

### 1 BOYUT KURUMSAL HİZMETLER

BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER
Kurumsal Yapı	<b>Amaç: Kurumsal Hizmetlerin İşleyişini Sorunsuz Yürütülmesini Sağlamak.</b>  1.Düzenleyici önleyici faaliyetlerin en az %70 ini bir ay içinde çözüme kavuşturmak.
Kalite Yönetimi	2.Revize edilecek dosyaların %100 revizyonunu sağlamak.  3.Sistem üzerinden dökümanlara ulaşımı%100 sağlamak
Döküman Yönetimi	4.Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden olay bildirim düzeylerini belirleyerek olay bildirimlerini % 90 a çıkarmak.  5.Hizmet kalite puanımızı % 95 ve üzerine çıkarmak
Risk Yönetimi	6.Mavi Kod'a 3 dk altında ulaşımı % 100 çıkarmak  7.Beyaz Kod' 3 dk altında ulaşımı % 100 çıkarmak
Güvenlik Raporlama Sistemi	8. Komiteleri belirlenen zamanda toplanması sağlanacak.
Acil Durum Afet Yönetimi	<b>Amaç: Afet Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b>  1.Kapsamlı bir tatbikat uygulanmasını sağlamak  2.Kontrol formlarının %100 doldurulmasını sağlamak.
Eğitim Yönetimi	<b>Amaç: Kurum İçi Eğitimlerimizin Tamamının Verilmesini Sağlamak</b>  1.HKS'de belirtilen zorunlu eğitimlerin tüm ilgili çalışanlarına % 100 verilmesini sağlamak

## 2. BOYUT HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER

Hasta Deneyimi	<b>Amaç: Hasta Ve Çalışanlarımızın Kurumumuzun İşleyişinden Memnun Olmalarını Sağlamaktır.</b> 1.Hasta memnuniyet oranını % 90 nın üzerine çıkarmak. 2..Çalışan memnuniyet oranını % 85 in üzerine çıkarmak
Hizmete Erişim	3.Yetersiz morg (ölü muhafaza) dolabı nedeniyle oluşabilecek sorunları %10'a düşürmek 4. Morg' un temizliğini %100 oranında tutmak
Yaşam Sonu Hizmetler	5. Hastalardan alınan onam oranının %100 olmasını sağlamak. 6. Kişisel koruyucu ekipman kullanım oranının%100 olmasını sağlamak.
Sağlıklı Çalışma Yaşamı	7. Personelimizin sağlık taramalarını %100 yaptırılmalarını sağlamak 8. Her konuda hastaların bilgilendirilmesini sağlamak ve mahremiyetin korunmasına önem verilmesini sağlanacak.

## 3. BOYUT SAĞLIK HİZMETLERİ

Hasta Bakımı	<b>Amaç: Hasta Bakım Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> 1.Düşen hasta oranını % 0 oranında tutmak. 2.Yatan hasta bakım planlarının %100 hazırlanmasını sağlamak 3. Hastaların eğitimlerinin %100 yapılmasını sağlamak. 4.Enfeksiyon Hızını %0 oranında tutmak 5.Hastaların güvenli transferini sağlamak.
İlaç Yönetimi	<b>Amaç: Eczane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b> 1.Advers Bildirim Oranını %100 ün üzerinde tutmak

	<p>2.Miadı Geçen İlaç/Sarf Malzeme Oranı %0 ‘ın altında tutmak</p> <p>3.İmha Edilen İlaç/Sarf Malzeme Oranını %0 olmasını sağlamak</p> <p>4.Stok fazlası ilaç miktarını %10 seviyesi altına düşürmek</p> <p>5.İlaç miktarı kritik seviyeye düşmeden temin edilmesi oranını %100 sağlamak</p> <p>6.Depolama hatalarını hata oranını %0 ‘a indirmek</p>
Enfeksiyonların Önlenmesi	<p><b>Amaç: Enfeksiyon Kontrol Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.El hijyeninin 5n kuralına göre uygulanmasını sağlamak ve el antiseptiği kullanım oranını % 95 üzerinde tutmak</p> <p>2.Enfeksiyonu, el hijyeni ve tıbbi atıkların kontrolü eğitimlerine sağlık ve temizlik personellerin %100 ‘ünün katılımını sağlamak</p> <p>3.Enfeksiyona bağlı yapılan bildirimlerinin %100 olmasını sağlamak.</p>
Sterilizasyon Hizmetleri	<p><b>Amaç: Sterilizasyon Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Sterilizasyondan çıkan bohçaların sıfır (0) nem oranı ile çıkartılması</p> <p>2.Hastanede cerrahi aletlerin kaybolma riskinin % 0 ‘larda olmasının sağlanması</p> <p>3.Cihazlardaki hava kaçak oranınının 0.0mbar/dk da sürekli olması ve bowiedick testinde cihaz içine giren basınçlı buharın kalitesi ve sürekliliğinin sağlanması</p> <p>4.Rengi dönmeyen kimyasal indikatör oranının ‘‘ 0 ‘‘ olması/sürekliliğinin sağlanması</p>
Transfüzyon Hizmetleri	<p><b>Amaç: Transfüzyon Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Servislerden Transfüzyon Merkezine Kan İade Oranı %0 olmasını sağlamak</p> <p>2.Transfüzyon Reaksiyonlarını %5 nın altına düşürmek</p>

	<p>3.Kan ve kan komponentleri imha oranının en alt seviyeye düşmesini sağlamak</p> <p>4.Yüzey temizlik oranını %100'e çıkarmak</p>
Radyasyon Güvenliği	<p><b>Amaç: Görüntüleme Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Çekilen filmlerde sonuç verme ile ilgili gecikmeleri %0 oranında tutmak</p> <p>2.Hasta mahremiyetinin korunmasına yönelik ihmalleri % 0'a indirmek</p> <p>3.Hastaya ek çekim haricindeki tekrar çekimleri %2 'den en aza indirmek.</p> <p>4.Temizlik ve hijyen uygulamalarını %100 oranında yapılmasını sağlamak</p>
Acil Servis	<p><b>Amaç: Acil Servis Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Konsültan hekimin acil servise Ulaşma süresini 15 dakikaya düşürmek</p> <p>2.Acil Servis Hasta Memnuniyet oranını % 90 ve üzeri olmasını sağlamak</p> <p>3.Olay bildirimlerini %100 gerçekleştirmek. (Kesici delici alet yaralanmaları, Kan vücut sıvılarının sıçraması, Düşen hasta, Advers etki)</p> <p>4.Belirlenen sağlık hatalarının 0 olmasını sağlamak. (Cerrahi Hatalar, İlaç Hataları, Laboratuvar Hataları)</p>
Ameliyathane	<p><b>AMAÇ: Ameliyathane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi Eksik Doldurulma Oranı</p> <p>1 II. Anestezi Verilmeden Önce%0</p> <p>2 III.Ameliyat Kesisinden Önce%0</p> <p>3 IV.Ameliyattan Çıkmadan Önce%0</p>

	<p>2.Cerrahi alan enfeksiyon hızını %0'da tutmak</p> <p>3.Kesici delici alet yaralanma oranı %0' da tutmak</p> <p>4.Kan ve vücut sıvılarının sıçramasını %0 da tutmak</p> <p>5.Cerrahi setlerin sayım oranlarının %90' da tutmak</p> <p>6.Ameliyathane çalışanlarının ameliyathaneye giriş ve çıkışların uygun şekilde sağlanma oranlarını %100 çıkartmak</p>
Poliklinik hizmetler	<p><b>AMAÇ: Poliklinik Hizmetlerinin İşleyişinin Sorunsuz Devamını Sağlamak.</b></p> <p>1.Muayene Zaman Aralığını (1 saati aşanlar) %0 oranında tutmak</p> <p>2. Ayaktan Hasta memnuniyet oranını %90 'nın üzerinde tutmak.</p> <p>3.Temizlik personelinin yapılan temizlik çizelgelerine uyum oranını %100'e çıkarmak</p> <p>4.Hasta eğitimi programında yer alan konuların %50 'sinin bekleme salonlarındaki LCD televizyonlarda yayınlanmasını sağlamak</p>
Biyokimya Laboratuvarı	<p><b>AMAÇ: Laboratuvar Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Tekrar edilen test oranı %1 'in altında tutmak</p> <p>2.Zamanında verilmeyen test sonucu oranlarını tespit ederek oranların azaltılmasını sağlamak.</p> <p>3.Reddedilen numune oranlarını tespit ederek % 0 olmasını sağlamak</p> <p>4.Panik Değer sonuçların bildiriminin %100 sağlanması</p>
<b>4. BOYUT DESTEK HİZMETLERİ</b>	
Tesis yönetimi	<p><b>AMAÇ: Tesis Yönetimiyle Aksaklıkların Bekletilmeden Sonuca Ulaşmasını Sağlamaktır</b></p> <p>1.Tesis Kaynaklı Düşme sayısını %0 oranında tutmak</p>

	<p>2.Bina turlarının düzenli yapılması; gerekirse DÖF başlatılması sağlamak</p> <p>3.Tesisinin fiziki koşullarının düzenli kontrol edilmesi ve eksiklerin giderilmesinin %100 giderilmesinin sağlanması</p>
Otelcilik Hizmetleri	<p><b>Amaç: Çamaşırhane Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Kirli temiz arabalarının doğru kullanım oranını %100 e çıkarmak</p> <p>2.Bölüm bazında çalışan personelin iş kazası ve yaralanma olayını %0 da tutmak</p> <p>3.Çamaşırhanede yıkanan ve hazırlanan çamaşırların servislere %100 eksiksiz ve kusursuz ulaştırılması</p> <p><b>Amaç: Mutfak Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Personel ve yatan hastaların yemeklerden memnuniyet oranlarını %90 oranında tutmak</p> <p>2.Mutfakta kritik kontrol noktalarındaki risklerin 1 ay içerisinde %5 ve daha azına indirilmesi</p> <p>3.Yatan hastalara özel beslenme planının çıkartılması ve her hasta ve hastalığa özel diyetin düzenlenme oranını %100 gerçekleştirmek</p>
Bilgi Yönetimi Sistemi	<p><b>AMAÇ: Bilgi Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir</b></p> <p>1.Web sayfasında) Saldırlara karşı alınan güvenlik önlemini %100 'de tutmak.</p> <p>2.HBYS üzerinde "Kalite Yönetim Birimi" modülünü kullanarak hastane içerisinde kullanılan formların dijital olarak kullanımının %100 otomasyon üzerinden yapılması</p> <p>3.Hastane kullanıcılarından gelen sorunları gün içinde çözüme kavuşturmak.</p>
Malzeme ve Cihaz Yönetimi	<p><b>Amaç: Malzeme ve cihaz Yönetimi Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p>

	<p>1.Depoda bulunan genel tıbbi sarf malzemelerin Stok takip seviyelerini belirleyerek, bu seviyeleri %100 belirlenen oranda tutmak</p> <p>2.Depolarda bulunan tüm malzemelerin istemlerinin %100 oranında HBYS üzerinden yapılmasını sağlamak.</p> <p>3.Depolarda ihtiyaç fazlası malzeme muhafazasını %0 a düşürmek.</p>
Tıbbi Kayıt ev Arşiv Hizmetleri	<p><b>Amaç: Arşiv Ve Hasta Dosyaları Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.Dosyaya ulaşılabilirliği 5 dakikaya düşürmek</p> <p>2.Eksiksiz dosya oranının %95 olmasını sağlamak.</p>
Atık Yönetimi	<p><b>Amaç: Atık yönetim hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmektir.</b></p> <p>1.Hastanemizde çalışan tüm personelin tıbbi atık yönetimi ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlamak</p> <p>2.Delici kesici alet yaralanma oranını %0. Tutmak</p> <p>3.Hastanemizde kullanılan tıbbi atık miktarının aylık oranlarının %10 kadar azaltılmasını sağlamak</p>
Dış Kaynak Kullanımı	<p>1 Dış kaynak kullanımı verimli ve etkin kullanımını sağlamak</p>
<b>5.BOYUT GÖSTERGE YÖNETİMİ</b>	
İndikatör Yönetimi	<p><b>Amaç: İndikatör Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmektir.</b></p> <p>1.İndikatör kartlarını doldurulmasını %100 sağlamak</p> <p>2.İndikatör formlarının %100 doldurulmasını sağlamak</p>