

## MEDİCANA SAĞLIK GRUBU KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## MİSYON

Toplumun her kesiminden hastaya yüksek kalitede sağlık sunmak, sağlık sektöründe iş imkânı yaratarak ülkemize hizmet etmek, personelimizin sürekli gelişmesini ve güven içinde mutlu çalışmasını sağlamak.

## VİZYON

Uluslararası platformda tanınan, dünya standartlarında, çağdaş, yenilikleri takip eden ve yeniliklere öncülük eden, diğer sağlık kuruluşları tarafından örnek alınan sağlık kurumu olmak.

Yurt içinde ve yurt dışında tüm hastalarımıza en yüksek kalitede eşit bakım hizmeti veren, hastalarımızın kendilerini güven içinde hissettikleri ve tüm beklentilerinin karşılandığı sağlık kurumları zinciri oluşturmak.

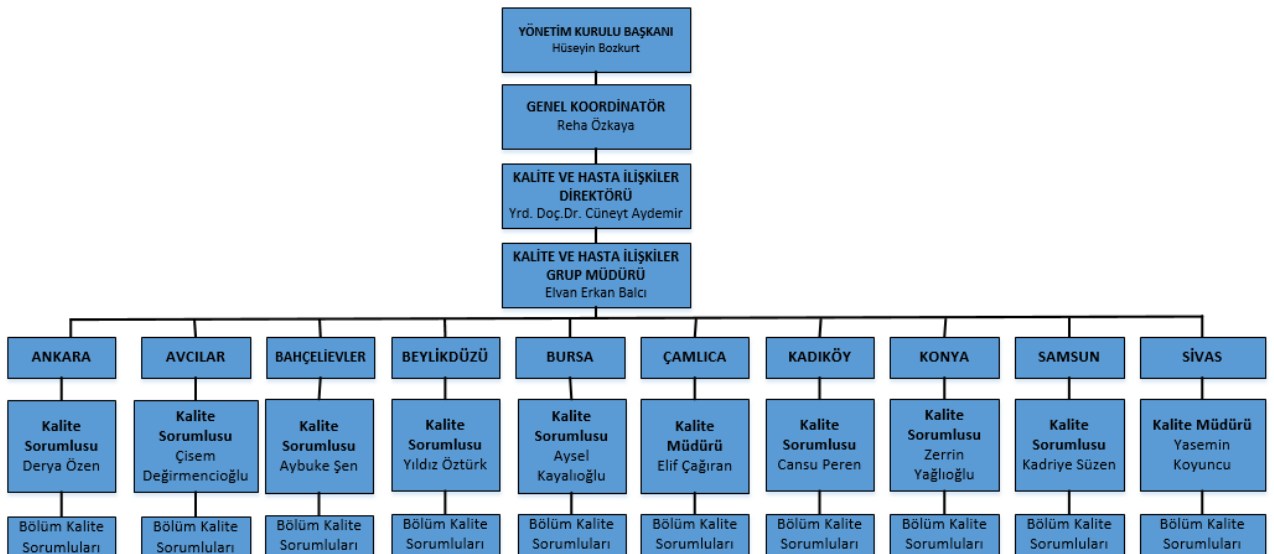
## HEDEFLER

1. Herkese eşit ve bütüncül yaklaşımla yüksek kalitede sağlık hizmeti sunmak,
2. Sağlık sektöründe istihdam yaratmak,
3. Uluslararası standartlarda sağlık hizmeti vermek,
4. Gerek Türkiye gerekse yurtdışında sağlık sektöründe lider konumda olacak hastaneler zinciri oluşturmak,
5. Hizmet verdiğimiz tüm insanlara hastalıkta ve sağlıkta yüksek yaşam kalitesi sağlamak,
6. Sevgi ve saygının yoğun olduğu ve tüm çalışanların sunduğu hizmetten tatmin olduğu bir çalışma ortamı yaratmak,
7. Nitelikli ve etkili sağlık hizmeti için kalite ve akreditasyon çalışmalarını takip etmek

## DEĞERLER

1. Güvenilir çalışma alanı ve hizmet alanı
2. Hakkaniyetli bir sağlık hizmeti
3. Yeniliklere açıklık
4. Tıbbi etik kurallara bağlılık
5. Hasta ve çalışan haklarına saygılı
6. Takım ruhuna sahip bir çalışma ortamı
7. Verimli, etkili, etkin ve sürekli bir sağlık hizmet sunumu

## ORGANİZASYON ŞEMASI



## KALİTE YÖNETİM PLANI

Her yıl Ocak ayında hastane Kalite Müdürleri/Sorumluları tarafından “Kalite Planı” oluşturularak hastane Genel Müdürlerinin onayına sunulur.

## DOKÜMAN YÖNETİMİ SİSTEMİ

Medicana Sağlık Grubu Hastaneleri’nde;

- Uygulamalara ait süreçlerin planlanması ve yazılı hale getirilmesi
- Uygulamaların yazılı kurallara uygun olarak yerine getirilmesi
- Kalite çalışmalarının etkin şekilde yönetilmesini sağlamak

amacıyla üzerinde “Doküman Yönetim Sistemi” bulunmaktadır. “Kalite Doküman Yönetim Sistemi Prosedürü”ne uygun şekilde yönetimi sağlanmakta olup hazırlanan/revize edilen dokümanların sahadaki tüm çalışanlar tarafından bilinmesini sağlamak amacıyla tüm kullanıcıların rahatlıkla ulaşabilmesi için kalite Dokümantasyon Panelinde yayınlanmaktadır. “Doküman Yönetim Sistemi” için Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanmış olan “Doküman Yönetim Rehberi” dikkate alınmış ve sistem altyapısı ilgili rehber doğrultusunda hazırlanmıştır.

## GÜVENLİK RAPORLAMA (OLAY BİLDİRİM) SİSTEMİ

Medicana Sağlık Grubu Hastaneleri’nde;

- Hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek, gerçekleşmek üzereyken son anda gerçekleşmeyen (ramak kala) ya da gerçekleşen istenmeyen olayların bildirilmesini sağlamak,
- Bu olayları izlemek,
- Bildirimlerin sonucunda bu olaylara yönelik gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak

amacıyla Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) üzerinde “Güvenlik Raporlama (Olay Bildirim) Sistemi” bulunmaktadır. Ayrıca bilgisayar kullanmayan çalışanlar tarafından da bildirim yapılabilmesi için interaktif bildirim formu da kullanılmaktadır. “Güvenlik Raporlama Talimatı”na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Sistem, çalışanların kendilerini güvende hissedecekleri şekilde tasarlanmış olup raporlama sürecinde, ilgili kullanıcının gizlilik yönünde talebi olması durumunda, özellikle raporlama ve raporların paylaşılması aşamalarına yönelik gizlilik ilkesi uygulanmaktadır.

Sistemin etkin ve etkili kullanımı için yılda en az 1 defa tüm kurum çalışanlarına;

- Güvenlik Raporlama Sistemi'nin amacı, önemi ve sorumluluklar
- Sistemin, çalışanların kendilerini güvende hissetmelerine yönelik kurgulanmış yapısı
- Sistemin odağı olan hatalardan öğrenme ve sürekli iyileştirme amacının vurgulanması
- Güvenlik Raporlama Sisteminde hangi olayların bildirim kapsamında ele alınacağı
- Bildirimin yapılma şekli, uyulması gereken kurallar ve gizlilik
- Örnek olaylar üzerinden, bildirim formlarını nasıl doldurulacağı
- Bildirimlerin nasıl değerlendirildiği ve analiz edildiğine ilişkin genel bilgi hususlarında eğitim verilmektedir.

## GÖSTERGE YÖNETİM SİSTEMİ

Bölümlere ve ülke öncelikleri/ hastalık yükleri dikkate alınarak belirlenen sağlık olgularına ilişkin hizmet süreçleri ve hizmetlerin sonucunda elde edilen çıktıların, somut veriler ile izlenmesini ve iyileştirilmesini sağlamak amacıyla “Gösterge Yönetim Sistemi” bulunmaktadır. Bir diğer amacı ise hastanelerimizde ölçüm sistematığı ve kültürünü geliştirmek ve uluslar arası alanda kullanılan ortak göstergeleri takip etmek suretiyle, kıyaslama ve işbirliği imkânlarını oluşturarak, kalitenin sürekli geliştirilmesine katkı sağlamaktır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan “Gösterge Yönetim Prosedürü”ne uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır.

Hastanelerimizde SKS Bölüm Bazlı Göstergeler ve Klinik Göstergeler bölümlerinde yer alan göstergeler takip edilmekte olup hastanelerimizin yapısı, hasta profili ve öncelikleri dikkate alınarak bölüm yöneticileri ve bölüm kalite sorumluları ile belirlenmiş olan “Kurum Bazlı Göstergeler” de takip edilmektedir. Bu süreçte göstergelere ilişkin veriler toplanır, özelliklerine göre belirlenmiş olan aralıklarda, veriler analiz edilir; yapılan analizler sonucunda gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanır ve uygulanır.

Göstergelerin izlenmesinden sorumlu çalışanlara yılda 1 defa eğitim verilmektedir.

### **KURUL/KONSEY/KOMİTE SÜREÇLERİ**

Sunulan hizmetlerin çağdaş ve bilimsel düzeyde yürütülmesi, medikal ve non-medikal hizmetlerde, etik kuralların yanı sıra hastane işletim sisteminin etkinliği, verimliliği, ulusal ve uluslararası standartlar ile hasta/çalışan güvenliği hedeflerine uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesi adına “Kurul/Konseylar/Komite Toplantıları” yapılmaktadır. “Toplantı Esasları Prosedürü” ve “Kurul/ Konsey/ Komite Görev Yetki Sorumlulukları Kitabı”na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Kurul/ Konsey/ Komiteler bu kapsam alanı içerisinde yılda en az dört kez ve gerektiğinde toplanmaktadır. Her bir kurul/ konsey/ komite tarafından görev alanlarına ilişkin gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmakta ve gerekli eğitim faaliyetlerini belirlemektedir.

### **BİNA TURU SÜREÇLERİ**

Fiziksel durum ve işleyiş ile ilgili aksaklıkların tespit edilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla en az 3 ayda bir “Bina Turu” yapılmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan “Bina Turu Talimatı”na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Bu süreçte bina turlarını yapacak bir ekip oluşturulur. Oluşturulan ekip, hastanelerin büyüklüğü ve hizmetlerin çeşitliliği dikkate alınarak hastanelerde yürütülen çalışmaların etkililiğini, sürekliliğini ve sistematikliğini sağlayacak şekilde tanımlanmaktadır ve ekipte hastane yönetiminden en az bir kişi bulunmaktadır.

Düzenli yapılan Bina Turu ile hasta, hasta yakınları ve çalışanlar için sürekli, güvenli ve kolay ulaşılabilir nitelikte hastane fiziki koşulları ve teknik altyapısını oluşturması sağlanmaktadır.

### **ÖZ DEĞERLENDİRME SÜREÇLERİ**

Hastanelerin Kalite Yönetim Direktörlerinin sorumluluğunda Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) esas alınarak kurum içinde “Öz Değerlendirme” faaliyeti gerçekleştirilmektedir. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan “Öz Değerlendirme Talimatı”na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Bu süreçte kalite ile ilgili çalışmaların ve sonuçlarının mevcut olan düzenlemelere uygun olup olmadığına, bu düzenlemelerin etkinliğine ve hedeflere uygunluğuna dair tarafsız ve nesnel kanıtların ortaya çıkarılması, varsa uygunsuzlukların iyileştirilmesinin ve tekrarının önlenmesinin sağlanması amaçlanmaktadır.

Hastanelerin büyüklüğü, yapısı gibi faktörler göz önünde bulundurularak, bir yıllık zaman dilimi içinde en az bir kez olacak şekilde, hastaneler tarafından belirlenecek sıklıkta ve düzenli aralıklarla yapılmalıdır.

Öz değerlendirme öncesi;

- Öz değerlendirme ile ilgili ekip/ekipler belirlenir.
- Öz değerlendirme takvimi hazırlanır.
- Öz değerlendirme takvimi hakkında bölümler önceden bilgilendirilir.
- Öz değerlendirme tüm SKS bölümlerini kapsayacak şekilde planlanır.

Üst yönetim, öz değerlendirme sonucunda tespit edilen uygunsuzluklara yönelik bilgilendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## TATBİKAT SÜREÇLERİ

Acil durum ve afetlerde tesis tahliyesine yönelik "Bina Tahliye Talimatı" bulunmaktadır. Çalışanların katılımı ile yılda en az bir kez "Bina Tahliye Tatbikatı" yapılmaktadır. Bina Tahliye Tatbikatı;

- Yoğun bakım ve psikiyatri klinik/servis tahliyesini de kapsayacak şekilde planlanır.
- Görüntü kayıtları tutulur.
- Raporu hazırlanır.

Acil durumda görev alacak çalışanlara acil durum ve afet planına yönelik eğitim verilmektedir. "Acil Durum ve Afet Yönetimi Ekibi"ne Acil Durum ve Afet Yönetimi eğitimleri verilir.

Hastanede karşılaşılabilecek solunum veya kardiyak arrest durumlarında, müdahalenin en hızlı ve etkin şekilde yapılmasına yönelik "Mavi Kod" uygulaması bulunmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Mavi Kod Talimatı"na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Mavi kod uygulamasına yönelik olarak her dönem tatbikat yapılmaktadır. Mavi Kod Tatbikatı'nda;

- Ne kadar süre içinde olay yerine ulaşıldığına dair kayıt tutulmaktadır.

Çalışanlara yılda en az bir kez mavi kod ile ilgili eğitim verilmektedir.

Hastanede bebek ya da çocuk kaçırma riski ve/veya eyleminin söz konusu olduğu durumlarda zamanında müdahale edilmesi amacıyla "Pembe Kod" uygulaması bulunmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Pembe Kod Talimatı"na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Pembe kod uygulamasına yönelik olarak her dönem tatbikat yapılmaktadır. Çalışanlara yılda en az bir kez pembe kod ile ilgili eğitim verilmektedir.

Hastanede görevli personele yönelik şiddet riski/girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde, olaya en kısa sürede müdahalenin yapılması amacıyla "Beyaz Kod" uygulaması bulunmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Beyaz Kod Talimatı"na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Beyaz kod uygulamasına yönelik olarak her dönem tatbikat yapılmaktadır. Çalışanlara yılda en az bir kez beyaz kod ile ilgili eğitim verilmektedir.

## HASTA GÖRÜŞ, ÖNERİ, ŞİKAYET VE MEMNUNİYET ÖLÇÜMLERİ

Medicana Sağlık Grubu Hastaneleri'ne ayakta ve yatarak tetkik ve tedavi amacıyla başvuran hasta, hasta yakınları ve ziyaretçilerin öneri ve şikayetlerini zamanında, doğru bir şekilde değerlendirerek sistemin daha iyiye doğru gelişimini sağlamak ve kaliteli sağlık hizmetini sürekli iyileşmesine katkı sağlamak amacıyla "Hasta Görüş, Öneri ve Şikayet Yönetim Sistemi" bulunmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Hasta/Hasta Yakını Görüş, Öneri ve Şikayet Yönetim Prosedürü"ne uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Hastalar, görüş, öneri ve şikayetlerini telefon, elektronik posta, info, yüz yüze ve anket kanalları aracılığıyla iletebilmektedir. Hasta Hakları Sorumluları tarafından toplanan bu veriler rapor haline getirilerek analiz edilmekte ve hastanelerin görüş, öneri ve şikayet oranları tespit edilmektedir. Gereğinde iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Verilen hizmetlerin hasta perspektifinden memnuniyet düzeyinin ve hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamak amacıyla "Hasta Memnuniyet Anketi" uygulaması yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan "Memnuniyet Anketi Uygulama Rehberi"; "Hasta Memnuniyet Anketi Uygulama Talimatı"na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Hasta memnuniyet anketlerinin uygulanmasında web tabanlı ve manuel olmak üzere 2 (iki) yöntem kullanılmaktadır. Sonuçlar, hem "Kategori Bazında Karşılama Oranları" hem de "Soru Bazında Karşılama Oranları" bazında Üst Yönetim'in katılımıyla değerlendirilir. Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanır. Değerlendirme sonucunda alınan iyileştirme kararı neticesinde "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İstem Formu" doldurularak takibi yapılır. Her ay, takip eden ayın 15. gününe kadar "Kurumsal Kalite Sistemi (KKS)"ne ([www.kks.saglik.gov.tr](http://www.kks.saglik.gov.tr)) veri girişi yapılmaktadır.

## ÇALIŞAN GÖRÜŞ, ÖNERİ, ŞİKAYET VE MEMNUNİYET ÖLÇÜMLERİ

Medicana Sağlık Grubu Hastaneleri'nde çalışanların görüş, öneri ve şikayetlerini zamanında, doğru bir şekilde değerlendirerek sistemin daha iyiye doğru gelişimini sağlamak amacıyla "Çalışan Görüş, Öneri ve Şikayet Yönetim Sistemi" bulunmaktadır. İç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Personel Görüş, Öneri ve Şikayet Yönetim Prosedürü"ne uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Çalışanlar, görüş, öneri ve şikayetlerini telefon, elektronik posta, info, yüz yüze, intranet ve anket kanalları aracılığıyla iletebilmektedir. Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi tarafından toplanan bu veriler rapor haline getirilerek analiz edilmekte ve hastanelerin görüş, öneri ve şikayet oranları tespit edilmektedir. Gereğinde iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanma düzeyini ölçmek ve kalite geliştirme sürecine katkıda bulunmak amacıyla "Çalışan Memnuniyet Anketi" uygulaması yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan "Memnuniyet Anketi Uygulama Rehberi"; iç yönerge kapsamında hazırlanmış olan "Çalışan Memnuniyet Anketi Uygulama Talimatı"na uygun şekilde yönetimi sağlanmaktadır. Çalışan memnuniyet anketlerinin uygulanmasında Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) Enzim ve manuel olmak üzere 2 (iki) yöntem kullanılmaktadır. Sonuçlar, hem "Kategori Bazında Karşılanma Oranları" hem de "Soru Bazında Karşılanma Oranları" bazında Üst Yönetim'in katılımıyla değerlendirilir. Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanır. Değerlendirme sonucunda alınan iyileştirme kararı neticesinde "Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstem Formu" doldurularak takibi yapılır. Her ay, takip eden ayın 15. gününe kadar "Kurumsal Kalite Sistemi (KKS)"ne ([www.kks.saglik.gov.tr](http://www.kks.saglik.gov.tr)) veri girişi yapılmaktadır.

#### **KALİTE YÖNETİM BİRİMİ EĞİTİMLERİ**

- Kalite Yönetim Sistemi Genel Uyum Eğitimi
- Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS) Eğitimi
- Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) Eğitimi
- Acil Durum Kodları Eğitimi
- Gösterge Yönetimi Eğitimi
- Acil Durum Kodları Eğitimi
- Öz Değerlendirme Eğitimi

#### **KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI ÇALIŞMALARI**

Medicana Sağlık Grubu Hastaneleri'nde, kişisel verilerin güvenliği hususuna yüksek derecede hassasiyet gösterilmektedir. Bu bilinçle, hasta mahremiyetine ve bu doğrultuda hastalara ait her türlü kişisel verinin mümkün olabilen en iyi şekilde ve özenle işlenerek muhafaza edilmesine büyük önem verilmektedir. Bu sorumluluk, şirketin "Gizlilik Politikaları" ve ilgili prosedürlerinde açıklanan şekilde; "6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu" ve "29863 Sayılı Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi Ve Mahremiyetinin Sağlanması Hakkında Yönetmelik" doğrultusunda yerine getirmektedir.