

	SINDIRGI DEVLET HASTANESİ KURUMSAL AMAÇ VE HEDEF EYLEM PLANI					
DOK.KODU:KU.PL.04	YAYIN TARİHİ:04.01.2021	REVİZYON TARİHİ:00	REVİZYON NO:00	SAYFA NO:01		
2024 YILI KURUMSAL AMAÇ VE HEDEF EYLEM PLANI						
AMAÇ	HEDEF	İÇ ÇEVRE FAKTÖRLERİ (İnsan kaynakları, finans, yapısal koşullar vs)	DIŞ ÇEVRE FAKTÖRLERİ (Hukuki çevre,kamusal ilişkiler,tedarikçiler vs)	SORUMLULUK	EYLEM PLANI	YIL SONU DEĞERLENDİRME
Kurumsal Amaç 1: Güvenilir ve kolay ulaşılabilir sağlık hizmeti sunarak, bulunduğumuz bölgede tercih edilen hastane olabilmek	1.Bedensel, ruhsal, sosyal v.s şartları sebebiyle özel ihtiyacı olan kişilerin uygun sağlık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak 2.İnsan merkezli ve bütüncül yaklaşımla bireylerin sağlık ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap vermek	Yapısal koşullar İnsan kaynakları	Bulunduğumuz bölgede diğer sağlık kurumları arasında tercih edilen kurum olmak	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.Asansör içi acil uyarı çağrı sistemlerinin nasıl kullanılacağı, acil durumlarda ulaşılabilecek telefon numaralarını gösteren bilgilendirme dokümanlarının asılması, 2.İstenmeyen Olay Bildirim Sistemini HBYS tabanlı yapılandırılarak Gizlilik Esasının sağlanması. 3.İnternet sitesinde “şehir dışından(havaalanı, otogar, tren garından)gelen hastalar için hastaneye ulaşım bilgilerinin belirtilerek ulaşım bilgilerini belirtmek, 4.Hastanemiz personelinin, hastalara karşı güler yüzlü, açıklayıcı davranarak güven kazanması. 5.Hastane içi ve dışı işlevsel yönlendirme levhalarının güncelliğinin sağlanması.	
Kurumsal Amaç 2: Hasta memnuniyetini yükseltmek	1.Hastalarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi 2.Hasta Deneyimi Anket verilerini %90’ın üstünde tutmak	İnsan kaynakları Hizmet çeşitliliği Yapısal kaynaklar	Hastaneye başvuran hastalar	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Hasta hakları birim sorumlusu	1. Hasta ve yakınlarının internet web adresi üzerinden ve Hastanemizin belirlenen yerlerinde bulunan Dilek ve Öneri Kutularından yapmış olduğu bildirimler değerlendirilerek bunlara ilişkin Düzenleyici ve Önleyici faaliyetlerde bulunmak. 2. Hasta Deneyimi Anket verilerini %90’ın üstünde tutmak ve anket sonuçlarının analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak. 3.Hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek amacıyla poliklinik katında danışma da bulunan televizyonlardan sağlık bakanlığının yayınladığı içerikleri ve eğitim biriminin belirlediği eğitim içeriklerini hastalara sunmak 4. Salgın döneminde hasta ve yakınlarını bilinçlendirmek amacıyla afişleri asmak ve koruyucu ekipmanların danışma ve acil servis girişinde sürekli bulundurularak hastaların ulaşmasını sağlamak 5. Hasta ve yakınlarını bilgilendirme amacıyla Acil Servis bekleme alanında bulunan panoya nöbetçi eczane konusunda bilgilendirmenin sağlanması,	
Kurumsal Amaç 3: Hasta güvenliğini sağlamak	1.Hastanemizde hasta güvenliği tehdit eden unsurları tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak,	İnsan kaynakları Finansal kaynaklar Yapısal kaynaklar	Hastaneye başvuran hastalar	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.Tüm Alanlarda Yeterli Ortam Aydınlatmasının Sağlanması. 2.Kaygan Zemin Uyarı Levhalarının Konulması, Personelin Bu Konuda Bilgilendirilmesi 3.Merdivenler Boyunca Tırabzanların Mevcut olması. Tüm Merdivenlere Düşmeyi Önleyici Kaymaz Bant Yapıştırılması. 4.Zemindeki Bozulmaların Düzeltilmesi. 5.Ortamda Dağınık Kablo Bulundurulmayarak Gerekli Önlemlerin Alınması 6.Yatak korkulukları bulunmayan yatakların tamir edilmesi ya da yeniden temin edilmesi 7. Odalardaki engellerin kaldırılması ve dağınıklıkların toplanması, 8.Düşme riski yüksek hasta figürü ve yapılması gereken koruyucu önlemlerin neler olduğu konusunda hasta /hasta yakını bilgilendirilmelidir.	
Kurumsal Amaç 4: Hastane hizmetlerinde zaman uygunluğunu sağlamak.	.Hastaların teşhis tedavi ve bakım hizmetlerinin hastanın ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir zaman aralığında sonuçlanmasını sağlamak.	İnsan kaynakları Sistemsal kaynaklar	Hastaneye başvuran hastalar	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.Hasta şikâyetlerini azaltarak memnuniyeti sağlamak. 2.Hastanemizde verilen randevuların muayene zaman aralığı belirlenerek verilmesinin sağlamak 3.Hastaların sağlık hizmetlerinden faydalanması esnasında eşit haklarda yararlanmasını sağlamak. 4.Randevu ve sonuç verme sürelerinin aylık olarak düzenli takip edilmesi ve uygunsuzlukların zamanında çözülmesi için yönetimle paylaşılması.	

Kurumsal Amaç 5: Sağlık Hizmetlerinde Kaliteyi Arttırmak	1.Hastanemizde kalite standartlarını nitelikli olarak uygulamayı sürdürmek ve hastane SKS puanını >%90 üzerinde tutmak	İnsan kaynakları Finansal kaynaklar Yapısal kaynaklar	Kamusal ilişkiler	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.SKs kalite değerlendirme puanının 90 üzerinde olması, 2.Düzenlenen DÖF lerin kapatılma oranının 90 ve üzerinde olması, 3.Revize edilecek dosyaların %100 revizyonunun sağlanması, 4.Sistem üzerinden dokümanların ulaşımı %100 sağlamak, 5.Komite ve ekiplerin belirli zamanlarda toplanmasını sağlayarak sks kapsamında eksikliklerin giderilmesini sağlamak, 6.SKs de belirtilen zorunlu eğitimlerin tüm ilgili çalışanlarına %95 oranında verilmesini sağlamak, 7.SKs kalite standartlarının tüm birimlere bildirilmesinin sağlanması ve birimlerin standart gerçekleştirme sürecinde kurumsal desteğin sağlanması 8.Göstergelerin izlenmesi ve analiz süreçlerinin başlatılması. Sonuçlar dahilinde iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesi 9.SKs değerlendirmelerinde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi 10.SKs standartlarına, mevzuat ve yönetmeliklere uygun yılda en az 2 defa özdeğerlendirme yapmak 11.Hastanede yapılan tüm işlemlerde ilgili mevzuat, yönerge ve yönetmeliklere uygun hareket etmek	
Kurumsal Amaç 6: Çalışan memnuniyetini yükseltmek	1.Çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi	Finansal kaynaklar İş yükü Çalışma ortamı	Hukuki çevre Toplunun sağlık yapısı	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.Personellerin, meslek ve sertifikasyon durumlarına, yeteneklerine ve isteklerine uygun alanlarda çalıştırılmalarının sağlanması. 2.25 yılını doldurmuş ve emekli olan personellere Teşekkür Belgesinin verilmesi. 3.Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsemesini sağlamak için organizasyonlar yapılması(Toplu eğlence ve yemek v.s organizasyonları) 4.Engelli personelin engeline uygun işlerde çalıştırılması. 5.Personelin ve doktorların boş vakitlerinde ve öğle aralarında dinlenebileceği alanları aktif hale getirmek, 6.Hastanemizin 1.kat dahiliye servisinde kamera görüş açısında bulunmayan istenmeyen olay bildirim kutusu, kalite birimi yanında bulunan personel öneri/şikâyet kutularından ve internet sistemi üzerinden yapılan yapılmış olan bildirimlerin değerlendirilerek bunlara ilişkin Düzeltici Önleyici faaliyetlerde bulunmak. 7.Yılda 1 defa çalışan memnuniyet anketi çalışması yapılması, sonuçlarının yönetime sunularak iyileştirilmesi, önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya alınması.	
Kurumsal Amaç 7: Hastane Alt yapı ve Donanım Eksikliklerini Gidermek ve sürekliliğini sağlamak	Hastane alt yapı eksikliklerinin minimize edilerek kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak.	Teknik personel yetersizliği Yeterli bütçe olmaması Hastanenin eski yapı olması	Yeni hastane binasının yapılması	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Kalite ve Verimlilik Direktörü	1.Hastanemiz binasında gerekli görülen tamir ve tadilatların SKS'ye uygun olarak yapılmasının sağlanması 2.Hastanemiz teknik altyapısına yönelik zaman içerisinde ortaya çıkan cihaz ve donanım eksikliklerinin giderilmesi 3.Mevcut kullanılır cihazların tamir, bakım ve kalibrasyonlarının yapılması	
Kurumsal Amaç 8: Çalışanlarımızın niteliklerini yükselterek hizmet kalitesini arttırmak	Hizmet içi eğitimler, sertifikalandırma, yeteneklere göre uygun bölümde çalıştırılması Sağlık çalışanlarının sürekli eğitimini sağlamak	Personellerin hizmetiçi eğitimlere aktif katılımı	Kuruk dışı eğitimci talebinde bulunulması Sertifika programlarının hastane bünyesinde yapılamaması	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı Eğitim Hemşiresi	1.Personelin görev tanımına ve niteliklerine (sertifika, mezuniyet, deneyim) uygun yerlerde hizmet vermesinin sağlanması. 2.Çalışanların hizmetiçi eğitimlere katılımını sağlamak. 3.Personelin iletişim ve yönetsel yetkinliklerinin artırılmasına yönelik eğitimlerin düzenlenmesi. 4.Personellerin sertifikasyon programlarına katılımlarını sağlanması ve özendirilmesi.	
Kurumsal Amaç 9: Hastane Bütçesine katkı sağlamak	1.Hastane bütçesine katkı sağlayıp daha iyi hizmet sunabilmek.	Finansal durum	Tedarikçi firmalar	Başhekim İdari Mali Hizmetler Müdürü Müdür Yardımcısı	1.Elektrik ve su tüketimlerine yönelik enerji yönetimi, kontrolü ve tasarrufu araştırmalarının yapılması 2.Donanımların ve sistemlerin planlandığı şekilde düzenli önleyici bakımlarının ve kalibrasyonlarının yapılması 3.Düzenli son kullanım tarihi kontrolleri ile kayıpların asgariye indirilmesi 4.Asgari stok düzeyini teşvik eden sistemlerin etkin kullanılması 5.Kayıpları asgariye indirmek için kontrol mekanizmalarının geliştirilmesi 6.Borç/alacak etkinliğinin artırılması (faturalama sürecinin hızlandırılması, tahsilat sürecinin hızlandırılması, kurum faturalarının ödeme tarihlerinin takip edilmesi, tahsilat sürecinin optimize edilmesi) 7. Satın alma sürecinde gerekli araştırmaların yapılması ve en iyi fiyatlarla en iyi ödeme koşulları ile gerçekleştirilmesi.	