



Doküman No: KM-P07

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 2

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

DEĞİŞİKLİK DURUMU

Değişiklik Tarihi	Açıklama	Değişiklik No
-	Yeni Yayınlandı	0
24.04.2002	Prosedür İsminde ve 4.5 Maddesinde Değişiklik Yapıldı.	1
25.10.2005	Yönetim ve İçerik Değişikliği Yapıldı	2

HAZIRLAYAN: Emine ÇELİK

Kalite Yönetim Temsilcisi

İMZA

ONAYLAYAN: Feza KORKUSUZ

Başhekim

İMZA



Doküman No: KM-P07

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 2

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ: Bu prosedürün amacı Sağlık Rehberlik Merkezi' ndeki tüm hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla, kalite hedeflerinin belirlenerek bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının ölçümü ve değerlendirilmesidir.

2. KAPSAM: Bu prosedür **Sağlık Rehberlik Merkezi'** ndeki tüm birimleri kapsar.

3. SORUMLULAR: Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Merkezi Sorumludur.

4. PROSEDÜR AKIŞI

Merkezimizdeki tüm birimlerle ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları yapmak amacı ile, kontrol altında tutulmak istenilen faaliyet/değerlerin neler olduğunu belirlenerek “ **Kalite İyileştirme Planı**”nı hazırlanır.

Her birim kendisi ile ilgili belirlenen ölçümleri yapar ve ilgili veriler raporlanarak Kalite Merkezi' ne iletilir.

Kalite Merkezi gerekli gördüğü hallerde “**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**” doğrultusunda düzeltici faaliyet isteminde bulunabilir.

4.1. Üst Yönetimin Bilgilendirilmesi

Yıl içerisinde yapılan ölçümlere ait raporlar yılda 1 defa Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında Üst Yönetime sunulur. Üst Yönetime sunulan rapor doğrultusunda gerekli gördüğü takdirde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet talebinde bulunabilir ve konu ile ilgili olarak Proje Takımı kurabilir.

4.5. Sürekli İstatistiksel Yöntemlerle Kontrol Altında Tutulması gereken Asgari Faaliyetler ve Değerler:

Ölçülecek Asgari Faaliyetler ve Değerler	Sorumlu Birimler
Kullanıcı Memnuniyeti Anketleri, Çalışan Memnuniyeti Anketleri, ve diğer	İnsan Kaynakları
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin dağılımı	Kalite Merkezi
Uygunsuzlukların kalite sistem elemanlarına göre dağılımı	Kalite Merkezi
Eğitimler, projeler	Eğitim ve Araştırma Koordinatörlüğü
Birim Anketleri	Ayniyat, hasta Kayıt kabul ve diğer



Doküman No: KM-P07

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 2

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

4.5.1. Sürekli İstatistiksel Yöntemlerle Kontrol Altında Tutulması gereken Asgari etkinlikler ve Değerler ile ilgili olarak, Her yıl **OCAK** ayında ilgili birimler ve Kalite Merkezi ölçülecek etkinlik /değerler için ölçüm amaçları ve ölçüm yöntemlerini birlikte belirleyerek, belirlenen kriterler ve ölçüm yöntemlerini “**Kalite İyileştirme Planı’na**” aktarırlar.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. KM-F01/P07 Kalite iyileştirme planı

5.2. Yardımcı Dokümanlar:

Temel istatistik kavramlar, problem çözme teknikleri, veri toplama ve analizine ilişkin eğitim notları Kalite Merkezi’nde bulunmaktadır. Tüm çalışanlar söz konusu eğitim notlarından faydalanabilirler.