**T.C.**

**AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI**

**ENGELLİ VE YAŞLI HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

****

**BAKIM HİZMETLERİ KALİTE STANDARTLARI METODOLOJİSİ**

 **ANKARA, 2019**

**1. GİRİŞ**

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (EYHGM)’nce, bakım hizmeti kalitesinin geliştirilmesi, aksayan süreçlerin yönetilmesi, performansların ölçülmesi, hizmet alan bireyin mahremiyeti ile bakım hizmeti alan ve verenlerin güvenliğinin sağlanması ve memnuniyetinin ölçüldüğü bir sistemin kurulmasına destek olunması amacıyla kalite çalışmaları yürütülmüştür. Bakım hizmetlerinin sağlık hizmetleri ile çoğu zaman iç içe olmasından dolayı kalite çalışmalarının, sağlıkta kalite standartları sistematiğine uyumlu çalışılması ihtiyacı hissedilmiştir. Bu nedenle, “Sağlık Kalite Standartları” metodolojisine benzer ancak Bakanlığımıza özgün bir metodoloji ile “Bakım Hizmetleri Kalite Standartları” geliştirilmiştir.

Bakanlığımız, bakım alanında ulusal kalite standartlarının geliştirilmesi, bu standartların uluslararası akreditasyon sistemlerince kabul görmesi, ulusal ve uluslararası arenalarda yaygınlaştırılması hedefleri doğrultusunda, alandan aldığı geri bildirimlerle ve bilimsel çalışmalar ışığında, mevcut hizmetlerin etkinliğini artırmaya ve yeni uygulamalar geliştirmeye devam etmektedir.

Bakım Hizmetleri Kalite Standartlarının (BHKS), ulusal ve uluslararası kaynaklar incelenerek oluşan ilk metini, alanda çalışan meslek elemanlarının bilgi ve deneyim süzgecinden geçirilerek, akademisyenlerin yönlendirmeleri ile son haline getirilmiştir. Bakanlığa bağlı özel ve resmi bakım hizmet modellerinde denenmesi sağlanarak verimliliği ölçülmüş, ihtiyaçlar kapsamında değişiklikler gerçekleştirilmiştir.

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları Çalışması Kapsamında;

* BHKS, alanda çalışan meslek elemanlarından ve EYHGM merkez teşkilatında çalışan 20 kişilik “Bakım Hizmetleri Kalite Standartları Geliştirme ve Düzenleme Grubu” tarafından değerlendirilerek geliştirilmiştir.
* BHKS, alana yönelik çalışan disiplinlerden oluşan 20 kişilik “Bilim Kurulu”nun katkıları alınmıştır.
* BHKS, 81 ilden gelen TKY eğitimi almış AÇSHB il müdürlükleri temsilcileri katkıda bulunmuştur.
* BHKS dokümanı revizyona açık şekilde son haline getirilmiştir.

EYHGM bünyesinde 2013 Haziran ayında kurulan Kalite Geliştirme Dairesi; alandan gelen bilgi, deneyim ve bilimsel çalışmalar eşliğinde hizmet alanın ihtiyacını sürdürülebilir ve erişilebilir şartlarla üretebilme, çalışanların emeklerini ortaya çıkarabilme niyeti ile bakım hizmetlerin kalitesini geliştirme çabalarını devam ettirmektedir. Bu kapsamda hazırlanan Bakım Hizmetleri Kalite Standartları kitabımız Bakım Hizmet Modelleri, Kurumsal Hizmet Yönetimi, Bakım Hizmet Yönetimi ve Destek Hizmetlerine ait kalite standartları ile Gösterge Yönetimine ait kalite standartlarını içermektedir.

BKHS çalışmalarının arkasındaki felsefenin detaylı olarak açıklanması için Bakım hizmetleri kalite standartlarına ilişkin rehber çalışması yapılmaktadır. Bu rehber ile alanda çalışan kişileri ve ilgilileri BHKS çalışmaları hakkında bilgilendirmek amaçlanmaktadır. Rehberde öz değerlendirme süreci, BHKS kitabı içinde geçen talimatlar, programlar, hizmet sunum sürecinde geçen bazı kavramların-uygulamaların açıklamaları, kalite göstergeleri, bu göstergelerin nasıl ölçüleceği ve değerlendirmeye katkısı ile puanlama sisteminin temel argümanlarına ilişkin detaylı bilgiler yer alacaktır.

**2. BHKS METODOLOJİSİ**

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak sunulmakta olan bakım hizmetlerinin mahremiyet ve güvenlik ilkeleri doğrultusunda kaliteli ve sürdürülebilir olmasının yanında izlenebilir ve ölçülebilir olması da esas alınmıştır. Önce insan ilkesi göz önüne alınarak hazırlanan bakım hizmetleri kalite standartlarının geliştirilmesinde hizmet alanın ve hizmet verenin güvenliği ve memnuniyeti ile hizmet alanın mahremiyetinin, saygınlığının ve onurunun korunması öncelikli unsurlardır.

Bakım Hizmeti Kalite Standartları uygulama süreci öncelikli olarak kuruluşların öz değerlendirmeleri ile başlayacak olup, bu değerlendirmelerden sonra kuruluşların BHKS ile uyumsuz olan yönlerinin iyileştirilmesine yönelik süreçleri başlatmaları beklenmektedir. Öz değerlendirmelerin ardından EYHGM tarafından oluşturulan BHKS İzleme ve Değerlendirme Ekipleri kuruluşları bu kitapta geçen bakım kalite standartlarına göre değerlendirerek kuruluş kalite puanları belirlenecektir. Bu puanlara göre kuruluşlar EYHGM tarafından BHKS’ye uygunlukları ile ilgili belgelendirilecektir. Kuruluş BHKS puanı ile hizmet alanın ve hizmet verenin memnuniyet ölçüm sonuçları birlikte ele alınarak kuruluşlara yapılan ödemeler belirlenecektir.

Bu temelde BHKS uygulama esasları;

1. Kuruluşların öz değerlendirmeleri
2. İyileştirme süreç yönetimi
3. İzleme ve değerlendirme,
4. Puanlama ve belgelendirme
5. Hizmet alanın ve verenin memnuniyet ölçümleri
6. Erişilebilirlik Belgesi
7. Ödemeler ile ilişkilendirme üzerine kurgulanmıştır.

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları uygulanması için kuruluşlarda kalite birimleri oluşturulacaktır. Bu birimlerin öz değerlendirme, süreç iyileştirme, memnuniyet ölçümleri konularında sorumlulukları bulunmaktadır. Bu birimler öncelikli olarak kuruluşlarının öz değerlendirmelerini yaparak, sundukları hizmetlerin BHKS’ye uygunluğunu ölçmekle görevlidir. Kalite birimi, öz değerlendirmenin sonuçlarına göre yapılması gereken düzeltici, önleyici faaliyetler ile iyileştirilmesi gereken yönlere yönelik süreç iyileştirme takvimi belirler, uygulama programı oluşturur ve kalite ekiplerini koordine eder. Bu birimler, aynı zamanda hizmet alan ve hizmet verenin memnuniyetini değerlendirmekle görevlidir.

Standartların uygulanmasında rehberlik yapmak ve uygunluğu değerlendirmek amacıyla, izleme ve değerlendirme ekipleri oluşturulmuştur. Ekipler; Engelli ve Yaşlı
Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nde görevli, alan tecrübesi olan, bakım hizmetleri kalite eğitimi almış, personelden oluşturulur. Ekiplerde belirtilen niteliklere sahip meslek elemanı ve idari personelden oluşan asgari 3 değerlendirici bulunur. İzleme ve değerlendirme ekipleri, kuruluşların kalite standartlarına uygunluğunun değerlendirmesini yaparak kuruluşların kalite puanlarını ve değerlendirme sürecine dair hazırladıkları raporu genel müdürlüğe bildirmekle yükümlüdür.

Değerlendirmeler, kuruluşlar öz değerlendirmelerini yaptıktan ve süreçlerini iyileştirme çalışmalarını başlattıktan sonra, kuruluşların hizmet sunduğu birimlerin sayısı ve hizmet alan kapasitesine göre EYHGM tarafından belirlenen “değerlendirme iş planı”na uygun olarak yapılacaktır. Değerlendirmelerin ne kadar süreceği bu iş planı çerçevesinde belirlenmiş olacaktır. Kuruluş kalite değerlendirmesinde karşılanmayan standartlara ilişkin izleme ve değerlendirme ekibi tarafından kuruluşlara geri bildirimde bulunulacaktır. Kuruluşların kalite puanları veya belgeleri reklam amaçlı kullanılabilecek ve ödeme ile ilişkilendirilme yapılacaktır.

Valilikler bünyesinde oluşturulan Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları tarafından, erişilebilirlik izleme ve denetleme çalışmaları yapılmaktadır. Kalite standartlarına uygunluğu değerlendirilen kuruluşların Erişilebilirlik Belgesi’ne sahip olması beklenmekle birlikte bu konuda farkındalık yaratmak ve kuruluşları buna hazırlamak amacıyla Erişilebilirlik Belgesine sahip olunması çekirdek puan olarak belirlenmiş olup BHKS puanına etki edecek bir unsurdur.

**3. KODLAMA SİSTEMATİĞİ**

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları kodlama sistematiği, Sağlık Kalite Standartları sistematiğine benzer olarak; boyutlar, bölümler, standartlar ve değerlendirme ölçütlerini içerecek şekilde tanımlanmıştır. Standardın kodu iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım *harflerden* ikinci kısım ise *rakamlardan* oluşmaktadır. Birinci kısmı oluşturan harfler *ilgili boyutun ilk harfini*, ikinci ve üçüncü harfler ise *ilgili bölümün ilk harflerini* almıştır. İkinci kısmı oluşturan iki basamaklı rakamlar ise *ilgili bölümün standart numarasını*, değerlendirme ölçütlerindeki ilk iki rakam *değerlendirme ölçütünün hangi standarda ait olduğunu,* son iki rakam ise *değerlendirme ölçütünün sıra numarasını* ifade etmektedir.

**Standart Kodu: BYK01**

“Bakım Hizmeti Yönetimi” boyutunun “Yaşama Katılım” bölümünde yer alan 1 numaralı standardı ifade etmektedir.

**Değerlendirme Ölçütü Kodu: BYK01.01**

“Bakım Hizmeti Yönetimi” boyutunun “Yaşama Katılım” bölümünde yer alan 1 numaralı standardın 1. Değerlendirme ölçütünü ifade etmektedir.

**Tablo 1:** Bakım Hizmetleri Kalite Standartları Kodlama Sistematiği

|  |  |
| --- | --- |
| Boyutlar  | Kod  |
| BOYUT I: HİZMET MODELLERİ |
| EVDE BAKIMA DESTEK | HEB |
| GÜNDÜZ YAŞAM MERKEZİ | HGY |
| YAŞAM EVİ/UMUT EVİ (TOPLUM TEMELLİ YAŞAM DESTEKLERİ) | HYU |
| HUZUREVİ | HHE |
| BAKIM MERKEZİ | HBM |
| UZUN SÜRELİ BAKIM VE REHABİLİTASYON ÜNİTESİ/MERKEZİ (ÖZEL BAKIM ÜNİTESİ) | HÖB |
| BOYUT II: KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ |
| KURULUŞ YÖNETİM HİZMETLERİ | KKY |
| TESİS YÖNETİMİ  | KTY |
| ACİL DURUM VE AFET YÖNETİMİ | KAD |
| BİLGİ GÜVENLİĞİ VE YÖNETİMİ  | KBG |
| GÜVENLİK RAPORLAMA SİSTEMİ | KGR |
| EĞİTİM YÖNETİMİ | KEY |
| BOYUT III: BAKIM HİZMETİ YÖNETİMİ |
| KARŞILAMA HİZMETLERİ | BKH |
| SAĞLIK HİZMETLERİ | BSH |
| KİŞİSEL BAKIM HİZMETLERİ | BKB |
| BESLENME HİZMETLERİ  | BBH |
| YAŞAMA KATILIM | BYK |
| FİZİKİ VE ERGONOMİK DÜZENLEMELER  | BFE |
| SAĞLIKLI ÇALIŞMA YAŞAMI VE HİZMET VEREN GÜVENLİĞİ | BSÇ |
| GÜVENLİK VE UYGUNLUK  | BGU |
| YAŞAM SONU HİZMETLER | BYS |
| BOYUT IV: DESTEK HİZMETLERİ |
| HİZMET ALAN DOSYASI VE ARŞİV HİZMETLERİ | DDA |
| MUTFAK HİZMETLERİ  | DMH |
| ÇAMAŞIRHANE HİZMETLERİ  | DÇH |
| TEMİZLİK VE BAKIM ONARIM HİZMETLERİ  | DTB |
| STOK YÖNETİMİ | DSY |
| ATIK YÖNETİMİ | DAY |
| BOYUT V: GÖSTERGE YÖNETİMİ |
| GÖSTERGELERİN ÖLÇÜLMESİ VE İZLENMESİ | GGÖ |
| YÖNETİM HİZMETLERİ KALİTE GÖSTERGELERİ | GYH |
| BAKIM HİZMETLERİ KALİTE GÖSTERGELERİ | GBH |

**Tablo2:** Örnek Kodlama Sistematiği

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **HGY07** | **Merkez güvenli transfer hizmeti sunar.** | HGY07.01 | Transferi yapacak araçta refakatçi personel olmalıdır. | **30** |
| HGY07.01 | Hizmet alanın durumuna uygun donanım (asansör, her koltukta emniyet kemeri vs.) olmalıdır. |

**4. PUANLAMA SİSTEMİ**

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları puanlama sistemi, Sağlık Kalite Standartları puanlama sisteminden esinlenerek tanımlanmıştır. Bakım Hizmetleri Kalite Standartları puanlama sistemi 3 ana başlıkta ele alınmaktadır:

* Standartların Puanlandırılması
* Standartların Karşılanma Düzeyinin Belirlenmesi
* Kalite Puanın Belirlenmesi

**Standartların Puanlandırılması**

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları içerisinde yer alan her bir standarda karşılık gelen bir puan değeri bulunmaktadır. Standartların puanlandırılmasında 10’luk puanlama sisteminde 5 kategori belirlenmiştir.

**Kategori 1:** Bakım hizmet sunum süreçleri ile Bakanlık politikaları açısından öncelikli olan **“Çekirdek”** standart olarak adlandırılan 50 puan değerindeki standartlardır. Bu standartların karşılanmaması durumunda **Bakım Kalite Puanı** doğrudan etkilenir. Karşılanmayan her bir Çekirdek Standart için Bakım Kalite Puanı 5 puan düşürülür.

**Kategori 2:** Bakım hizmet sunumunda temel ilke kabul edilen bakım hizmetinin bireye özgü sunumu, hizmet alan ve hizmet veren güvenliği ile **insan onuru ve mahremiyete saygıya** ilişkin 30 puan değerindeki standartlardır.

**Kategori 3:** Bakım hizmet sunumunda bölüme özgü süreçleri doğrudan etkileyen 20 puan değerindeki standartlardır.

**Kategori 4:** Bakım hizmet sunumunda bölüme özgü süreçleri dolaylı olarak etkileyen, özellikle kayıt bazlı 10 puan değerindeki standartlardır.

**Kategori 5:** Hizmet farklılıklarını ortaya koyan italik yazı ile belirtilen standart maddeleridir. Bu standartlar, kuruluşun ürettiği rehabilitasyon ve fiziki iyileştirmelere ek olarak yaptığı düzenlemeleri göstermektedir. Bu sayede kuruluşun Bakım Kalite Puanına ek olarak “Ek Kalite Puanı” alması mümkün olmaktadır. Standardın yanında belirtilen puanlar esastır.

Kuruluşlarda bakım hizmet modellerinden bir ya da birkaçı bir arada bulunabilir. Bu durumlarda var olan hizmet modellerinin hepsi değerlendirilip puanlandırmaya katılacaktır.

**Standartların Karşılanma Düzeyinin Belirlenmesi**

Bakım Hizmetleri Kalite Standartları ile değerlendirmenin ardından “Bakım Hizmeti Kalite Puanı”nı tespit etmek için, standardın karşılanma düzeyinin belirlenmesi gerekmektedir. Standardın karşılanma düzeyi belirlenirken amaçsal yorumlama yapılarak standart ve değerlendirme ölçütleri bir bütün olarak değerlendirilmelidir.

Standartların Karşılanma Düzeyleri üç kategoride ele alınır.

Karşılanıyor (K) : Standart için belirlenen tam puan

Kısmen Karşılanıyor (KK) : Standart için belirlenen puanın yarısı

Karşılanmıyor (KM) : Sıfır (0) puan

**BAKIM Kalite Puanın Belirlenmesi**

**Bakım Kalite Puanı;** yerinde yapılan BHKS Değerlendirmesi sonucunda BHKS’nin uygulanma düzeyini gösteren, sıfır (0) ile yüz (100) arasında tespit edilen değerdir. Bu sayede kuruluşların sunmuş oldukları hizmetleri ölçülebilir hale getirmek mümkün olmaktadır. Sunulan hizmetin ölçülebilir olması, kuruluşların zaman içindeki gelişimlerinin izlenmesini ve kuruluşlar arası karşılaştırmaların yapılmasını mümkün kılmaktadır.

Kuruluş Bakım Kalite Puanı, sunulan bakım hizmet modeli/modelleri ile kurumsal hizmet yönetimi, bakım hizmeti yönetimi ve destek hizmetlerine ait standartlardan oluşan puandır. Kuruluş bakım kalite puanı hesaplanırken değerlendirilen bölümlerden alınan puanlar ve ek kalite puanı toplanarak elde edilen rakam, BHKS’de değerlendirmeye tabi olan bölümlerden elde edilmesi mümkün olan maksimum puana bölünür. Elde edilen sonuç yüz (100) ile çarpılarak, kuruluşun yüzdelik başarısı ortaya konulmuş olur.

**Kuruluş Bakım Kalite Puanı =** [BHKS’de değerlendirilen bölümlerden elde edilen puanlar + Ek Kalite Puanı /BHKS’de değerlendirilen bölümlerdeki standartların toplam puanı] x 100

**Kalite Göstergeleri**

Kalite göstergelerinin temel amacı, kuruluşlarda ölçüm sistematiğini geliştirmektir. Bu sayede kuruluşların öz değerlendirmesi ve kuruluşlar arası kıyaslamada ortak konuların değerlendirilmesi mümkün olacaktır. Kalite göstergeleri kuruluşların belirlenen konulardaki başarı düzeyini sayısal olarak tanımlamaktadır. Bakım hizmetlerinde sunulan hizmeti sayısallaştırmak hizmetin sunulduğu her alan için mümkün olmamakla birlikte kitap içinde belirlenen 12 gösterge ile kuruluşların sundukları hizmetlere dair belirli alanların izlenmesine başlanacaktır. Bu sayede kuruluşlarda kalite izlem kültürünün geliştirilmesine katkı sağlanacağına inanılmaktadır. Kuruluşların zaman içindeki iyileşme seviyesinin somut çıktılarla izlenmesi hem öz değerlendirme sürecinde hem de diğer kuruluşlar ile kıyaslamada etkili bir geri dönüt sağlayacaktır. Belirlenen kalite göstergelerinin amacının ne olduğu, nasıl ölçüleceği, hangi yöntemle kayıt altına alınacağı ve sonuçlarının nasıl değerlendireceği ilerleyen dönemlerde yayınlanacak olan BHKS rehber kitabında anlatılacaktır.

**TABLOLAR VE GRAFİKLER**

**Tablo3:** BHKS Sayısal Dağılım Tablosu (Genel)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Boyut ve Bölümler** | **Standart Sayısı** | **Değerlendirme Ölçütü Sayısı** |
| Boyut 1: HİZMET MODELLERİ |
| Evde Bakıma Destek | 7 | 19 |
| Gündüz Yaşam Merkezi | 16 | 49 |
| Yaşam Evi/Umut Evi (Toplum Temelli Yaşam Destekleri) | 8 | 23 |
| Huzurevi | 5 | 13 |
| Bakım Merkezi | 7 | 12 |
| Uzun Dönem Bakım ve Reh. Merkezi | 11 | 26 |
| Boyut 2: KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ |
| Kuruluş Yönetim Hizmetleri | 13 | 41 |
| Tesis Yönetimi | 13 | 26 |
| Acil Durum ve Afet Yönetimi | 7 | 22 |
| Bilgi Güvenliği ve Bilgi Yönetimi | 12 | 22 |
| Güvenlik Raporlama Sistemi | 3 | 11 |
| Eğitim Yönetimi | 2 | 6 |
| Boyut 3: BAKIM HİZMETİ YÖNETİMİ |
| Karşılama Hizmetleri | 12 | 32 |
| Sağlık Hizmetleri | 19 | 52 |
| Kişisel Bakım Hizmetleri | 18 | 50 |
| Beslenme Hizmetleri | 7 | 17 |
| Yaşama Katılım | 23 | 73 |
| Fiziki ve Ergonomik Düzenlemeler | 22 | 65 |
| Sağlıklı Çalışma Yaşamı ve Hizmet Veren Güvenliği | 7 | 22 |
| Güvenlik ve Uygunluk | 14 | 43 |
| Yaşam Sonu Hizmetleri | 5 | 3 |
| Boyut 4: DESTEK HİZMETLERİ |
| Hizmet Alan Dosyası ve Arşiv Hizmetleri | 3 | 5 |
| Mutfak Hizmetleri | 7 | 23 |
| Çamaşırhane Hizmetleri | 4 | 8 |
| Temizlik ve Bakım Onarım Hizmetleri | 10 | 23 |
| Stok Yönetimi | 4 | 13 |
| Atık Yönetimi | 4 | 11 |
| Boyut 5: GÖSTERGE YÖNETİMİ |
| Göstergelerin Ölçülmesi ve İzlenmesi | 5 | 6 |
| Yönetim Hizmetleri Kalite Göstergeleri | 9 | 0 |
| Bakım Hizmetleri Kalite Göstergeleri | 12 | 2 |
| TOPLAM | 289 | 718 |

**Tablo 4:** BHKS Sayısal Dağılım Tablosu (Özet)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Boyut | Standart Sayısı | Değerlendirme Ölçütü Sayısı |
| HİZMET MODELLERİ | 54 | 142 |
| KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ | 50 | 128 |
| BAKIM HİZMETİ YÖNETİMİ | 127 | 357 |
| DESTEK HİZMETLERİ | 32 | 83 |
| GÖSTERGE YÖNETİMİ | 26 | 8 |
| TOPLAM | 289 | 718 |

**Grafik 1:** Hizmet Boyutlarına Ait Standart Sayıları

**Grafik 2:** Hizmet Boyutlarına Ait Değerlendirme Ölçütleri

**Grafik 3:** Mahremiyet ve Güvenlik Maddeleri

**Tablo 5:** BHKS Bölüm Bazlı Puan Dağılım Tablosu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bölümler | Standart Kategorileri\* | Puan |
| Kategori-1 | Kategori-2 | Kategori-3 | Kategori-4 | Kategori-5 |
| Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan |
| HİZMET MODELLERİ | 2 | 100 | 39 | 1170 | 3 | 60 | 2 | 20 | 8 | 250 | 1410+250 |
| Evde Bakıma Destek | 1 | 50 | 5 | 150 | 1 | 20 | - | - | - | - | 220 |
| Gündüz Yaşam Merkezi | - | - | 13 | 390 | 1 | 20 | 1 | 10 | 1 | 50 | 420+50 |
| Yaşam Evi/Umut Evi (Toplum Temelli Yaşam Destekleri) | - | - | 8 | 240 | - | - | - | - | - | - | 240 |
| Huzurevi | - | - | 3 | 90 | - | - | - | - | 2 | 60 | 90+60 |
| Bakım Merkezi | - | - | 3 | 90 | - | - | - | - | 4 | 120 | 90+120 |
| Uzun Dönem Bakım ve Reh. Merkezi | 1 | 50 | 7 | 210 | 1 | 20 | 1 | 10 | 1 | 20 | 290+20 |
| KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ | 3 | 150 | 27 | 810 | 8 | 160 | 4 | 40 | 8 | 90 | 1160+90 |
| Kuruluş Yönetim Hizmetleri | 2 | 100 | 5 | 150 | 4 | 80 | 2 | 20 | - | - | 350 |
| Tesis Yönetimi | - | - | 9 | 270 | 3 | 60 | - | - | 1 | 20 | 330+20 |
| Acil Durum ve Afet Yönetimi | - | - | 7 | 210 | - | - | - | - | - | - | 210 |
| Bilgi Güvenliği ve Bilgi Yönetimi | - | - | 3 | 90 | 1 | 20 | 1 | 10 | 7 | 70 | 120+70 |
| Güvenlik Raporlama Sistemi | - | - | 3 | 90 | - | - | - | - | - | - | 90 |
| Eğitim Yönetimi | 1 | 50 | - | - | - | - | 1 | 10 | - | - | 60 |
| BAKIM HİZMETİ YÖNETİMİ | 6 | 300 | 101 | 3030 | 14 | 280 | 4 | 40 | 2 | 40 | 3650+40 |
| Karşılama Hizmetleri | 1 | 50 | 4 | 120 | 3 | 60 | 2 | 20 | 2 | 40 | 250+40 |
| Sağlık Hizmetleri | 1 | 50 | 15 | 450 | 2 | 40 | 1 | 10 | - | - | 550 |
| Kişisel Bakım Hizmetleri | - | - | 16 | 480 | 2 | 40 | - | - | - | - | 520 |
| Beslenme Hizmetleri | - | - | 5 | 150 | 2 | 40 | - | - | - | - | 190 |
| Yaşama Katılım | - | - | 23 | 690 | - | - | - | - | - | - | 690 |
| Fiziki ve Ergonomik Düzenlemeler | 1 | 50 | 19 | 570 | 1 | 20 | 1 | 10 | - | - | 650 |
| Sağlıklı Çalışma Yaşamı ve Hizmet Veren Güvenliği | 3 | 150 | 3 | 90 | 1 | 20 | - | - | - | - | 260 |
| Güvenlik ve Uygunluk | - | - | 14 | 420 | - | - | - | - | - | - | 420 |
| Yaşam Sonu Hizmetleri | - | - | 2 | 60 | 3 | 60 | - | - | - | - | 120 |
| DESTEK HİZMETLERİ | - | - | 23 | 690 | 9 | 180 | - | - | - | - | 870 |
| Hizmet Alan Dosyası ve Arşiv Hizmetleri | - | - | 1 | 30 | 2 | 40 | - | - | - | - | 70 |
| Mutfak Hizmetleri | - | - | 7 | 210 | - | - | - | - | - | - | 210 |
| Çamaşırhane Hizmetleri | - | - | 3 | 90 | 1 | 20 | - | - | - | - | 110 |
| Temizlik ve Bakım Onarım Hizmetleri | - | - | 7 | 210 | 3 | 60 | - | - | - | - | 270 |
| Stok Yönetimi | - | - | 1 | 30 | 3 | 60 | - | - | - | - | 90 |
| Atık Yönetimi | - | - | 4 | 120 | - | - | - | - | - | - | 120 |
| GÖSTERGE YÖNETİMİ | 2 | 100 | 24 | 720 | - | - | - | - | - | - | 820 |
| Göstergelerin Ölçülmesi Ve İzlenmesi | 2 | 100 | 3 | 90 | - | - | - | - | - | - | 190 |
| Yönetim Hizmetleri Kalite Göstergeleri |  |  | 9 | 270 | - | - | - | - | - | - | 270 |
| Bakım Hizmetleri Kalite Göstergeleri |  |  | 12 | 360 | - | - | - | - | - | - | 360 |
| TOPLAM | 13 | 650 | 214 | 6420 | 34 | 680 | 10 | 100 | 18 | 380 | 7910+380 |

* Kategori-1: 50 Puan (Çekirdek) Kategori-2: 30 Puan Kategori-3: 20 Puan Kategori-4: 10 Puan Kategori-5: İtalik (Ek Kalite Puanı)

**Tablo 6:** BHKS Boyut Bazlı Puan Dağılım Tablosu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Boyutlar | Standart Kategorileri | Puan |
| Kategori-1 | Kategori-2 | Kategori-3 | Kategori-4 | Kategori-5 |
| Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan | Standart Sayısı | Puan |
| HİZMET MODELLERİ | 2 | 100 | 39 | 1170 | 3 | 60 | 2 | 20 | 8 | 250 | 1410+250 |
| KURUMSAL HİZMET YÖNETİMİ | 3 | 150 | 27 | 810 | 8 | 160 | 4 | 40 | 8 | 90 | 1160+90 |
| BAKIM HİZMETİ YÖNETİMİ | 6 | 300 | 101 | 3030 | 14 | 280 | 4 | 40 | 2 | 40 | 3650+40 |
| DESTEK HİZMETLERİ | - | - | 23 | 690 | 9 | 180 | - | - | - | - | 870 |
| GÖSTERGE YÖNETİMİ | 2 | 100 | 24 | 720 | - | - | - | - | - | - | 820 |
| TOPLAM | 13 | 650 | 214 | 6420 | 34 | 680 | 10 | 100 | 18 | 380 | 7910+380 |