



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ULUBEY İLÇE DEVLET HASTANESİ
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEFLER

DOKÜMAN NO:KU.YD.43

YAYIN TARİHİ:04.02.2016

REVİZYON TARİHİ:10.01.2024

REVİZYON NO:06

SAYFA NO:1 / 5

KURUMSAL HİZMETLER				
BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	EYLEM PLANI	SORUMLULAR	KAYIT ORTAMI
Kurumsal Yapı	Kurumsal hizmet işleyişinin sorunsuz yürütülmesini sağlamak.	1. Sağlıkta Kalite Standartları hastane rehberi doğrultusunda iki kez öz değerlendirme yapmak ve tespit edilen eksiklikleri tamamlamak.Hizmet kalite puanımızı 85 ve üzerinde tutmak.	Kalite Yönetim Direktörü İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi, Bölüm Sorumluları	Öz değerlendirme kayıtları Kalite Yönetim Direktörlüğü İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi
Kalite Yönetimi	SKS(Sağlıkta Kalite Standartları)'na uygun hizmet vermek.	2. Kalite yönetimi ve kalite sorumluları işbirliğinde kalite dökümanlarını gözden geçirmek ve eksiklikleri tamamlamak.		
Doküman Yönetimi	Yapılan uygulamaları yazılı hale getirerek kurallara uygun yapılmasını sağlamak.	3. Komitelerin belirlenen zamanlarda toplanmasını sağlamak ve gerekli iyileştirmeleri yapmak.		
Risk Yönetimi	Hizmet sunumuna ilişkin riskleri tanımlamak ve gerekli tedbirleri almak.	4. Kurumsal verimlilik ekibiyle ölçüm kriterlerini belirleyerek verimlilik ölçümlerine ilişkin plan oluşturmak ve ölçüm sonuçlarına göre gerekli tedbirleri almak.		
Kurumsal Verimlilik	Kaliteli hizmetten ödün vermeden en az kaynakla hedefe ulaşmak.	5. Kurumsal verimlilik ekibiyle ölçüm kriterlerini belirleyerek verimlilik ölçümlerine ilişkin plan oluşturmak ve ölçüm sonuçlarına göre gerekli tedbirleri almak.		
İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi(İOS)	Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden gerçekleşmiş veya ramak kala olayların bildirimini sağlayarak önlemler almak. Çalışanları bu konuda bilinçlendirmek. Kullanılan tehlikeli maddelere yönelik farkındalık sağlamak.	6. İOS eğitimi vermek. İOS bildirimlerinin analizini yapmak. 7. Risk yönetim ekibi ile yıl içinde iki kez toplantı yapmak ve gerekli iyileştirmeleri yapmak. 8. Tehlikeli madde bilgi güvenlik formlarının kullanımı ve tehlikeli madde uyarı işaretleri hakkında eğitim vermek, bilgi güvenlik formlarına ulaşımı sağlamak, uyarıcı işaretleri depo alanlarına yerleştirmek.		
Afet ve Acil Durum Yönetimi	Afet yönetimi hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmek. Eksiksiz kayıt tutmak. Çalışanlara gerekli eğitimleri vermek.	1. SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. 2. Renkli kod eğitimlerini vermek, tatbikatlarını eksiksiz yapmak. Tatbikat kayıtlarını ve görüntülerini almak. 3. HAP(Hastane Afet Planı) eğitimi vermek. Masa başı ve saha tatbikat uygulamasını yapmak. 4. Eksiksiz doldurulan mavi kod, beyaz kod, pembe kod olay formunun %100 olmasını sağlamak. 5. Acil servis sağlık çalışanların tamamına CPR ve Kriz yönetimi eğitimi vermek.	HAP Sorumlusu, Bölüm Sorumlusu Kalite Yönetim Direktörü	Öz değerlendirme kayıtları Kalite Yönetim Direktörlüğü
Eğitim Yönetimi	Hasta, hasta yakını ve çalışanlara yönelik gerekli eğitimlerin etkin ve etkili bir şekilde verilmek. Eğitim katılım oranını arttırmak.	1. SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. 2. Hizmet içi eğitime katılımı oranını $\geq$ %85'de tutmak. 3. Planlanan hizmet içi eğitim gerçekleştirilme oranını $\geq$ %95'de tutmak.	Eğitim Hemşiresi	Öz değerlendirme kayıtları Eğitim Birimi İmza Kayıt Formu, Yatan hasta kayıtları ve



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ULUBEY İLÇE DEVLET HASTANESİ
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEFLER

DOKÜMAN NO:KU.YD.43

YAYIN TARİHİ:04.02.2016

REVİZYON TARİHİ:10.01.2024

REVİZYON NO:06

SAYFA NO:2 / 5

		4. İşe başlama ve bölüm değişikliği uyum eğitimlerini eksiksiz vermek ve sonrasında değerlendirmek. 5. Online verilen hizmetiçi eğitimlere ön test son test yaparak değerlendirmek.		yerinde değerlendirme.
Sosyal Sorumluluk	Hastanenin, sosyal sorumluluk çerçevesinde sağlığı teşvik edici ve geliştirici hizmetler sunmasını sağlayarak toplumun sağlık düzeyinin yükseltilmek.	1. SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. 2. Sağlıkta belirli gün ve haftalara yönelik etkinlikler planlamak, gerçekleştirmek. 3. Diyaliz hastalarının Sosyal Çalışmacı tarafından değerlendirilmesini sağlamak. 4. Hasta ve çalışanların faydalanması için hastaneye kantin/kafeterya açmak.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Etkinlik planı ve etkinlik kayıtları/görüntüleri
HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER				
BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	EYLEM PLANI	SORUMLULAR	KAYIT ORTAMI
Hasta Deneyimi	Hasta ve hasta yakınlarının kurumumuzun işleyişinden memnun olmalarını sağlamak, hizmete erişimlerini kolaylaştırmak. Çalışanlara güvenli, teşvik edici ve konforlu bir çalışma ortamı oluşturmak. Cenaze teslimlerini güvenli bir şekilde yapmak.	1. SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. 2. Hasta memnuniyet oranını %90'ın üzerinde tutmak. Hasta geri bildirimlerini komite ile değerlendirmek ve gerekli iyileştirmeleri yapmak. 3. Hasta kabul ve kayıt işlemlerinde çalışan tüm personele Hasta memnuniyeti, Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar, İletişim becerileri hakkında eğitim vermek. 4. Çalışan memnuniyet oranını %65 ve üzerinde tutmak. 5. Personelimizin sağlık taramalarını %100 oranında tamamlamak. 6. Beyaz Kod'da olay yerine ulaşma süresini 2dk veya altında olmasını sağlamak. 7. Hasta Güvenliği ve Çalışan Güvenliği komite toplantısını en az dört kez yapmak. 8. Morg teslim defterine eksiksiz kayıt tutmak.	Kalite Yönetim Direktörü, Bölüm Sorumluları	Öz değerlendirme kayıtları Hasta ve Çalışan Memnuniyet Anketleri Eğitim kayıtları Toplantı kayıtları Morg teslim defteri
Hizmete Erişim				
Yaşam Sonu Hizmetler				
Sağlıklı Çalışma Yaşamı				
SAĞLIK HİZMETLERİ				
BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	EYLEM PLANI	SORUMLULAR	KAYIT ORTAMI
Hasta Bakımı	Hasta bakım hizmetlerinin güvenli ve sorunsuz işleyişini sürdürmek. Yatan hastalarımızın verilen hizmetten memnuniyetlerini sağlamak.	1. SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. 2. Düşen hasta oranını %1'in altında tutmak. 3. Yatan hasta memnuniyet oranını %90 ve üzerinde tutmak.	Yataklı Servis Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları HBYS, Kalite dökümanları, memenuniyet anket sonuçları



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ULUBEY İLÇE DEVLET HASTANESİ
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEFLER

DOKÜMAN NO:KU.YD.43

YAYIN TARİHİ:04.02.2016

REVİZYON TARİHİ:10.01.2024

REVİZYON NO:06

SAYFA NO:3 / 5

İlaç Yönetimi	Hastanede ilacın dahil olduğu tüm süreçlerde etkin yönetimini sağlamak, hasta ve çalışana yönelik riskleri en aza indirmektir. Çalışanları bilinçlendirmek ve depo alanlarının düzenini sağlamaktır.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - İlaç Güvenliği ile ilgili eğitimlere en az %90 oranında katılım sağlamak. - Medikal depo yerleşim planlarını eksiksiz yapmak.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Eğitim kayıtları Depo yerleşim planları
Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü	Enfeksiyon Kontrol Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmek. Çalışanların el hijyeni bilincini yükseltmek.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - El hijyeninin 5 endikasyon kuralına göre uygulanmasını sağlamak ve el hijyeni oranını %85 veya üzerinde tutmak. - Enfeksiyon kontrol komitesinin planladığı eğitimlere sağlık ve temizlik personellerinin en az %90 oranında katılımını sağlamak. - Ulusal ve uluslararası geçerliliği olan ölçekler ile personelin el hijyeni bilinci ve el hijyeni uygulama düzeyi en az yılda bir kez ölçmek.	Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi	Öz değerlendirme kayıtları Enfeksiyon Kontrol Birimi kayıtları
Temizlik, Dezenfeksiyon ve Sterilizasyon Hizmetleri	Temizliği kuralına uygun yapmak ve sterilizasyon ünitesinin etkin çalışmasını sağlamak.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Temizlik personelinin tamamına hastanedeki tüm birimlerin temizlik planı ile ilgili eğitim vermek. - Sterilizasyon ünitesi su sistemini SKS'ye uygun olarak düzenlemek.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Eğitim kayıtları, yerinde değerlendirme
Radyasyon Güvenliği	Görüntüleme hizmetlerinin sorunsuz İşleyişini sürdürmektir.	SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları
Acil Servis	Acil servis hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmektir.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Konsültan hekimin acil servise ulaşma süresinin 30 dakikayı geçmemesini sağlamak - Acil Servis Hasta Memnuniyet oranının en az %90 veya üzeri olmasını sağlamak - Müşahedede yatan hastaların kalış süresini 240 dakikanın altında tutmak 24 saat içerisinde aynı şikayet ile tekrar başvuru oranını %3 veya altında tutmak. - Acil servisten diğer merkezlere sevk oranının %3'ün altında tutmak. - Acil servis sorumlu hekimi ve konsültan hekim değerlendirme toplantısını en az iki kez yapmak.	Birim Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Acil Servis Kalite Yönetim Direktörü, toplantı kayıtları



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ULUBEY İLÇE DEVLET HASTANESİ
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEFLER

DOKÜMAN NO:KU.YD.43

YAYIN TARİHİ:04.02.2016

REVİZYON TARİHİ:10.01.2024

REVİZYON NO:06

SAYFA NO:4 / 5

Doğum Hizmetleri	En üst düzeyde nitelikli sağlık hizmeti sunarak doğum hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürmektir.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Doğum salonu ilaç ve tıbbi sarf takiplerini eksiksiz yapmak.	Birim Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Doğum Odası kayıtları
Diyaliz Ünitesi	Diyaliz ünitesinde hizmet sunum kalitesini artırmaktır.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Diyaliz hastalarını sosyal destek gereksinimleri açısından değerlendirmek, sosyal hakları konusunda bilgilendirmek. - Diyaliz hasta memnuniyetini %95 ve üzerinde tutmak. - Diyaliz bahçe duvarını görsel olarak iyileştirmek.	Birim Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Hasta kayıtları, Anket sonuçları
Biyokimya Laboratuvarı	Laboratuvar Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmek.	SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları
Evde Sağlık Hizmetleri	Evde sağlık hizmetlerinin, kalite, hasta ve çalışan güvenliği ile memnuniyetini esas alacak şekilde ve bilimsel kurallar çerçevesinde sunulmasını sağlamaktır.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Yıllık ziyaret sıklığını ≥ 2.4 tutmak. - Yeterli donanım ve personel desteğini sağlamak.		HBYS, bölüm kayıtları
DESTEK HİZMETLERİ				
BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	EYLEM PLANI	SORUMLULAR	KAYIT ORTAMI
Tesis yönetimi	Tesis Yönetimiyle Aksaklıkların Bekletilmeden Sonuca Ulaşmasını Sağlamak.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Tesis Kaynaklı Düşme Sayısını ≤ 1 oranında tutmak - Bina turlarının düzenli yapılmasını, gerekirse DÖF başlatılmasını sağlamak. - Yangın tüplerinin bakım ve değişimini zamanında yapmak. - Basınçlı kapların bakımlarını düzenli olarak yaptırmak.	Tesis Komitesi	Öz değerlendirme kayıtları İOS bildirimleri, bina turu kayıtları, bakım kayıtları
Otelcilik Hizmetleri	SKS'ye uygun otelcilik hizmeti sunarak hasta, hasta yakını ile çalışanların güvenliği ve memnuniyetini arttırmak.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Mutfak alanı kuru gıda saklama alanını daha kullanışlı hale getirmek.	İdari ve mali işler Müdürü, Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Yerinde değerlendirme, Diyetisyen kayıtları.
Bilgi Yönetimi Sistemi	Bilginin en önemli değer olduğu günümüzde Hastanemizde bilgi ve teknolojiyi üretecek tüm faaliyetlere yardımcı ve destek olmak, Hastanemizde akademik eğitim ve araştırma faaliyetleri ile idari iş yürütme ve geliştirme süreçlerine en gelişmiş teknolojileri, ağ, yazılım ve donanım gereksinimlerini	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - HBYS arızalarına ortalama müdahale süresini ≤ 60 dk tutmak. - Bilgi yönetim sistemine yönelik en az 6 ayda bir risk analizi yapmak ve gerekli iyileştirme çalışmalarını yapmak.	Bölüm Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları HBYS, Risk analizi



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ULUBEY İLÇE DEVLET HASTANESİ
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEFLER

DOKÜMAN NO:KU.YD.43

YAYIN TARİHİ:04.02.2016

REVİZYON TARİHİ:10.01.2024

REVİZYON NO:06

SAYFA NO:5 / 5

	uluslararası standartları da kullanmak suretiyle karşılamak, HBYS'nin sürekliliğini sağlamak, olabildiğince hızlı, kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmak.			
Malzeme ve Cihaz Yönetimi	Malzeme ve Cihaz Yönetimi hizmetlerini sorunsuz işleyişini sürdürmek.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Kullanıcılara cihaz eğitimlerini vermek.	Bölüm sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Birim kayıtları, kalite dökümanları ve yerinde değerlendirme
Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri	Arşiv ve Hasta Dosyaları Hizmetlerinin Sorunsuz İşleyişini Sürdürmek.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Arşiv planını güncel tutmak. - Arşive teslim edilen dosyaları eksiksiz teslim almak.	Arşiv Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Arşiv yerinde değerlendirme
Atık Yönetimi	Atık yönetim hizmetlerinin sorunsuz ve güvenli şekilde işleyişini sürdürmek.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Atıkların toplanması ve taşınması ile ilgili risk değerlendirmesi yapmak, oluşabilecek kazalara karşı gerekli önlemleri almak - Atığın üretildiği birimlerdeki sağlık çalışanlarına verilmesi gereken asgari eğitimleri vermek. - Geçici atık depo alanını yeterli seviyeye ulaştırmak.	Birim Sorumlusu	Öz değerlendirme kayıtları Atık birimi kayıtları, eğitim kayıtları.
Dış Kaynak Kullanımı	Dış kaynak kullanımı yolu ile alınan hizmetlerin hastanenin temel politika ve değerleri ile uyum içinde ve sağlıkta kalite standartlarında belirlenen hedefler doğrultusunda sunulmasını sağlamaktır.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Dış kaynak kullanımı yoluyla sağlanan hizmetleri düzenli aralıklarla kontrol etmek ve varsa eksiklikleri tamamlamak.	Kalite Yönetim Direktörü	Öz değerlendirme kayıtları Kalite Yönetim Direktörü, hizmet alan ilgili birimler
GÖSTERGE YÖNETİMİ				
BÖLÜMLER	AMAÇ VE HEDEFLER	EYLEM PLANI	SORUMLULAR	KAYIT ORTAMI
Gösterge Yönetimi	Gösterge hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sürdürerek kalitenin geliştirilmesine katkıda bulunmak.	- SKS değerlendirmelerinde ve öz değerlendirmelerde 85 puan ve üzerinde almak. - Gösterge analizlerini zamanında yapmak ve kurumsal kalite sistemine eksiksiz girmek. Hedef değere ulaşılamayan sonuçlara kök neden analizi yapmak. - Bakanlığın belirlediği göstergeler dışında takip edilmesi gereken göstergeleri belirlemek ve takip etmek.	Gösterge Bölüm Sorumluları, Kalite Yönetim Direktörü	Öz değerlendirme kayıtları Kalite Yönetim Direktörü, HBYS, kurumsal kalite sistemi