetmeliği, Resmi Gazete, Tarih: 01.08.1998; Sayı: 23420
- 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 9001:2008, “Quality management systems – Requirements”, 2008
- ISO 31000:2009, “Risk management -- Principles and guidelines”
- ISO 15189, “Medical laboratories-Requirements for quality and competence, International Organization for Standardization”, 2012

- İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik 29.12.2012, Resmî Gazete, Sayı:28512
- İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği 29.12.2012, Resmî Gazete, Sayı:28545
- İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Kanun No:6331, Kabul Tarihi 20.06.2012
- İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik, 18.01.2013, Resmî Gazete, Sayı: 28532
- 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 29.03.2013, Resmî Gazete, Sayı: 28602
- “İzolasyon Önlemleri Kılavuzu”, Türk Hastane Enfeksiyonları ve Kontrolü Derneği Hastane Enfeksiyonları Dergisi, Cilt 10, Ek 2, 2006.
- Japan Council for Quality Health Care, <http://jcqh.or.jp/pdf/top/english.pdf>, ulaşma tarihi: Şubat 2013.
- Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals, 4th Edition, 2011.
- Joint Commission International Accreditation Hospital, Survey Process Guide, 4th Edition (for Academic Medical Centers), 2013.
- Kan ve Kan Ürünleri Kanunu, 5624 Sayılı, T.C. Resmi Gazete Sayı 26510, 02 Mayıs 2007.
- Kan ve Kan Ürünleri Yönetmeliği T.C. Resmi Gazete Sayı 270704, 04 Aralık 2008.
- 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.
- Küçükler, N.D. ,Çelebi, G. “Hastane Enfeksiyonları Kontrolünde Çamaşırhane” Sivas, Hastane Enfeksiyonları Eğitim Programı Sözel sunumu, 2009
- Laboratory General Checklist, CAP Accreditation Program, 2012, available at: [http://www.cap.org/apps/docs/laboratory\\_accreditation/checklists/new/microbiology\\_checklist.pdf](http://www.cap.org/apps/docs/laboratory_accreditation/checklists/new/microbiology_checklist.pdf)
- 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 Ulaşım tarihi: 28.05.2013 <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.php?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, Şubat 2005, İstanbul.
  - 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. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2005:121-34. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/bookshelf/br.fcgi?booksaps3&partsA4255>. Accessed: 24 August 2010.
  - Plebani, M. ve diğerleri, "Towards harmonization of quality indicators in laboratory medicine", Clin Chem Lab Med, 51(1), s. 187-195, 2013
  - Price, C., Christenson, R., Evidence-based laboratory medicine: From Principles to Outcomes, AACC Press, Washington, DC, 2003
  - Pugh, D. S., ed. "Organization Theory: Selected Readings. Harmondsworth: Penguin.", 1990
  - Pugh, D. S., ed. "Organization Theory: Selected Readings. Harmondsworth: Penguin.", 1990
  - Quality Management in Anatomic Pathology: Promoting Patient Safety Through Systems, Improvement and Error Reduction, CAP, 2012, Raouf E. Nakhleh, MD, FCAP, and Patrick L. Fitzgibbons MD, FCAP, editors Item number: PUB118, ISBN number: 0-930304-86-1
  - Radyasyon Güvenliği Komiteleri Çalışma Usul ve Esasları, <http://www.taek.gov.tr/belgeler-formlar/rsgd-formlari/usul-esaslar/>, Erişim Tarihi, 10.07.2013.

- Radyasyon Güvenliği Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete Sayı 23999, 05 Temmuz 2000.
- 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
- Rootman, I. ve diğerleri, "Evaluation in health-Promotion Principles and Perspectives, WHO Regional Publications, European Series, 2001.
- 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.
- 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.
- Sciacovelli, L. Ve diğerleri, "Quality Indicators in Laboratory Medicine: from theory to practice, Preliminary data from the IFCC Working Group Project Laboratory Errors and Patient Safety", Clin Chem Lab Med, 49(5), s. 835-844, 2011
- Shahangian, S. ve Snyder, S., "Laboratory Medicine Quality Indicators, A Review of the Literature", Am J Clin Pathol, 131, s. 418-431, 2009
- Srivastava R. ve diğerleri, "Reflex and reflective testing: efficiency and effectiveness of adding on laboratory tests", Ann Clin Biochem, 47, s. 223-227, 2010
- 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 10.07.2013.

- Şencan, İ., Demir, M., SKS Işığında Sağlıkta Kalite 1-2-3 cilt Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2013.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı, "Tıbbi Laboratuvarlar Yönetmeliği" Sayı: 28036, 2011
- T.C. Sağlık Bakanlığı, "Türkiye Hastane Enfeksiyonları Sürveyans Rehberi", Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı, Ankara, 2010.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Akılcı İlaç Kullanımı İnternet Sitesi, <http://www.akilciilac.gov.tr/> (25 Haziran 2013).
- 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, İnşaat ve Onarım Dairesi Başkanlığı, "Mevcut ve Yeni Yapılacak Sağlık Tesislerinde Uyulması Gereken Asgari Teknik Standartlar Hakkında Genelge, 30.10.2012
- 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](http://www.tdk.gov.tr)
- Türkiye Kan Merkezleri Transfüzyon Derneği, Ulusal Kan ve Kan Ürünleri Rehberi, İstanbul, Çesa Basım Hizmetleri, 2011.
- Uztuğ, F. (Editör), Kurumsal İletişim, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Yayın No 1562, 2012.
- Viccellio A, Santora C, Singer AJ, Thode HC, Mark C. Henry MC. The Association Between Transfer of Emergency Department Boarders to Inpatient Hallways and Mortality: A 4-Year Experience. Ann Emerg Med. 2009;54(4):487-91.
- Wayne, PA, Using of proficiency testing to improve the clinical laboratory Clinical and Laboratory Standard Institute (CLSI).. Approved guidelines, 2nd ed. GP27-A2., USA: CLSI, 2008.
- WHO Draft Guidelines for Ad verse 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, Laboratory Assessment Tool, 2012
- WHO, Laboratory biosafety manual, Third edition, 200
- WHO, Laboratory Quality Management System, Handbook, 2011
- 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
- World Health Organization, Kanın Klinik Kullanımı, Çev. M. Cem Ar, Hülya Bilgen, Tuğhan Utku, İstanbul, Baskı: Türk Kızılayı, 2005.
- Yataklı Sağlık tesislerinde acil servis hizmetleri uygulama usul ve esasları hakkında tebliğ T.C. Resmi Gazete Sayı 27378, 16 Ekim 2009.
- <http://www.ahrq.gov/>
- <http://www.qualitynet.org/dcs/ContentServer?c=Page&pagename=QnetPublic%2FPages%2FQnetHomepage&cid=1120143435363>
- <http://www.taek.gov.tr>, Erişim tarihi 10.07.2013.
- <http://www.tard.org.tr/tr-tr/> Erişim tarihi 10.07.2013



### **Communication**

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