



MERSİN ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ



2021 YILI KALİTE HEDEFLERİ VE EYLEM PLANI FORMU

FORM NO
KYK-FR-36

S.NO	KALİTE HEDEFLERİ	HEDEF BELİRLEME YÖNTEMİ	KAYNAK	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN		
					ÖNGÖRÜ LEN TARİH	GERÇEKLEŞME TARİHİ	SORUMLUSU
1	2021 yılı memnuniyet oranını 2020 yılına göre %5 oranında arttırmak.	Anket sonuçlarının değerlendirilmesi	Anket uygulamaları Dilek ve öneri Kutuları	Web sitesinin yeniden düzenlenip kullanımının kolaylaştırılması Hastanede kullanılan yeni uygulamaların web sitesine eklenmesi, Telefonla ulaşımın kolaylaştırılmasına polikliniklere dahili hatların yazılı olduğu duyurular asılması. web sisteminde online randevu sisteminin oluşturulması, Çalışanlarımıza iletişim teknikleri, öfke kontrolü ile ilgili eğitimler verilmesi. Hastalara bekletilme nedenleri konusunda bilgilendirmelerin yapılması. Personel memnuniyetin artırmaya yönelik teşekkür belgeleri ve sosyal aktiviteler düzenlemek.	Aralık 2021	<u>2020 Yılı</u> Hasta memnuniyet oranı: %81 Çalışan memnuniyet oranı:62 <u>2021 Yılı</u> Hasta memnuniyet oranı:%78 Çalışan memnuniyet oranı:62 SONUÇ: BAŞARISIZ	Hastane Yönetimi
2	Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında 2021 yılı değerlendirmesinde 90 puanın üzerinde tutmak,	Öz değerlendirme sonuçları Kalite Birimi tarafından yapılan saha denetlemeleri	SKS Kılavuzu Yasa /Yönetmelikler	Ocak 2021 devreye alınan Sağlıkta Kalite Standartları Hastane Versiyon-6 'ya göre belirlenen standartların bölümlere entegrasyonunu yapılması. Bölüm ve birimler saha ziyaretleri ve anlık eğitimlerle yeni versiyon ile ilgili eğitimleri verilmesi.	Aralık 2021	Pandemi nedeniyle 2021 yılında denetleme yapılamamıştır.	Hastane Yönetimi
3	Genetik tanı Laboratuvarının ruhsatlandırılması.	Genetik A.D. talebi	Öğretim Üyesi Çalışma Laboratuvarı Bürokratik İşlemler	Laboratuvar faaliyetleri hastane bünyesinde başlatılması, Ruhsat başvurusunun resmi kurumlara yapılması Ruhsatlandırılması ile ilgili eksikliklerin belirlenerek uygun hale getirilmesi için müdürlük ile çalışmaların başlatılması.	Aralık 2021	Ruhsatlandırma çalışmaları devam etmektedir.	Genetik A.D.
4	Acil servise 24 saat içinde tekrar aynı tanıyla başvuran hasta sayısını % 2 altında tutmak,	Acil Servise 24 saat içinde aynı tanı ile başvuran hastaların sayılarının değerlendirilmesi	Hasta Kayıtları	Dinamik istatistikten sonuçların analizlerinin yapılması Hedef değerinin üstünde olan tanılar için bölümün bilgilendirilmesi	Aralık 2021	Oran %0,43 SONUÇ: BAŞARILI	Acil AD
5	Hastane eczanesinde bulunmayan, yatarak tedavide ihtiyaç duyulan ilaçların temini için yapılan günlük dış reçete sayısının yatan hasta sayısına oranlandığında %20'ün altına düşürülmesini sağlayarak, dış reçete sayısını azaltmak,	Dış Reçetelerin Takibi.	SBYS	Yatarak tedavide eksik olan ilaçların e-reçete sisteminden takip edilmesi buna göre istenecek ilaç sayılarının düzenlenmesi.	Aralık 2021	Yapılan dış reçete sayısı oranı %3,2 olarak çıkmıştır. SONUÇ: BAŞARILI	Hastane Yönetimi Eczacılık Hizmetleri

ONAY:

YAYIN TARİHİ
10.10.2005

REVİZYON TARİHİ
06.04.2010

REVİZYON NO
01

Sayfa
1/1