



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
KAMU HASTANELERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İtiraz Süreci

Müslime AY KURNAZ
27-28 Temmuz 2021



muslime.aykurnaz@saglik.gov.tr

1. İtiraz nedir? Dayanağı,
2. İtiraz Değerlendirme Süreci
3. 2015-2019 yılları arası itirazların değerlendirilmesi
4. En fazla itiraz gelen alanlar
5. Hatalı itiraz örnekleri
6. İtirazları nasıl engelleyebiliriz?

İtiraz?



İtiraz; gözlemcilerin sağlık tesislerini yerinde değerlendirmeleri sonrasında tespit ettikleri eksikliklere yönelik, ilgili sağlık tesisinin kendini ifade edebilmesi, savunabilmesi diyebiliriz.



İtiraz Dayanağı

06.07.2018 tarih ve 31057445-449-171 sayılı Sağlık Bakanlığına Bağlı Sağlık Tesislerinin Verimlilik Yerinde Değerlendirilmesi Hakkında Yönerge,

İtiraz ve Muafiyetlerin Değerlendirilmesi Madde 9, (2). Bendi « İl Sağlık Müdürlükleri değerlendirme sonuçlarının iletilmesini takiben 15 (on beş) gün içerisinde itiraz edebilir. İtirazlar EK-2 formu doldurularak İl Sağlık Müdürlüğü tarafından Genel Müdürlüğe iletilir.



Yerinde Değerlendirme İtiraz Başvuru Formu

İl Adı:..... Değerlendirme Tarihi
...../...../.....

Sağlık Tesisi Adı:.....

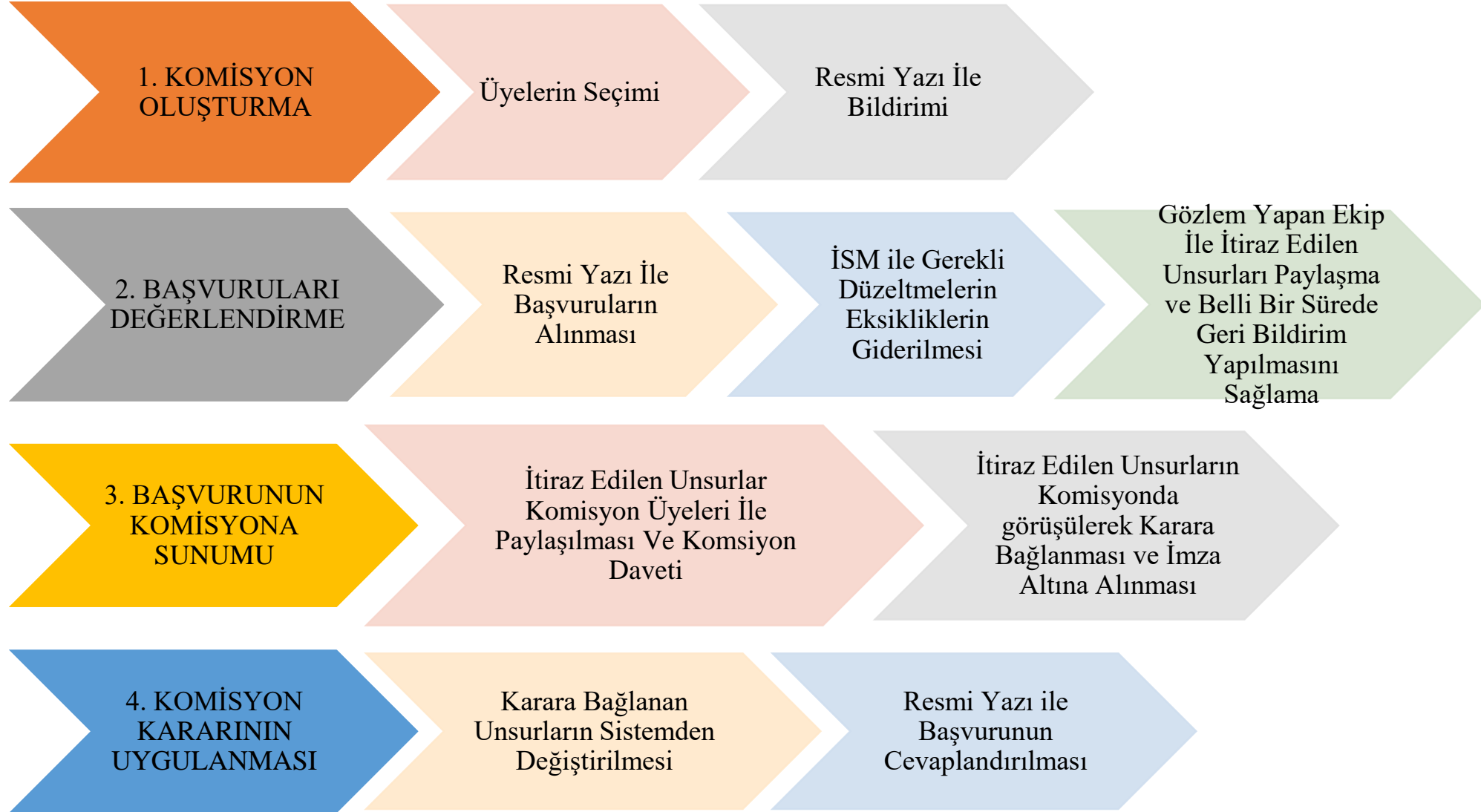
Soru Sıra No	Soru Kodu	İtiraz Edilen Soru	Gözlemci Cevap	Gözlemci Açıklama	Sağlık Tesisi İtiraz Gerekçesi

...../...../.....

Başhekim
Adı, Soyadı, imzası

İl Sağlık Müdürü
Adı, Soyadı, imzası

İtiraz Değerlendirme Süreci



Başvurunun Kontrol ve Kayıt İşlemleri

1. İtiraz tarihi,
2. Değerlendirme tarihi,
3. Ekip üyeleri,
4. İtiraz maddesi,
5. İtiraz gerekçesi,
6. Düzenleme talebi,

İtiraz Deęerlendirilmesinde Dikkat Edilen Hususlar



1. Ne kadar itiraz geldi,
2. En fazla itiraz gelen alanlar
3. İtiraz edilen alanların yıllara göre dağılımı (2015-2019),
4. Gözlemci/ sağlık tesisleri tarafından eksik veya hatalı anlaşıldığı belirlenen parametreler yeniden gözden geçirilerek düzenlenir.

İtiraz başvurusunun değerlendirilmesi



Yerinde Değerlendirme İtiraz Başvuru Formu

Sağlık Tesisi Adı:

Değerlendirme Tarihi: / /

Soru Sıra No	Soru Kod	İtiraz Edilen Soru	Gözlemci Cevap	Gözlemci Açıklama	Sağlık Tesisi İtiraz Gerekçesi	Sağlık Tesisi Düzenleme Talebi (Kısmen/Evet/Muaf)

- **Net ve anlaşılır.**
- İtiraza söz konusu **ekler ilgili unsurla bağlantılı**
- **Eklerin niteliği** itiraza delil teşkil edecek nitelikte olmalı.

Hatalı İtiraz Örnekleri «evete itiraz»



KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCİ CEVAP	GÖZLEMCİ AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ
ST.3.3	Acil servis, diş, cerrahi polikliniği vb. gibi birimlerde kullanımda olan steril malzemeler toz, nem, haşerat, yüksek sıcaklık ve rutubete karşı iyi havalandırılabilen alanlarda uygun şekilde muhafaza edilmelidir.	EVET		Ameliyathane ve Yoğun Bakım ünitesi olmadığından Sterilizasyonda sadece diş, acil servis, diyaliz hizmeti verildiğinden steril olan malzemelerin depolanma gibi bir ihtiyaç zorunluluğu kalmamaktadır. Steril olan malzemeler bekletilmeden ilgili birimlere gönderilmektedir.
GD.6.1	Sağlık tesisinin Yangın Yönetmeliği'ne uygun olup olmadığına dair ilgili İtfaiye Müdürlüğü'nden alınan değerlendirme raporu bulunmalıdır.	EVET		İtfaiye raporu 2017 yılında alınmıştır. Günceldir. Ekte sunulmuştur.

Önceki yılların değerlendirme sonuçlarına itiraz...



KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCİ CEVAP	GÖZLEMCİ AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ	DEĞERLENDİRME
P.11.2	Talep edilen konsültasyonların ve sonuçlarının HBYS üzerinde kaydedileceği bir alan bulunmalıdır.	HAYIR	Talep edilen konsültasyonların ve sonuçlarının HBYS üzerinde kaydedileceği bir alan bulunmamaktadır.	HBYS üzerinde; talep edilen konsültasyon ve sonuçların kaydedildiği bir alan mevcut olup değerlendirme sırasında dış hekimleri tarafından gözlemciye gösterilmiştir. [EK 1]	2017 gözlem sorularına itiraz edilmiş
DG.1.1	Sağlık tesisindeki görüntüleme ünitelerinin girişlerinde, HBYS ile entegre çalışan hastanın sırasını bildiren elektronik sistem düzenlenmeli ve işlevsel olmalıdır.	HAYIR	Sağlık tesisindeki görüntüleme ünitelerinin girişlerinde, HBYS ile entegre çalışan hastanın sırasını bildiren elektronik sistem bulunmamaktadır.	Görüntüleme ünitesinde HBYS ile entegre çalışan ve hastanın sırasını bildiren monitor (ekran) bulunmaktadır. [EK 3]	2017 gözlem sorularına itiraz edilmiş
DPL.1.1	Protez hizmeti alan sağlık tesislerinde geçici kron, tamir vb. akril işlemleri yapılıyorsa akril gazlarının bertarafını sağlayan kabin, vakum sistemleri bulunmalı , aktif olarak kullanılmalı ve kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmalıdır.	HAYIR	Geçici kron, tamir vb. akril işlemleri yapılıyor, akril gazlarının bertarafını sağlayan kabin, vakum sistemleri bulunmamakta	Kurumumuzun fiziksel şartları iyi olmadığından protez laboratuvarımız bulunmamaktadır. Geçici kron, tamir vb. Akril işlemleri dahil tüm protez işlemleri kurum içerisinde değil; protez hizmet alım yapılan firmaya gönderilip firma laboratuvarı bünyesinde yapılmaktadır.	2017 gözlem sorularına itiraz edilmiş



Raporlama Esnasında Yapılan Hatalar-1

KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCI CEVAP	GÖZLEMCI AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ
ST.3.3	Acil servis, diş, cerrahi polikliniği vb. gibi birimlerde kullanımda olan steril malzemeler toz, nem, haşerat, yüksek sıcaklık ve rutubete karşı iyi havalandırılabilen alanlarda uygun şekilde muhafaza edilmelidir.	EVET	Sterilizasyon ünitesinde depo bulunmamaktadır. Malzemeler steril olduktan sonra kullanım alanlarında depolanmaktadır. Kullanım alanında depolar steril depo şartını karşılamıyor	Ameliyathane ve Yoğun Bakım ünitesi olmadığından Sterilizasyonda sadece diş, acil servis, diyaliz hizmeti verildiğinden steril olan malzemelerin depolanma gibi bir ihtiyaç zorunluluğu kalmamaktadır. Steril olan malzemeler bekletilmeden ilgili birimlere gönderilmektedir.
GD.6.1	Sağlık tesisinin Yangın Yönetmeliği'ne uygun olup olmadığına dair ilgili İtfaiye Müdürlüğü'nden alınan değerlendirme raporu bulunmalıdır.	EVET	2016 yılında alınmış itfaiye raporu var	İtfaiye raporu 2017 yılında alınmıştır. Günceldir. Ekte sunulmuştur.



Raporlama Esnasında Yapılan Hatalar-2

KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCİ CEVAP	GÖZLEMCİ AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ	KOMİSYON
BD.16.1	Merkezi izne tabi olan tıbbi cihazların başka sağlık tesislerine il içi /il dışı devir işlemlerinde Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Tıbbi Cihaz ve Tıbbi Hizmet Alımları Planlama Dairesi Başkanlığı'ndan izin alınmalıdır.	HAYIR	Herhangi bir izin yazısı yok. İLÇE DEVLET HASTANESİ ne izin yazısı görülemedi Devlet Hastanesi ile ilgili Bahse konu olan herhangi bir işlem yapılmamıştır.Resen Hayır girildiği düşünülmektedir.	KABUL/MUAF olarak değiştirildi



Raporlama Esnasında Yapılan Hatalar-3

KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMÇİ CEVAP	GÖZLEMÇİ AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ
EH.12 .4	Hasta bazlı ilaç hazırlama alan ve koşulları oluşturulmalıdır.	HAYIR	Alan ve fiziki koşullar uygun ancak personel sayısı yeterli bulunmadı. Eczane biriminde sadece bir eczacı ve bir personel yer almakta ve tüm yatan hastalara hasta bazlı ilaç hazırlanmakta.	Açıklama kısmında "hasta bazlı ilaç hazırlanmaktadır." yazmalarına rağmen olumsuz değerlendirilmiştir.



Raporlama Esnasında Yapılan Hatalar-4

KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCİ CEVAP	GÖZLEMCİ AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ	KOMİSYON
P.5.1	Poliklinik muayenesi için kayıt işlemi yapılan hastanın hangi saat diliminde muayene olacağı bilgisi hastaya verilen barkod üzerinde belirtilmelidir.	HAYIR	barkodda yazılı sözel bilgilendirme yapılmadı gözlem sırasında	Hastaya verilen barkod üzerinde muayene olacağı saat dilimi yazmaktadır. Sözel bilgilendirme yapılacağına dair herhangi bir hüküm bulunmamaktadır.	EVET olarak değiştirildi



Raporlama Esnasında Yapılan Hatalar-5

KOD	İTİRAZ EDİLEN SORU	GÖZLEMCI CEVAP	GÖZLEMCI AÇIKLAMA (SİSTEM)	SAĞLIK TESİSİ İTİRAZ GEREKÇESİ	KOMSIYON
MBU. 3.1	Performansa dayalı ek ödemeler ayın 13'üne kadar tahakkuklaştırılıp muhasebe birimine ulaştırılmalıdır	HAYIR	haziran ödemesi ayın 13'ünden sonra yapılmıştır	2019 Yılı Ramazan Bayramı tatilinin Haziran ayının ilk haftasını (01-09 Haziran) kapsamı nedeniyle haziran ayındaki ilk mesai ayın 10'unda başlamıştır. Performansa dayalı ek ödemelerin hesaplanmasında kullanılan verilerin tanzimi ve mutemetlik birimine teslimi için gerekli zaman da dikkate alındığında ödeme işlemleri mümkün olduğunca ivedi gerçekleştirilmiştir. 2019 yılında yalnızca Haziran ayında 9 günlük bayram tatili sebebiyle ek ödemeler ayın 13'üne kadar muhasebe birimine teslim edilememiştir. Normal şartlarda 13 gün içerisinde yapılması istenilen işlemler 8 günde tamamlanarak 18 Haziranda muhasebe birimine gönderilmiştir. (Mayıs 2019 Ek Ödeme Belgesi Ektedir). Diğer aylarda her ayın 13'üne kadar yapıldığı değerlendirici tarafından görülmüştür.	EVET olarak değiştirildi

İtirazlar nasıl engelleyebiliriz?

Gözlem esnasında;

1. Değerlendirilen alanla ilgili, rehber ve mevzuata hakim olmak,
2. Saha deneyimine sahip olmak,
3. Alanla ilgili iş ve işlemlere hakim olmak, gerekli evrak, formları bilmek.
4. Kurumla ilgili bilgi notunu önceden okumuş olmak.



Kurum Bilgi Notu

İtirazları nasıl engelleyebiliriz?

- Ekip arkadaşları ile koordineli çalışmak
- İletişim becerisine sahip olmak (değerlendirilen alan çalışanları ve yöneticiler ile iyi iletişim kurabilmek, tespit edilen eksikliklerin dayanaklarını yerinde iyi gösterebilmek, varsa o işle ilgili iyi yapan sağlık tesisini örnek göstermek, nasıl düzeltileceğine ilişkin yönlendirmek.)





Raporlama Esnasında Yapılması Gerekenler

Hayır olarak işaretlenen unsur;

- Yerde değerlendirme sistemi ilgili alanlarına hayır olan unsurların açık, anlaşılır ifadeler ile belirtilmesi,
- İlgili unsurda açık bir şekilde belirtilmeyen hususların istenmemesi
- Hastane çalışanlarına ifade edilen hayır verilme nedenlerin aynısının yazılması,
- Belge yokluğu personel azlığı, alan yetersizliği ile ilgili randomize seçilen örneklem sayısının belirtilmesi önem arz etmektedir.

İtirazları nasıl engelleyebiliriz?



MUAF

İlgili bölüm yada unsurun Muaf tutulma nedeni belirtilmeli.

Bilgi notu



İtirazları nasıl engelleyebiliriz?



KISMEN

İlgili bölüm yada unsur bazı alanlarda karşılanıyor olması, sağlık tesisi yönetimi tarafından evet olarak kabul edilmesi gerektiği beklentisine neden olabilir. Gözlem sonrasında bunların gerekçeli olarak iyi açıklanması gerekmektedir.





T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

Teşekkür Ederim...