



Sağlıkta Akreditasyon Standartları Hastane Seti



Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı



T.C. Sağlık Bakanlığı

Sağlıkta Akreditasyon Standartları

Hastane Seti – v1.0/2015



Sağlıkta Akreditasyon Standartları

Hastane Seti – v1.0/2015

ISBN: 978-975-590-479-5

© Yazarlar – Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Bu kitabın her türlü yayın hakkı SHGM Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı'na aittir. Genel Müdürlüğün yazılı izni olmadan, tanıtım amaçlı toplam bir sayfayı geçmeyecek alıntılar hariç olmak üzere, hiçbir şekilde kitabın tümü veya bir kısmı herhangi bir ortamda yayımlanamaz ve çoğaltılamaz. Yazarların bu kitap içinde yer alan bildirilerini başka kitap ve/veya dergilerde münferiden yayınlama hakları saklıdır.

İletişim

T.C.Sağlık Bakanlığı, Türkiye

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

E-posta: skskalite@gmail.com

Web: www.kalite.saglik.gov.tr

Kapak ve Sayfa Tasarım

Zeynep ASLAN – m.zeynepaslan@gmail.com

Baskı

Pozitif Matbaa

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

Yenimahalle / ANKARA

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

www.pozitifmatbaa.com – E-posta: pozitif@pozitifmatbaa.com



Hazırlayanlar

Prof. Dr. İrfan ŞENCAN

Prof. Dr. Doğan ÜNAL

Dr. Mehmet DEMİR

Dr. Hasan GÜLER

Dr. Abdullah ÖZTÜRK

Uzm. Dr. Dilek TARHAN

Dr. İbrahim H.KAYRAL

Ercan KOCA

Elif KESEN

Dr. Umut BEYLİK

Demet GÖKMEN KAVAK

Nurcan AZARKAN

Özlem ÖNDER

Bayram DEMİR

Öznur ÖZEN

Çağlayan SARIOğLAN

Emine YILDIZ

Muammer AKSU

Erol YALÇIN

Çalışma Grubu

- Dr. Abdullah ÖZTÜRK, Tıp Doktoru, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Abdurrahman ATLI, Rehberlik ve Psikolojik Danışman, Ağrı İli Kamu Hastaneleri Birliği, Ağrı
- Uzm. Dr. Abdurrahman KARA, Hematoloji Uzmanı, Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara
- Ahmet ASLANCAN, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı, Ankara Çocuk Sağlığı Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara
- Uzm. Dr. Ahmet Uğur KEVENK, Beyin Cerrahisi Uzmanı, İstanbul Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Dr. Ali ÇINAR, Tıp Doktoru, Dr. Vefa Tanır Ilgın Devlet Hastanesi, Konya
- Dr. Ali Süha BİNGÖL, Tıp Doktoru, Dr. Aşkın Tüfekçi Devlet Hastanesi, Adana
- Atakan ALTAN, Kamu Yönetimi, İstanbul İli Kamu Hastaneleri Birliği, İstanbul
- Ayfer BAHTİYAR, Hemşire, Özel Bayındır Hastanesi, Ankara
- Ayşe Sibel ÖKSÜZ, Laboratuvar Teknisyeni, Ankara Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara
- Bayram DEMİR, Sosyolog, Batman İli Kamu Hastaneleri Birliği, Batman
- Prof. Dr. Bilçin TAK MEYDAN, İşletme Yönetimi, Uludağ Üniversitesi, Bursa
- Burcu ELİTEZ, Hemşire, Eskişehir İli Kamu Hastaneleri Birliği, Eskişehir
- Dr. Cenker ATEŞ, Tıp Doktoru, Antalya İli Kamu Hastaneleri Birliği, Antalya
- Cihat ERDİL, Hemşire, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir

- Çağlayan SARAL, Mühendis, İstanbul Acıbadem Sağlık Grubu, İstanbul
- Çağlayan SARIOĞLAN, İletişim Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Demet Gökmen KAVAK, Hemşire, 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
- Dudu Dede UÇAR, Tıp Doktoru, Adana Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Adana
- Elif KESEN, İşletme Yönetimi, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Dr. Emine Elvan ÇİFTLİK, Tıp Doktoru, İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Emine YAVUZ, Hemşire, Ankara Numune Eğitim Araştırma Hastanesi, Ankara
- 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
- Dr. Erdiñç ÖZKURT, Tıp Doktoru, Eskişehir Sağlık Müdürlüğü, Eskişehir
- Erol YALÇIN, Yazılım Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Dr. Gül KURTULUŞ, Tıp Doktoru, Ankara Gazi Mustafa Kemal Devlet Hastanesi, Ankara
- Gülfidan DÜZGÜN, Hemşire, Denizli Servergazi Devlet Hastanesi, Denizli
- Doç. Dr. Gülsen YILMAZ, Tıbbi Biyokimya Uzmanı, Ankara Eğitim Araştırma Hastanesi, Ankara
- Dr. Hasan GÜLER, Tıp Doktoru, S.B. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara

- Uzm. Dr. Hasan KARAMAN, KBB Uzmanı, Eyüp Devlet Hastanesi, İstanbul
- 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
- Dr. İlyas BOZKURT, Tıp Doktoru, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, İstanbul
- Uzm. Dr. Kazım SARICI, Nöroloji Uzmanı, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir
- Uzm. Dr. Kemal OKTAY, Genel Cerrahi Uzmanı, Başakşehir Devlet Hastanesi, İstanbul
- Levent SONGÜR, Sağlık Fizikçisi, Van Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, Van
- Dr. Mehmet EROĞUL, Tıp Doktoru, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir
- Mehmet SALUVAN, Sağlık Yönetimi Uzmanı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Mesut SODAN, Biyolog, Beyşehir Devlet Hastanesi, Konya
- Muammer AKSU, Donanım Uzmanı, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Yrd. Doç. Dr. Mücahit AVCİL, Acil Tıp Uzmanı, Adnan Menderes Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Aydın
- Nurcan AZARKAN, Hemşire, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Uzm. Dr. Osman Özcan AYDIN, Anestezi ve Reanimasyon Uzmanı, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir
- Dr. Özlem ECEMİŞ, Tıp Doktoru, Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi, Manisa
- 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

- Selcen DURMAZ, Eczacı, S.B. SHGM Teşhisle İlişkili Gruplar Daire Başkanlığı, Ankara
- Sibel UZUN, Hemşire, Fatih Sultan Mehmet Eğitim Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Songül YORGUN, Kamu Yönetimi, Bolu İli Kamu Hastaneleri Birliği, Bolu
- 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
- Dr. Umut BEYLİK, Sağlık Kurumları Yönetimi, S.B. SHGM Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, Ankara
- Doç. Dr. Ü. Gül ERDEM, Tıbbi Mikrobiyoloji Uzmanı, Dışkapı Eğitim Araştırma Hastanesi, Ankara
- Uzm. Dr. Zehra Şenocak ORTARIK, Tıbbi Mikrobiyoloji ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanı, Ankara Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara

Katkıda Bulunanlar

- Dr. Abdulvahit SÖZÜER, Tıp Doktoru, Fatih Sultan Mehmet Eğitim Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Abdülkadir KURŞUN, İşletme Yönetimi, Diyarbakır Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Diyarbakır
- Ali ÇAKIR, İşletme Yönetimi, İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, İzmir
- Aynur Acil YILMAZ, Hemşire, Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü, Yozgat
- Doç. Dr. Aysun KARABULUT, Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanı Pamukkale Üniversitesi, Denizli
- Uzm. Dr. Ayşe ERTÜRK, Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanı, Rize
- Yrd. Doç. Dr. Ayşegül Çopur ÇİÇEK, Tıbbi Mikrobiyoloji ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanı, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Rize
- Burcu KORKMAZ, İşletme Yönetimi, Ankara Acıbadem Sağlık Grubu, Ankara
- Uzm. Dr. Ceyhun BOZKURT, Onkoloji Uzmanı, Sami Ulus Kadın Doğum, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Eğitim Araştırma Hastanesi, Ankara
- Doç. Dr. Doğan YÜCEL, Tıbbi Biyokimya Uzmanı, Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Ebru ÇAKIR, Ebe, Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara
- Dr. Elif TUNA, Tıp Doktoru, Turgutlu Devlet Hastanesi, Manisa
- Uzm. Dr. Emin MURAT, Üroloji Uzmanı, Malatya Devlet Hastanesi, Malatya
- Doç. Dr. Emine Türkmen ŞAMDANCI, Patoloji Uzmanı, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi

- Uzm. Dr. Ergun KARAHALLI, Göğüs Hastalıkları Uzmanı, TKHB İstanbul İli Bakırköy Genel Sekreterliği
- Uzm. Dr. Ferzane MERCAN, Tıbbi Biyokimya Uzmanı, S.B. SHGM Laboratuvar Hizmetleri Daire Başkanlığı, Ankara
- Filiz SALIŞ, Hemşire, Muğla İl Sağlık Müdürlüğü, Muğla
- Uzm. Dr. Gökhan DARILMAZ, Tıp Doktoru, Beyhekim Devlet Hastanesi, Konya,
- Gülfidan DÜZGÜN, Hemşire, Denizli Servergazi Devlet Hastanesi, Denizli
- Uzm. Dr. Hakan BORAND, Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanı, Manisa Turgutlu Devlet Hastanesi
- Hamza DİNÇ, Anestezi Teknikeri, İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Dr. Hüseyin DEMİREL, Tıp Doktoru, Bursa İli Kamu Hastaneleri, Bursa
- Doç. Dr. İsmail SARI, Hematoloji Uzmanı, Pamukkale Üniversitesi, Denizli
- Yrd. Doç. Dr. İsmail Yılmaz, Genel Cerrahi Uzmanı, Erzincan Devlet Hastanesi, Erzincan
- Uzm. Dr. Mücahit KAPÇI, Acil Tıp Uzmanı, Isparta Devlet Hastanesi, Isparta
- Naime KALAYCI, Hemşire, Manisa Turgutlu Devlet Hastanesi, Manisa
- Uzm. Dr. Nebahat ERTİLAV, Tıbbi Biyokimya Uzmanı, Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi, Bolu
- Doç. Dr. Neslihan DERİN, İşletme, İnönü Üniversitesi, Malatya
- Neşe Özgür, Hemşire, İstanbul Başakşehir Devlet Hastanesi, İstanbul
- Nuri ŞAŞMAZ, Sağlık Yönetimi Uzmanı, Pamukkale Üniversitesi, Denizli
- SAKIP GENCER, İktisat, Van İli Kamu Hastaneleri Birliği, Van
- Uzm. Dr. Sami CEBELLİ, Genel Cerrahi Uzmanı, Denizli Devlet Hastanesi, Denizli

- Selami TAVUKÇUOĞLU, Biyolog, Bursa Halk Sağlığı Müdürlüğü, Bursa
- Sibel UZUN, Hemşire, Fatih Sultan Mehmet Eğitim Araştırma Hastanesi, İstanbul
- Songül KAYNAR, Ebe, Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara
- Zeynep ASLAN KESMÜK, Grafik Tasarım, Pozitif Matbaa, Ankara,
- Zöhre ÜNLÜCE, Hemşire, Eskişehir Devlet Hastanesi, Eskişehir

Teşekkür

SAS Çalışma Grubu ve Standartların hazırlanması sürecine katkı sağlayan isimler ile birlikte Sağlıkta Akreditasyon Standartlarının geliştirilmesi amacıyla farklı **kamu kurumları, hastaneler (kamu, özel, üniversite), uzmanlık dernekleri ve meslek örgütlerinin yanı sıra sağlık yöneticileri, sağlık çalışanları, akademisyenler, hasta hakları çalışanları ile hasta ve hasta yakınlarının** görüşlerine başvurulmuştur. Bu amaca yönelik olarak hazırlanan Görüş ve Öneri Platformları aracılığıyla elde edilen geri bildirim ve öneriler çalışmalar esnasında değerlendirilmiştir.

Bu süreçte SAS Pilot çalışmalarında 8 farklı ilden 17 hastaneden katılan temsilcilerden elde edilen geri bildirimlerin yanı sıra, kamuoyunun görüşlerini almaya yönelik hazırlanan SAS Görüş ve Öneri Platformu'na kurumsal ve bireysel düzeyde 4.400 farklı kayıt gerçekleştirilmiştir.

SAS Hastane Seti çalışmalarında yer alan tüm Kamu Kurumları, Özel Sağlık Kurumları, Üniversiteler, Sivil Toplum Kuruluşları ve diğer kurumsal paydaşlarımız ile sağlıkta kaliteye gönül veren tüm bireysel paydaşlarımıza teşekkür ederiz.



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
Sunuş	3
Sağlıkta Akreditasyon Standartları - Hastane	5
STANDART VE KILAVUZLAR	17
► Yönetim ve Organizasyon	41
Organizasyon Yapısı	43
Temel Politika ve Değerler	47
Kalite Yönetim Yapısı	50
Doküman Yönetimi	53
Güvenlik Raporlama Sistemi	58
Risk Yönetimi	61
Eğitim Yönetimi	64
Sosyal Sorumluluk	68
Kurumsal İletişim	70
► Performans Ölçümü ve Kalite İyileştirme	73
Kurumsal Göstergeler	75
SAS Göstergeleri	78
► Sağlıklı Çalışma Yaşamı	89
İnsan Kaynakları Yönetimi	91
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	96
► Hasta Deneyimi	101
Temel Hasta Hakları	103
Hasta Güvenliği	106
Hasta Geribildirimleri	108

Hizmete Erişim.....	110
Yaşam Sonu Hizmetler	113
► Sağlık Hizmetleri.....	117
Enfeksiyonların Kontrolü ve Önlenmesi	119
Sterilizasyon Yönetimi	131
İlaç Yönetimi.....	135
Transfüzyon Yönetimi	141
Hasta Bakımı	149
Radyasyon Güvenliği	171
Laboratuvar Hizmetleri	175
Güvenli Cerrahi	193
Acil Sağlık Hizmetleri.....	201
► Destek Hizmetleri	209
Otelcilik Hizmetleri.....	211
Tesis Yönetimi	219
Atık Yönetimi	222
Bilgi Yönetimi.....	225
Malzeme ve Cihaz Yönetimi.....	228
Dış Kaynak Kullanımı	232
► Acil Durum Yönetimi.....	235
Acil Durum Yönetimi	237
TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	251
KAYNAKLAR	265

KAYNAKLAR



- 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.
- Amsterdam Avrupa Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi, 28-30 Mart 1994.
- 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.hastaneinfeksiyonlaridergisi.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.hastaneenfeksiyonlaridergisi.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, 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.
- 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.
- 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, s.25, 1999.
- Groene O., Barbero, M.G., Hastanelerde Sağlığın Geliştirilmesi, Kanıt ve Kalite Yönetimi, çev. Zaraklı, F. ve diğerleri, Dünya Sağlık Örgütü (Sağlık Bakanlığı çevirisi), Ankara, Mayıs 2005.
- Güler, H., Öztürk, A., Hastane Hizmet Kalite Standartları, Ankara, Sağlık Bakanlığı, Pozitif Matbaa, 2011.
- 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.
- 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, “Quality management systems – Requirements”, 2008.
- ISO 31000, “Risk management -- Principles and guidelines”, 2009.
- ISO 15189, “Medical laboratories-Requirements for quality and competence, International Organization for Standardization”, 2012.

- 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 Kanunu, Kanun No:6331, Kabul Tarihi 20.06.2012.
- 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.
- “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 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
- 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: 28.05.2013 <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.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. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2005:121-34. İnternet erişimi: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/bookshelf/br.fcgi?booksaps3&partsA4255>. Erişim tarihi: 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, Raouf E. Nakhleh, MD, FCAP, and Patrick L. Fitzgibbons MD, FCAP, editors Item number: PUB118, ISBN number: 0-930304-86-1, 2012.

- 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.akilcilac.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
- 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.
- Viceddio 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.; 54(4):487-91, 2009.
- 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, 2000.
- 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.



T.C. Sağlık Bakanlığı



İletişim

T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı
E-posta: skskalite@gmail.com
Web: www.kalite.saglik.gov.tr

ISBN: 978-975-590-479-5