

## KURUMSAL HİZMETLER

BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	DEĞERLENDİRME-SONUÇ
KURUMSAL YAPI	Hastalarımızın ve çalışanlarımızın memnuniyetini yükseltmek Sorumlulukları yerine getirirken yasal ve etik ilkeler doğrultusunda uygun hizmet vermek Tıp Merkezi altyapı eksikliklerini minimize edilerek kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak. Çalışanlarımızın niteliklerini yükselterek hizmet kalitesini arttırmak. Hizmet içi eğitimler, sertifikalandırma,yeteneklere göre uygun bölümde çalıştırılma İhtiyaç dahilinde hizmeti kolaylaştıracak ve daha kaliteli hizmet verilebilmesi için gerekli tüm donanımları sağlamak	
KALİTE YÖNETİMİ	Düzenleyici iyileştirici faaliyetlerin en az %70 'ni çözüme kavuşturmak. SKS Değerlendirmelerinden 85'in üzerinde puan almak Komite ve Ekiplerin belirlenen zamanda toplanması sağlamak Dokümanların dijital sisteme yüklenmesini sağlamak	
DOKÜMAN YÖNETİMİ	Revize edilecek dosyaların%100 revizyonunu sağlamak. Birimlere dokümanların ulaşmasını sağlamak.	
RİSK YÖNETİMİ	Bölüm bazı risk analizlerinin düzenli aralıklarla değerlendirmek ve çalışanları sürece dahil etmek Risk analiz planının güncelliğini sağlamak, DİF ler düzenleyerek uygunsuzlukları önlemek İş Kazası ve Meslek Hastalığı bildirimlerinin SGK'ya eksiksiz ve zamanında bildirimlerini sağlamak	
İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ	Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden olayların bildirimlerini sağlamak. Olay bildirimlerinin kök neden analizlerinin yapılarak çözüme kavuşturmak. Hasta ve Çalışan Güvenliği Bildirim Sistemini etkin kullanmak ve tüm personelin Sağlık Bilgi Yönetim Sistemine tanımlanmasını sağlamak	
AFET VE ACİL DURUM YÖNETİMİ	Afet Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Tatbikat uygulanmasını sağlamak. Bildirim formlarının %100 doldurulmasını sağlamak. Acil Durum Ekiplerinin Eğitimlerinin verilmesi. Acil Kod bildirimlerinin eksiksiz yapılması	
EĞİTİM YÖNETİMİ	Kurum İçi Eğitimlerimizin Tamamının Verilmesini Sağlamak SKS'de belirtilen zorunlu eğitimlerin tüm ilgili çalışanlarına verilmesini sağlamak Yıllık eğitim planında belirlenen eğitimlerin verilmesinin sağlanması ve Eğitim planının güncellenmesi halinde geçmişe dönük izlenebilir olmasını sağlamak Hasta eğitimlerinin eksiksiz verilmesi Eğitim katılım oranını %85'in üzerinde tutmak	

HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLERİ		
HASTA DENEYİMİ	Hasta ve Çalışanlarımızın Kurumumuzun İşleyişinden Memnun Olmalarını Sağlamaktır. Hasta memnuniyet oranını % 90 nın üzerinde tutmak Hastalardan alınan onam oranının %100 olmasını sağlamak.	
HİZMETE ERİŞİM	Her konuda hastaların bilgilendirilmesini sağlamak ve mahremiyetin korunmasına önem verilmesini sağlanacak.	
SAĞLIKLI ÇALIŞMA YAŞAMI	Kişisel koruyucu ekipman kullanım oranının %100 olmasını sağlamak. Personelimizin sağlık taramalarını %100 yaptıklarını sağlamak Çalışanların görüş öneri ve şikayet bildirimlerinin zamanında değerlendirilip iyileştirme çalışmalarının başlatılması(gerekli durumlarda geri bildirim yapılması) Sağlık taramalarının sağlık tarama programına uygun yapılmasını sağlamak.	
SAĞLIK HİZMETLERİ		
HASTA BAKIMI	Hasta Bakım Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Düşen hasta oranını % 0 oranında tutmak. Hasta bakım planlarının %100 hazırlanmasını sağlamak Hastaların eğitimlerinin %100 yapılmasını sağlamak. Hastaların güvenli transferini sağlamak.	
İLAÇ YÖNETİMİ	<b>İlaç Yönetim Prosedürlerini Uygulamak</b> İstenmeyen Olay Bildirimlerinin yapılması Miadı Geçen İlaç Oranı %0 'ın altında tutmak İmha Edilen İlaç Oranı %0 olmasını sağlamak Stok fazlası ilaç miktarını %10 seviyesi altına düşürmek İlaç miktarı kritik seviyeye düşmeden temin edilmesi oranını %100 sağlamak	
ENFEKSİYON ÖNLENMESİ VE KONTROLÜ	<b>Enfeksiyon Önlenmesi ve Kontrol Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> El hijyeninin 5 endikasyon kuralına göre uygulanmasını sağlamak ve el antiseptiği kullanım oranını %95 üzerinde tutmak Tıp Merkezinde oluşabilecek Enfeksiyon,el hijyeni ve tıbbi atıkların kontrolü eğitimlerine sağlık ve temizlik personellerinin %100 'ünün katılımını sağlamak	
RADYASYON GÜVENLİĞİ	<b>Görüntüleme Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> Hasta mahremiyetinin korunmasına yönelik ihmalleri%0'a indirmek Hastaya ek çekim haricindeki tekrar çekimleri en aza indirmek. Hasta yakınlarının kurşun önlükstüz çekime girmemesini sağlamak. Kadın hastaların (Gebe ve gebelik şüphesi olan hastaların) sorgulanması çekimleri yapılması halinde rızalarının mutlaka alınması	

<b>ACİL SERVİS</b>	<b>Acil Servis Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> Konsültan hekimin acil servise Ulaşma süresini 30 dakikayı geçmemesini sağlamak Acil Servis Hasta Memnuniyet oranını % 90 ve üzeri olmasını sağlamak İstenmeyen Olay bildirimlerini %100 gerçekleştirmek. (Kesici delici alet yaralanmaları, Kan vücut sıvılarının sıçraması, Düşen hasta, Advers etki) Sağlık çalışanlarına CPR eğitimlerinin % 100 verilmesini sağlamak	
<b>POLİKLİNİK HİZMETLER</b>	<b>Poliklinik Hizmetlerinin İşleyişinin Sorunsuz Devamını Sağlamak</b> Muayene Zaman Aralığını (1saati aşanlar)%60 oranında tutmak Ayaktan Hasta memnuniyet oranını %90'ın üzerinde tutmak. Temizlik personelinin yapılan temizlik çizelgelerine uyum oranını %100'e çıkarmak	
<b>TIBBİ LABORATUVAR HİZMETLERİ</b>	<b>Tıbbi Laboratuvar Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sağlamaktır.</b> Zamanında verilmeyen test sonucu oranlarını tespit ederek oranların azaltılmasını sağlamak. Reddedilen numune oranlarını tespit ederken en aza inmesini sağlamak,reddedilmesi halinde hasta ve yakınına SMS gönderilmesini sağlamak Panic Değer sonuçların bildiriminin %100 sağlanması Laboratuvar sonuç bilgisinin hasta veya hasta yakınına ulaşmasını sağlamak	
<b>DESTEK HİZMETLERİ</b>		
<b>TESİS YÖNETİMİ</b>	<b>Tesis Yönetimiyle Aksaklıkların Bekletilmeden Sonuca Ulaşmasını Sağlamaktır.</b> Tesis Kaynaklı Düşme sayısını %0 oranında tutmak Bina turlarının düzenli yapılması; gerekirse DIF başlatılması sağlamak Tesisin fiziki koşullarının düzenli kontrol edilmesi ve eksiklerin giderilmesinin %100 giderilmesinin sağlanması Su depolarının periyodik bakımlarının,klor ölçümlerinin %100 oranında yapılmasını sağlamak UPS prizlerinin eksiksiz tanımlamak ve bilgisayar vb.bağlantılar dışında UPS prizlerinin kullanılmamasını sağlamak Basıncılı kapların(asansör,su hidroforları, bakım ve kontrollerinin zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlamak Yangın söndürme tesisatının periyodik bakım ve kontrollerinin yapılmasını sağlamak Elektrik tesisatının (trafo,jeneratör,kompanzasyon vs.)bakım ve kontrollerinin zamanında ve eksiksiz yapılmasını sağlamak	
<b>OTELCİLİK HİZMETLERİ</b>	<b>Yemekhane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> Bölüm bazında çalışan personelin iş kazası ve yaralanma olayını %0 da tutmak. Personel yemeklerden memnuniyet oranlarını yükseltmek	

<b>BİLGİ YÖNETİMİ SİSTEMİ</b>	<b>Bilgi Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir</b>  Tüm personele karmed sistemini etkin kullanılmasını sağlamak İşe başlayış ve işten ayrılışların oluşturulan prosedür doğrultusunda gerçekleştirmek Güncellenen uygulamalar konusunda ilgili personelleri haberdar etmek Tüm personele gizlilik sözleşmesini imzalatmak Arıza takip sisteminin kullanıcılar için etkin kullanılmasını sağlamak Tıp Merkezi kullanıcılarından gelen sorunları gün içinde çözüme kavuşturmak.  Tıp Merkezi web sitesinin güncelliğinin sağlanması ve yenilenmesi.	
<b>MALZEME VE CİHAZ YÖNETİMİ</b>	<b>Malzeme ve cihaz Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b>  Tıbbi Cihazların Bakım ayar, ve kalibrasyonlarını zamanında yaptırmak Genel tıbbi sarf malzemelerin Stok takip seviyelerini belirleyerek, bu seviyeleri %90 belirlenen oranda tutmak tüm malzemelerin istemlerinin SBYS üzerinden yapılmasını sağlamak. İhtiyaç fazlası malzeme muhafazasını düşürmek. Tıbbi cihazlara yönelik olumsuz olay bildirimlerini yapmaları açısından ilgili personelleri bilgilendirmek	
<b>TİBBİ KAYIT VE ARŞİV HİZMETLERİ</b>	<b>Arşiv ve Hasta Dosyaları Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b>  Dosyaya ulaşılabilirliğinin kolaylığını sağlamak. Eksiksiz dosya oranını %100 oranını daima sağlamak. Arşiv hizmetlerinde kalite standartlarının tümünü karşılamak	
<b>ATIK YÖNETİMİ</b>	<b>Atık yönetim hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmektir.</b>  Tıp Merkezimizde çalışan tüm personelin tıbbi atık yönetimi ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlamak Kesici Delici alet yaralanma oranını en aza indirmek. Tıp Merkezimizde kullanılan tıbbi atık miktarının oranlarının azaltılmasını sağlamak Tıbbi atıkların birimsel olarak tartılmasının devamlılığını sağlamak	
<b>DIŞ KAYNAK KULLANIMI</b>	<b>Dış kaynak kullanımı verimli ve etkin kullanımını sağlamak</b> Dış kaynak kullanımını oluşturulan plan dahilinde tamamlamak ve güncelliğini sağlamak	
<b>GÖSTERGE YÖNETİMİ</b>		
<b>GÖSTERGE YÖNETİMİ</b>	<b>İndikatör Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b>  Tüm göstergelerin hedef değerini yakalamayı sağlamak. Veri Kaynağının güvenilir olanını ve Elektronik Ortamdan(SBYS) olanını tercih etmek	