

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 6

KURUMSAL HİZMETLER

BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	DEĞERLENDİRME-SONUÇ
KURUMSAL YAPI	<ol style="list-style-type: none">1. Hastalarımızın ve çalışanlarımızın memnuniyetini yükseltmek2. Sorumlulukları yerine getirirken yasalar ve etik ilkeler doğrultusunda uygun hizmet vermek3. Hastane alt yapı eksikliklerini minimize edilerek kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak.4. Çalışanlarımızın niteliklerini yükselterek hizmet kalitesini arttırmak. Hizmet içi eğitimler, sertifikalandırma, yeteneklere göre uygun bölümde çalıştırılma5. İhtiyaç dahilinde hizmeti kolaylaştıracak ve daha kaliteli hizmet verilebilmesi için gerekli tüm donanımları sağlamak. Kaynakların etkin, verimli, ekonomik kullanımını ve sürdürülebilirliğini sağlamak.	
KALİTE YÖNETİMİ	<ol style="list-style-type: none">1. Düzenleyici önleyici faaliyetlerin en az %70 ini çözüme kavuşturmak.2. Hizmet kalite puanımızı 90'ın üzerine çıkarmak3. Komitelerin belirlenen zamanda toplanması sağlanacak.	
DOKÜMAN YÖNETİMİ	<ol style="list-style-type: none">1. Revize edilecek dosyaların %100 revizyonunu sağlamak.2. Sistem üzerinden dökümanlara ulaşımı%100 sağlamak	
RİSK YÖNETİMİ	<ol style="list-style-type: none">1. Mavi Kod'a 3 dk altında ulaşımı % 100 çıkarmak2. Beyaz Kod' 3 dk altında ulaşımı % 100 çıkarmak3. Mavi-Beyaz Kod bildirimlerinin eksiksiz yapılması	
GÜVENLİK RAPORLAMA SİSTEMİ	<ol style="list-style-type: none">1. Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden olayların bildirimlerini sağlamak.2. Olay bildirimlerinin kök neden analizlerinin yapılarak çözüme kavuşturmak	
ACIL DURUM AFET YÖNETİMİ	Afet Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Tatbikat uygulanmasını sağlamak.	

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 6

	Kontrol formlarının %100 doldurulmasını sağlamak. Acil Durum Ekiplerinin Eğitimlerinin verilmesi	
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. Yatan hasta eğitimlerinin eksiksiz verilmesi	

HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLERİ

HASTA DENEYİMİ	Hasta Ve Çalışanlarımızın Kurumumuzun İşleyişinden Memnun Olmalarını Sağlamaktır. Hasta memnuniyet oranını % 90 nın üzerine çıkarmak. Çalışan memnuniyet oranını % 85 in üzerine çıkarmak Hastalardan alınan onam oranının %100 olmasını sağlamak.	
HİZMETE ERİŞİM	Her konuda hastaların bilgilendirilmesini sağlamak ve mahremiyetin korunmasına önem verilmesini sağlanacak.	
YAŞAM SONU HİZMETLER	Morg' un temizliğini %100 oranında tutmak EX kartlarının doğru takılarak yanlış EX kart oranının sıfır (0) olması.	
SAĞLIKLI ÇALIŞMA YAŞAMI	Kişisel koruyucu ekipman kullanım oranının %100 olmasını sağlamak. Personelimizin sağlık taramalarını %100 yaptırılmalarını sağlamak	

SAĞLIK HİZMETLERİ

HASTA BAKIMI	Hasta Bakım Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Düşen hasta oranını % 0 oranında tutmak. Yatan hasta bakım planlarının %100 hazırlanmasını sağlamak Hastaların eğitimlerinin %100 yapılmasını sağlamak. Hastaların güvenli transferini sağlamak.	
---------------------	---	--

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 3 / 6
	Serviste doğum yapan hastaların %100'üne anne sütü ve Emzirme eğitimi verilmesini sağlamak.			
İLAÇ YÖNETİMİ	Eczane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Advers Bildirimlerinin yapılması Miadı Geçen İlaç/Sarf Malzeme Oranı %0 'ın altında tutmak İmha Edilen İlaç/Sarf Malzeme Oranını %0 olmasını sağlamak Stok fazlası ilaç miktarını %10 seviyesi altına düşürmek İlaç miktarı kritik seviyeye düşmeden temin edilmesi oranını %100 sağlamak			
ENFEKSİYONLARIN ÖNLENMESİ	Enfeksiyon Kontrol Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. El hijyeninin 5n kuralına göre uygulanmasını sağlamak ve el antiseptiği kullanım oranını % 95 üzerinde tutmak Hastane Enfeksiyonu, el hijyeni ve tıbbi atıkların kontrolü eğitimlerine sağlık ve temizlik personellerin %100 'ünün katılımını sağlamak Enfeksiyona bağlı yapılan bildirimlerinin %100 olmasını sağlamak.			
STERİLİZASYON HİZMETLERİ	Sterilizasyon Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Sterilizasyondan çıkan bohçaların sıfır (0) nem oranı ile çıkartılması Servislerde ve polikliniklerde kullanılan yarı kritik ve kritik olmayan malzemelerin dezenfeksiyonların sterilizasyon ünitesinde yapılarak enzimatiklerin ve orta düzey dezenfektanların gereksiz kullanımını önlemek			
TRANSFÜZYON HİZMETLERİ	Transfüzyon Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Tam Kan Kullanım oranını düşürmek Kan ve kan komponentleri imha oranının düşmesini sağlamak			
RADYASYON GÜVENLİĞİ	Görüntüleme Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Hasta mahremiyetinin korunmasına yönelik ihmalleri % 0'a indirmek Hastaya ek çekim haricindeki tekrar çekimleri %2 'den en aza indirmek. Hasta yakınlarının kurşun önlüksüz çekime girmemesi			

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 4 / 6
ACIL SERVİS	Acil Servis Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Konsültan hekimin acil servise Ulaşma süresini 30 dakikayı geçmemesini sağlamak Acil Servis Hasta Memnuniyet oranını % 90 ve üzeri olmasını sağlamak Olay bildirimlerini %100 gerçekleştirmek. (Kesici delici alet yaralanmaları, Kan vücut sıvılarının sıçraması, Düşen hasta, Advers etki) Sağlık çalışanlarına CPR eğitimlerinin % 100 verilmesini sağlamak			
AMELİYATHANE	Ameliyathane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi Eksik Doldurulma Oranı 1 II. Anestezi Verilmeden Önce%0 2 III.Ameliyat Kesisinden Önce%0 3 IV.Ameliyattan Çıkmadan Önce%0 Cerrahi alan enfeksiyon hızını %0'da tutmak Kesici delici alet yaralanma oranı %1' altındada tutmak Kan ve vücut sıvılarının sıçramasını % 1 altında tutmak Ameliyat masası kullanım oranını artırmak			
POLİKLİNİK HİZMETLER	Poliklinik Hizmetlerinin İşleyişinin Sorunsuz Devamını Sağlamak. Muayene Zaman Aralığını (1 saati aşanlar) %0 oranında tutmak Ayaktan Hasta memnuniyet oranını %90 'nın üzerinde tutmak. Temizlik personelinin yapılan temizlik çizelgelerine uyum oranını %100'e çıkarmak Hasta sayısının aylık civarında olmasını sağlamak			
BIYOKİMYA LABORATUVARI	Laboratuvar Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Tekrar edilen test oranı % 5 'in altında tutmak Zamanında verilmeyen test sonucu oranlarını tespit ederek oranların azaltılmasını sağlamak. Reddedilen numune oranlarını tespit ederek % 2 olmasını sağlamak Panik Değer sonuçların bildiriminin %100 sağlanması			
DOĞUM HİZMETLERİ	Güvenli Doğum Kontrol Listesi Formunun eksiksiz doğum yapan tüm gebelerde kullanılması Daha iyi hizmet verme amacıyla Gebe Okulunun açılması için gerekli planlamanın yapılması			

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 5 / 6
YOĞUN BAKIM HİZMETLERİ	Yatak doluluk oranını % 75'in üstünde tutmak Yoğun Bakımlarda çalışan hemşirelerin sertifikasyonunun sağlanması			
YENİ DOĞAN YOĞUN BAKIM HİZMETLERİ	Yenidoğan Yoğun Bakımda çalışan hemşirelerin NRP sertifikasının sağlanması Yatak doluluk oranını % 75'in üstünde tutmak Yeni doğan Yoğun Bakımın 3. Seviyeye çıkarılması			
DESTEK HİZMETLERİ				
TESİS YÖNETİMİ	Tesis Yönetimiyle Aksaklıkların Bekletilmeden Sonuca Ulaşmasını Sağlamaktır Tesis Kaynaklı Düşme sayısını %0 oranında tutmak Bina turlarının düzenli yapılması; gerekirse DÖF başlatılması sağlamak Tesisin fiziki koşullarının düzenli kontrol edilmesi ve eksiklerin giderilmesinin %100 giderilmesinin sağlanması Su depolarının periyodik bakımlarının, klor ölçümlerinin % 95 oranında yapılmasını sağlamak			
OTELCİLİK HİZMETLERİ	Mutfak Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Bölüm bazında çalışan personelin iş kazası ve yaralanma olayını %0 da tutmak Personel ve yatan hastaların yemeklerden memnuniyet oranlarını %90 oranında tutmak Mutfakta kritik kontrol noktalarındaki risklerin indirilmesi			
BİLGİ YÖNETİMİ SİSTEMİ	Bilgi Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir HBYS üzerinde "Kalite Yönetim Birimi" modülünü kullanarak hastane içerisinde kullanılan formların dijital olarak kullanımının %100 otomasyon üzerinden yapılması Hastane kullanıcılarından gelen sorunları gün içinde çözüme kavuşturmak. Hastane web sitesinin güncelliğinin sağlanması ve yenilenmesi.			
MALZEME VE CİHAZ YÖNETİMİ	Malzeme ve cihaz Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Depoda bulunan genel tıbbi sarf malzemelerin Stok takip seviyelerini belirleyerek, bu seviyeleri % 90 belirlenen oranda tutmak Depolarda bulunan tüm malzemelerin istemlerinin HBYS üzerinden yapılmasını sağlamak. Depolarda ihtiyaç fazlası malzeme muhafazasını düşürmek.			
TIBBİ KAYIT VE ARŞIV HİZMETLERİ	Arşiv ve Hasta Dosyaları Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Dosyaya ulaşılabilirliği 10 dakikaya düşürmek 2.Eksiksiz dosya oranının %50'nin üstünde olmasını sağlamak.			

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KKY.PL.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 6 / 6
ATIK YÖNETİMİ	Atık yönetim hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmektir. Hastanemizde çalışan tüm personelin tıbbi atık yönetimi ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlamak Delici kesici alet yaralanma oranını % 1'in altında Tutmak Hastanemizde kullanılan tıbbi atık miktarının oranlarının azaltılmasını sağlamak			
DIŞ KAYNAK KULLANIMI	Dış kaynak kullanımı verimli ve etkin kullanımını sağlamak			
GÖSTERGE YÖNETİMİ				
GÖSTERGE YÖNETİMİ	İndikatör Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir. Tüm göstergelerin hedef değerlerini % 90 oranında yakalamayı sağlamak.			