

KALİTE DİREKTÖRLÜĞÜ

KALİTE ÇALIŞMALARI

ŞUBAT 2022

ÇALIŞMA DETAYLARI

* Kalite Yönetimi Kapsamında Oluşturulan Dokümanlar

- ☞ Sağlık tesisimizde gerçekleştirilen uygulamalara ait süreçlerin planlanarak yazılı hale getirilmesi, uygulamaların yazılı kurallara uygun olarak gerçekleştirilmesi ve kalite çalışmalarının etkin şekilde yönetilmesine yönelik ihtiyaç duyulan dokümanların oluşturulması ve gerekli görülen revizyonların yapılması sağlanmıştır. Hazırlanan dokümanların İtranet üzerinden duyurulmuş, ilgililer bilgilendirilmiştir ve gerekli görülen konularda eğitimler verilmiştir.

* Kalite Göstergelerinin İzlenmesi

- ☞ Bakanlığımızca hazırlanan Sağlıkta Kalite Standartları Gösterge Yönetim Rehberi kapsamında hastanemizde 125 gösterge takip edilmektedir . Göstergelerin izlenmesine ilişkin süreçler Kalite Direktörlüğü tarafından koordine edilmektedir . Gösterge sonuçlarının analizinde göstergenin amacına ve belirlenen hedefe ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilmekte, göstergeler aracılığı ile ölçme, değerlendirme ve iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.
- ☞ Göstergenin özelliğine göre belirlenen aralıklarda veriler analiz edilmekte, analizler sonucunda gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta ve uygulanmaktadır. Analiz sonuçları, planlanan ve uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları, ilgili yönetici, bölüm kalite sorumlusu ve çalışanlarla paylaşılmıştır. Göstergelere ilişkin sonuçlar her dönem Bakanlıkça oluşturulan elektronik veritabanına gönderilmektedir.
- ☞ Gösterge Yönetimi kapsamında hastanemizde 123 ana gösterge başlığına ek olarak 266 alt gösterge ile birlikte 389 gösterge verisi Kalite Direktörlüğü tarafından aylık olarak takip edilmektedir.
- ☞ Verilerin 3 aylık periyotlarla analizi yapılarak Bakanlığımız Türkiye Sağlıkta Kalite Göstergeleri Sistemine (TÜR-GÖS) birim bazlı olmak üzere ayrı ayrı veri girişi yapılmaktadır.

* Acil Uyarı Kodların Yönetimi

- ☞ Mavi Kod ve Beyaz Kod olaylarına ilişkin yapılan müdahale ile ilgili kayıtlar olay yerine ulaşmasına ilişkin süreler takip edilmiş ve uygunsuzluklara yönelik gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmış/uygulanmıştır.

* Genel Uyum Eğitimi

- ☞ Hastaneye yeni başlayan tüm çalışanlara verilen; Hasta Güvenliği ile ilgili Sağlıkta Kalite Standartları ve uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmasını sağlayan eğitimler konferans salonunda düzenlenen genel uyum eğitimi kapsamında her hafta Çarşamba günü Kalite Direktörlüğümüz tarafından verilmeye devam etmektedir.

- * **Hasta/Hasta Yakını Hasta Deneyimi Anketleri, Görüş, Öneri Ve Şikayetleri Değerlendirme Toplantısı**
 - ☞ 14.02.2022 tarihinde Hastane üst yönetiminin katılımı ile Ocak ayı içerisinde hasta ve yakınları tarafından bildiri yapılan görüş, öneri ve şikayetlere yönelik değerlendirme toplantısı yapıldı. Bildirimler değerlendirilerek öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alındı. Veri analizleri ile ulaşılan bulgular ilgili birimler ile paylaşıldı. Elde edilen bulgular neticesinde gerçekleştirilmesi planlanan gerekli iyileştirmeler için önem düzeylerine göre planlamalar yapıldı. Görüş, öneri ve şikayeti bulunan hasta veya yakınına gerektiğinde geri bildirimde bulunmaktadır.
- * **Çalışan Görüş, Öneri Ve Şikayetleri Değerlendirme Toplantısı**
 - ☞ Çalışanların kendilerine sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ya da hastane ve personel ile ilgili bildirdikleri görüş, öneri ve şikayetleri; Başhekim Yardımcısı, Kalite Direktörü Ve Çalışan Güvenliği Komitesi/İSG Kurulundan bir temsilci ile değerlendirilmektedir. Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınmaktadır. Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilmeli ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanmakta gerektiğinde görüş, öneri ve şikayeti bulunan çalışana geri bildirimde bulunmaktadır.
 - ☞ Ocak ayı içerisinde çalışanlar tarafından bildirimlerde bulunulmuştur. Hastane yönetimi tarafından değerlendirilen bildirimler hakkında bildirimde bulunan çalışana geri dönüş sağlanmıştır.
- * **Fotoğraf Yarışması**
 - ☞ Sağlık tesisimizde çalışanların memnuniyetini ve motivasyonunu artırmak, kurum kültürünü yerleştirmek, kurumsal aidiyet duygusunu geliştirmek için üst yönetim ile çalışanlar arasındaki iletişim ve işbirliğini artırıcı olması amacıyla Ekim-31 Aralık tarihleri arasında “Hasta ve Sağlık Çalışanı El Ele” temalı fotoğraf yarışması düzenlendi.
 - ☞ Başvuru şartlarını sağlayan 8 fotoğraf, 14.02.2022 Tarihinde Saat 10.00’da Hastane üst yönetimi ile düzenlenen toplantıda değerlendirilmeye sunuldu.
 - ☞ Fotoğraflar ve fotoğraflara dair yarışma katılımcıları tarafından yazılan hikayeler hakkında oylama öncesi Kalite Direktörlüğü tarafından detaylı görsel ve sözel bilgilendirme yapıldı.
 - ☞ Fotoğraflar Yarışma Katılım Formunda belirtilen kriterler göz önünde bulundurularak toplantı katılımcıları tarafından değerlendirildi.
 - ☞ Toplantı katılımcılarının fotoğrafları oylaması amacıyla Fotoğraf Yarışması Oylama Kartı verilerek, en çok beğendikleri fotoğrafa göre sıralama yapmaları istendi.
- * **İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi**
 - ☞ Çalışanlar tarafından yapılan hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden gerçekleşmiş/ramak kala istenmeyen olay bildirimleri değerlendirilmiştir.
 - ☞ Sisteme yapılan bildirimlerin tümü değerlendirilmekte, olay bazında kök neden analizi yapılarak tespit edilen olumsuzluklara yönelik gerekli düzeltici-önleyici faaliyetler gerçekleştirilmekte ve sonuçları izlenmektedir.
 - ☞ Bildirime konu olan olaylar ilgili yönetici, birim sorumluları/çalışanlar, İSGB ile görüşülmüş ve alınan kararlar ve gerçekleştirilen düzeltici-önleyici faaliyetler hakkında ilgili çalışanlar bilgilendirilmiştir.