



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ GÖREV TANIMI

1	Sağlıkta Kalite Standartları çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonunu sağlamak,
2	Kurumsal amaç ve hedeflere yönelik çalışmalarını takip etmek,
3	Öz değerlendirmeleri yönetmek,
4	Güvenlik Raporlama Sistemine ilişkin süreçleri yönetmek,
5	İstenmeyen olay bildirim sistemine ilişkin süreçleri yönetmek,
6	Risk yönetimine ilişkin süreçleri yönetmek,
7	Hasta ve çalışan memnuniyetinin ölçülmesine yönelik çalışmalarını yönetmek,
8	Sağlıkta Kalite Standartları çerçevesinde dokümanların yönetimini sağlamak,
9	Kalite göstergelerine yönelik süreçleri yönetmek,
10	Sağlıkta Kalite Standartları çerçevesinde belirlenen komitelere üye olarak katılmak ve komitelerin koordinasyonunu sağlamak.
11	Birim sorumluları ile koordineli çalışmak, düzenli aralıklarla ve işleyişe bağlı olarak ihtiyaç duyulduğunda değerlendirme toplantıları yapmak, gerekli görülen iyileştirme çalışmalarını planlamak, takip etmek ve kaydını sağlamak.
12	Düzeltilici Önleyici Faaliyet Taleplerinin takip ve organizasyonunu yapmak.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-01	SÜRECİN ADI: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRLÜĞÜ SEKRETERYASI GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Birim sorumluları ile aylık periyotlarda yapılması hedeflenen toplantıların tarihleri belirlenir ve toplantı salonunun uygunluğu kontrol edilir.
2	Gerekli makam onayları alınır.
3	Toplantı tarihi, saati ve salonu tüm ilgililere duyurulur.
4	Toplantıda karşılıklı görüş ve bilgi alışverişinde bulunulur.
5	Toplantıda konuşulan hususlar kayıt altına alınarak toplantı tutanağı oluşturulur ve katılımcıların imzaları alınır.
6	Toplantıda alınan kararlar ve duyurular ASOS üzerinden tüm çalışanlara yazılı olarak iletilir.
7	Toplantı tutanaklarının arşivi sağlanır



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-02	SÜRECİN ADI: ÖZ DEĞERLENDİRME FAALİYETLERİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Tüm birimleri kapsayacak şekilde yıllık Öz değerlendirme planı hazırlanır.
2	Öz değerlendirme takvimi hazırlanır ve makam onayı alınır.
3	Öz değerlendirme takvimi ASOS üzerinden tüm personele duyurulur.
4	Tüm birimler mevzuat çerçevesinde değerlendirilir.
5	Öz değerlendirme sonucunda elde edilen veriler incelenir.
6	İyileştirici faaliyet önerileri üst yönetime sunulur.
7	Hazırlanan rapor EBYS ile üst yönetime sunulur.
8	Sonuçlar alt birimlerle paylaşılır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-03	SÜRECİN ADI: KALİTE GÖSTERGELERİ ANALİZİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	İlgili birimlerden kalite göstergelerine ait veriler toplanır
2	Veriler incelenir ve yorumlanır.
3	İyileştirici faaliyet önerileri üst yönetime sunulur.
4	Bakanlık tarafından belirlenen hesaplama yöntemi ile veriler formüle yerleştirilir ve puanları belirlenir.
5	Rapor üst yönetime sunulur



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-04	SÜRECİN ADI: DÖF YÖNETİMİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Çalışanların Düzeltici Önleyici Faaliyet (DÖF) talep başvuruları alınır.
2	Her bir başvuru, kayıt numarası verilerek DÖF takip sistemine kaydedilir.
3	Talep ilgili komitelerce değerlendirilir ve üst yönetimin görüş ve onayına sunulur.
4	Talepler içeriğine göre ilgili birimlere iletilir.
5	Birimlere iletilen her bir talep için uygun görülen süre belirtilir ve belirtilen süre zarfında ilgili birimden Kalite Yönetim Birimine geri bildirim beklenir.
6	Geri bildirim yok ise ilgili birimden yürütülen faaliyet hakkında bilgi talep edilir. Gerekirse ek süre verilir.
7	Yürütülen faaliyet ve sonuç hakkında edinilen bilgi, DÖF talep sahibine iletilir.
8	Yürütülen faaliyet ve sonuçlanma durumu, DÖF takip sisteminde kayıt altına alınır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-05	SÜRECİN ADI: DOKÜMAN YÖNETİMİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Tüm standartlar, işleyiş ve mevzuat incelenerek hangi dokümanların hazırlanması gerektiğine ve revize edilmesi gerektiğine karar verilir.
2	Bakanlıkça belirlenen formata uygun nitelikte dokümanlar hazırlanır.
3	Hazırlanan dokümanlar üst yönetimin onayına sunulur.
4	Onaylanan dokümanlar, çalışanlara ASOS üzerinden duyurulur ve ilgililere eğitim verilir.
5	Tüm dokümanlar bilgisayar ortamında (ASOS) çalışanlarla paylaşılır. Birimlerde basılı kopya bulundurulması engellenir.
6	Üst yönetim tarafından fiziksel ya da elektronik imza marifeti ile onaylanmış olan tüm orijinal dokümanlar, sistemli bir dosyalama planı çerçevesinde raflanır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)


İASB-KY-06	SÜRECİN ADI: ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETLERİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Anket soruları belirlenir ve sisteme girilir.
2	Tüm personele ASOS üzerinden anket uygulama süresi duyurulur.
3	Belirlenen süre içerisinde çalışanlar sisteme girerek anket sorularını yanıtlar.
4	Yanıtlar incelenir ve yorumlanır.
5	İyileştirici faaliyet önerileri üst yönetime sunulur.
6	Sonuçlar Kurumsal Kalite Sistemine girilir ve üst yönetime sunulur.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İASB-KY-07	SÜRECİN ADI: HASTA DENEYİMİ ANKETLERİ GÖREV TANIMI VE İŞ SÜRECİ
1	Anket formları hazırlanır.
2	112 hizmeti almış olan hastalara ait vaka kayıtları arasından, Bakanlıkça belirlenmiş olan sayı adedince hasta ve/ veya hasta yakını seçilir.
3	Vaka sırasında görüşme yapılmış olan telefon hattına ait numara, vaka kayıt sisteminden tespit edilerek aranır.
4	Hasta/ hasta yakını kimliği doğrulandıktan sonra anketin içeriği hakkında kısaca bilgi verilerek, ankete katılma konusunda hasta/ hasta yakını onamı alınır.
5	Onam hayır ise başka bir vakaya ait telefon numarası tespit edilerek aranır.
6	Onam evet ise Bakanlıkça belirlenmiş olan anket soruları, kayıtlı telefon hattı üzerinden hasta/ hasta yakınına yöneltilir ve alınan cevaplar anket formundaki ilgili kısımlara kayıt edilir.
7	Anket formlarına kaydedilen cevaplar, ilgili komitelerce değerlendirilir ve gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.
8	Sonuçlar üst yönetime ve Bakanlığa iletilir.

 <p>T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ</p>	<p>TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI İl Ambulans Servisi Başhekimliği (Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş akış Şemaları)</p>
--	---

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ ÇALIŞMA PROSEDÜRLERİ(Mevzuat)

1	Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği / https://www.saglik.gov.tr/TR,10438/acil-saglik-hizmetleri-yonetmeliği.html
2	Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi Ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik / http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/06/20150627-2.htm
3	Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik / http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/04/20110406-3.htm
4	Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usül ve Esasları Hakkında Yönetmelik / http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/04/20120428-3.htm
5	Sağlıkta Performans Ve Kalite Yönergesi / https://kalite.saglik.gov.tr/TR,6581/saglikta-performans-ve-kalite-yonergesi-2011.html
6	İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi / https://acilafet.saglik.gov.tr/TR,4328/yonergeler.html
7	Hukuki Yardım ve Beyaz Kod Uygulama Genelgesi / https://beyazkod.saglik.gov.tr/hukuki-yardim-ve-uygulama-genelgesi.pdf
8	Beyaz Kod Uygulama Genelgesi / https://beyazkod.saglik.gov.tr/hukuki-yardim-ve-uygulama-genelgesi.pdf
9	Çalışan Güvenliği Genelgesi / https://www.saglik.gov.tr/TR,3282/calisan-guvenligi-genelgesi-14052012.htmlF

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ SORUMLULUK MATRİSİ



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACIL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

İŞİN KODU	İŞİN ADI	I. Sorumlu	I. Kontrol (Paraf)	II. Kontrol (Paraf)	II. Kontrol (Paraf)	(Onay)İMZA
İASB-KY-01	Kalite Yönetim Direktörlüğü Sekretaryası	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-02	SKS-Öz değerlendirme Faaliyetleri	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-03	Kalite Göstergeleri Analizi	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-04	DÖF Yönetimi	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-05	Doküman Yönetimi	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-06	Çalışan Memnuniyet Anketleri Uygulama ve Analizi	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU
İASB-KY-07	Hasta Deneyimi Anketleri Uygulama ve Analizi	Serap Mutlu EYÜPOĞLU Seçil CAN AYDIN	Başhekim Yardımcısı Dr. Reyhan KARACA	Başhekim Dr. Yusuf Eray USLU	Başkan Yardımcısı Dr. Efnan BAYRAK ERBÖLÜKBAŞ	Başkan Op. Dr. Yavuz ÇAKIROĞLU

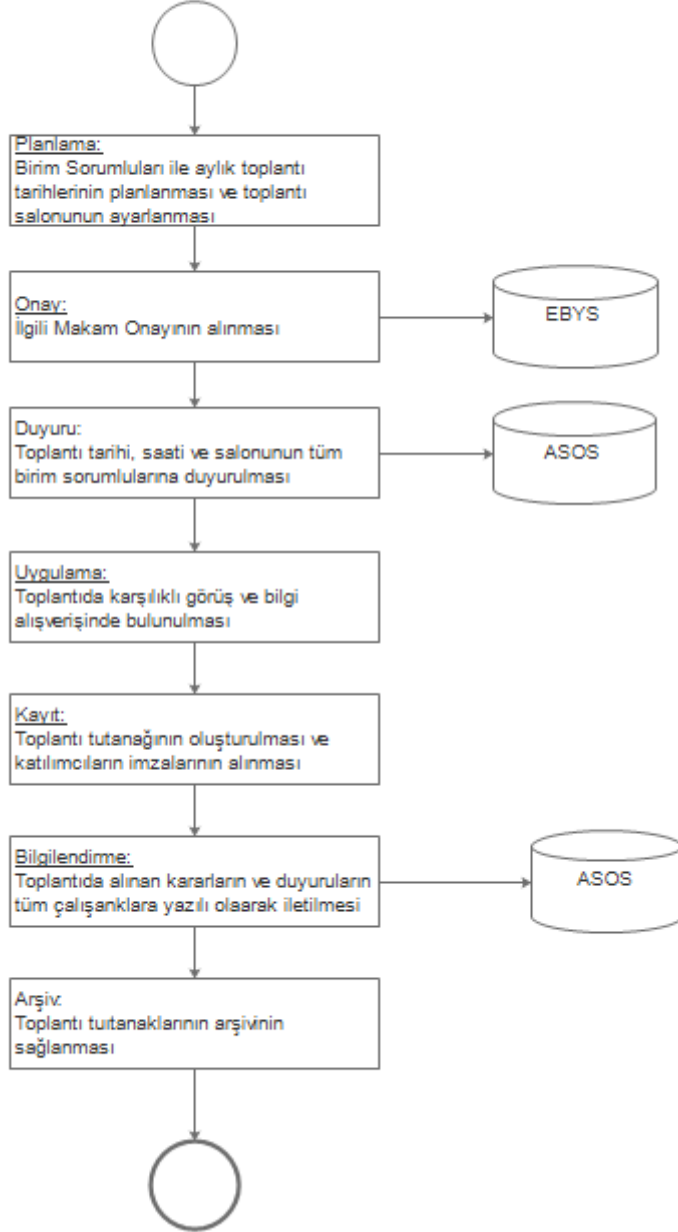


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 1

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-01 Kalite Yönetim Direktörü Sekreteryası



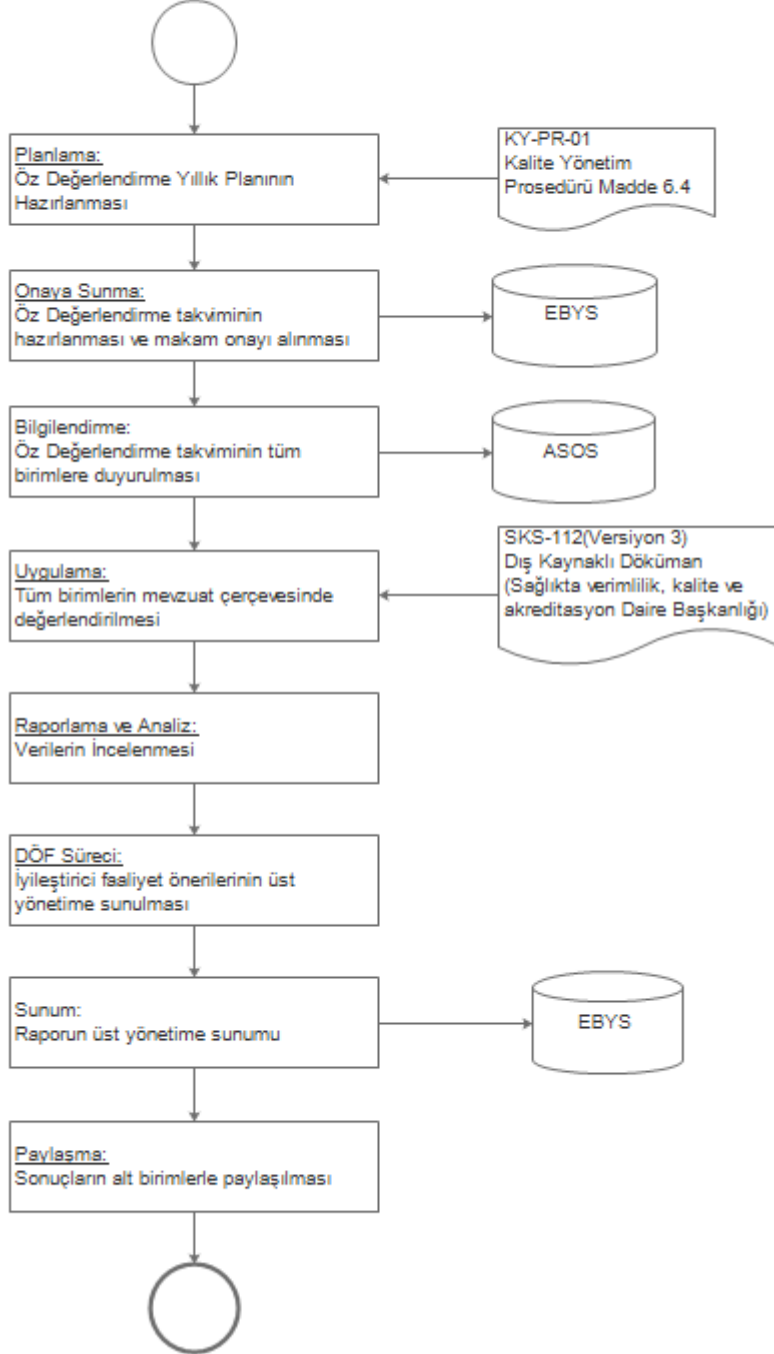


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 2

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-02 Özdeğerlendirme faaliyetleri



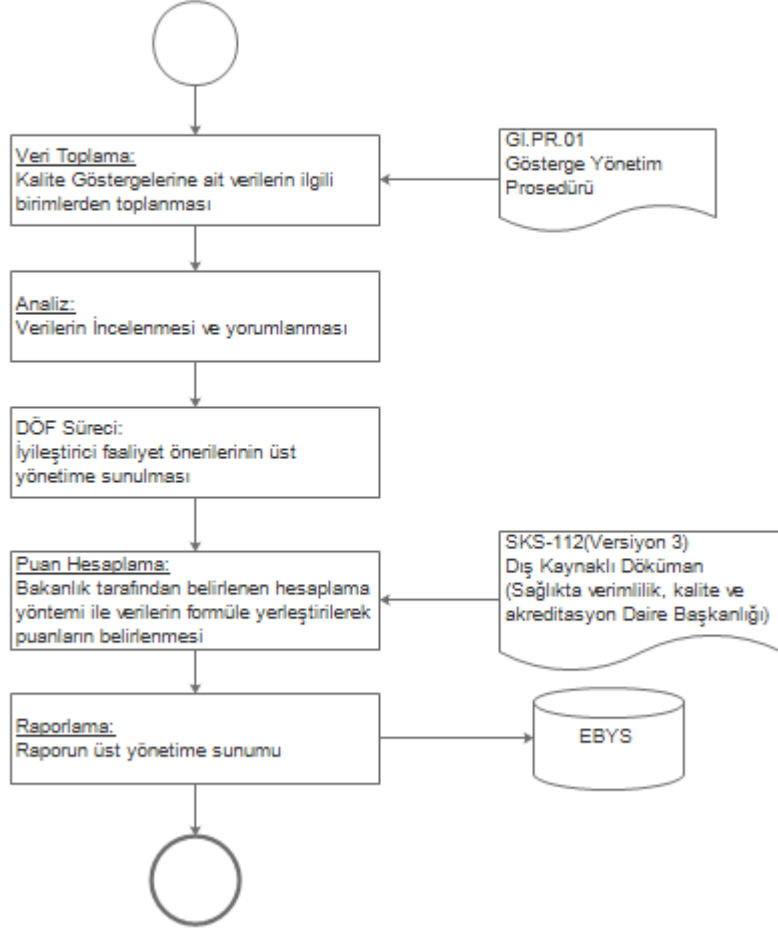


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 3

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-03 Kalite Göstergeleri Analizi



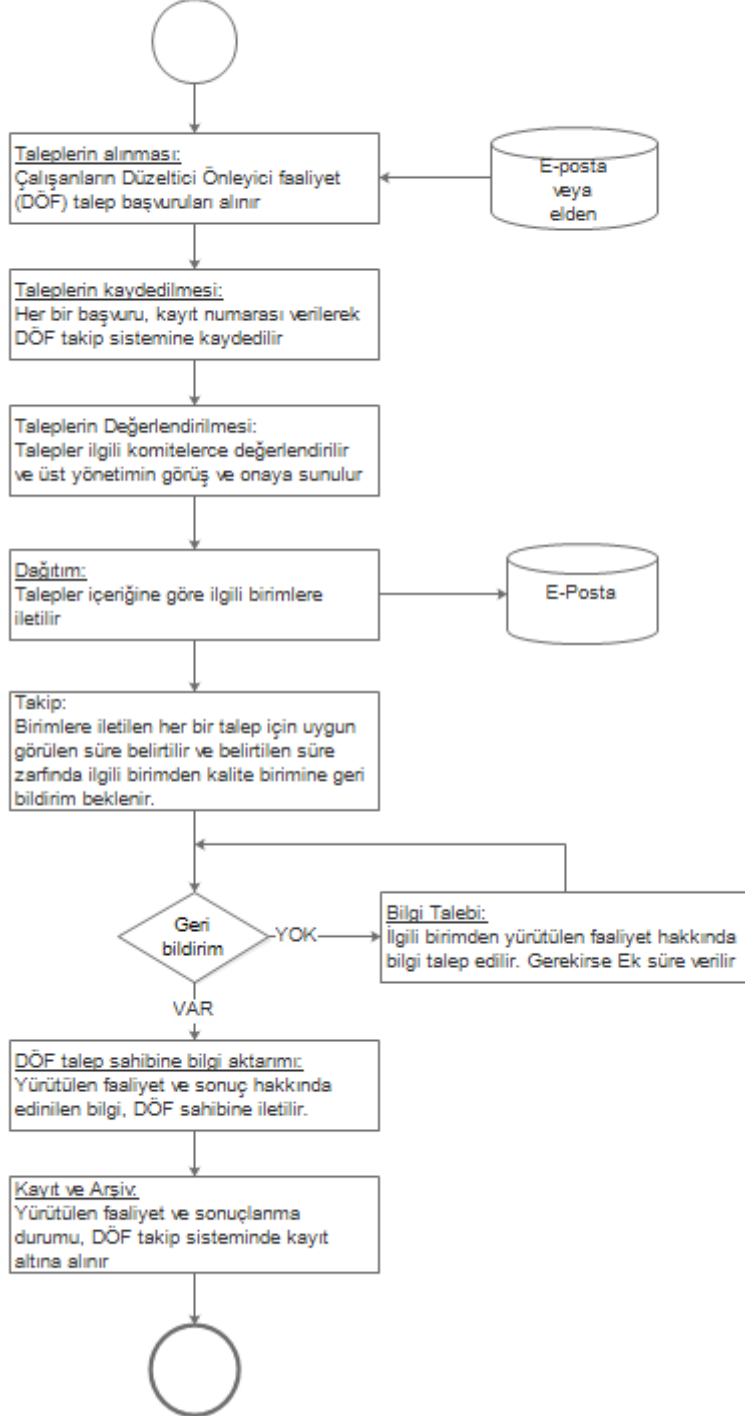


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 4

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-04 DÖF Yönetimi



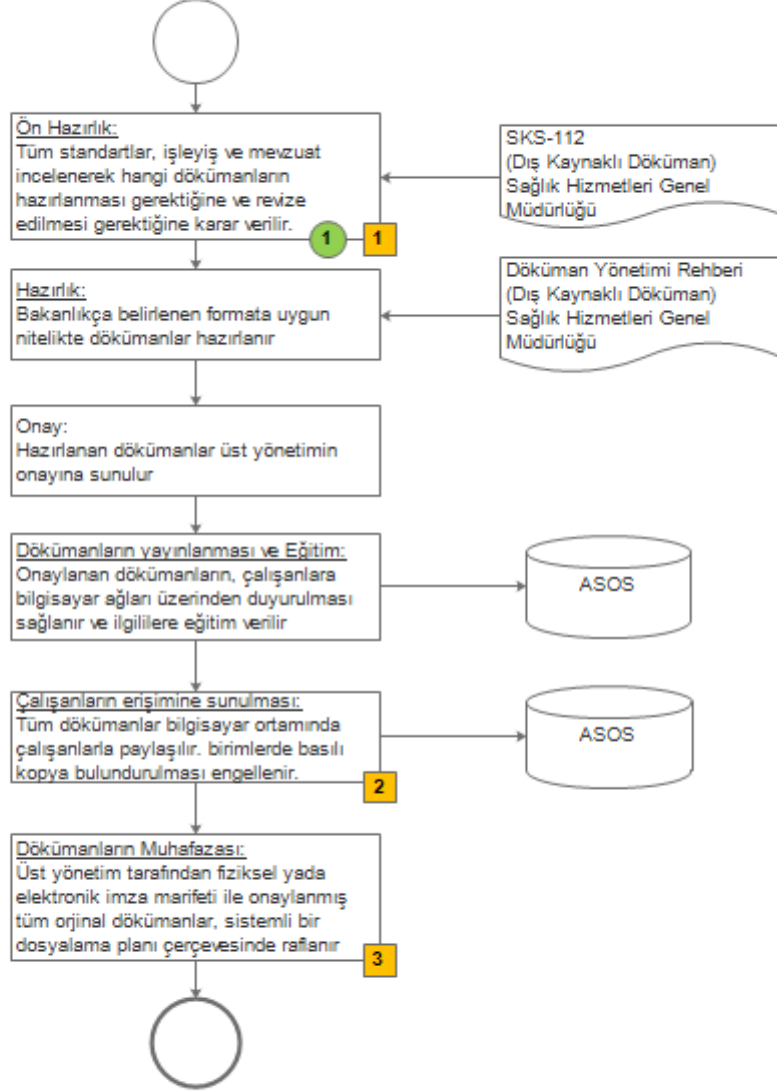


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 5

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-05 Döküman Yönetimi



- 1 -Kurumun herhangi bir sürecinde değişiklik söz konusu olduğunda ilgili dökümanlar kontrol edilerek güncellenmesi sağlanır
- 1 -Revize edilen dökümanın eski versiyonu değişimin takip edilebilmesi için kalite yönetim birimince arşivlenir
- 2 -Üzerine Kayıt Alınması gereken mahiyetteki dökümanların basılı kopyası bulundurulur
- 3 -Panolara asılacak dökümanlara onayın nasıl verileceği ve dökümanların panoda ne kadar süre asılı kalacağı ile ilgili kurallar üst yönetim tarafından ilgililere bildirilir

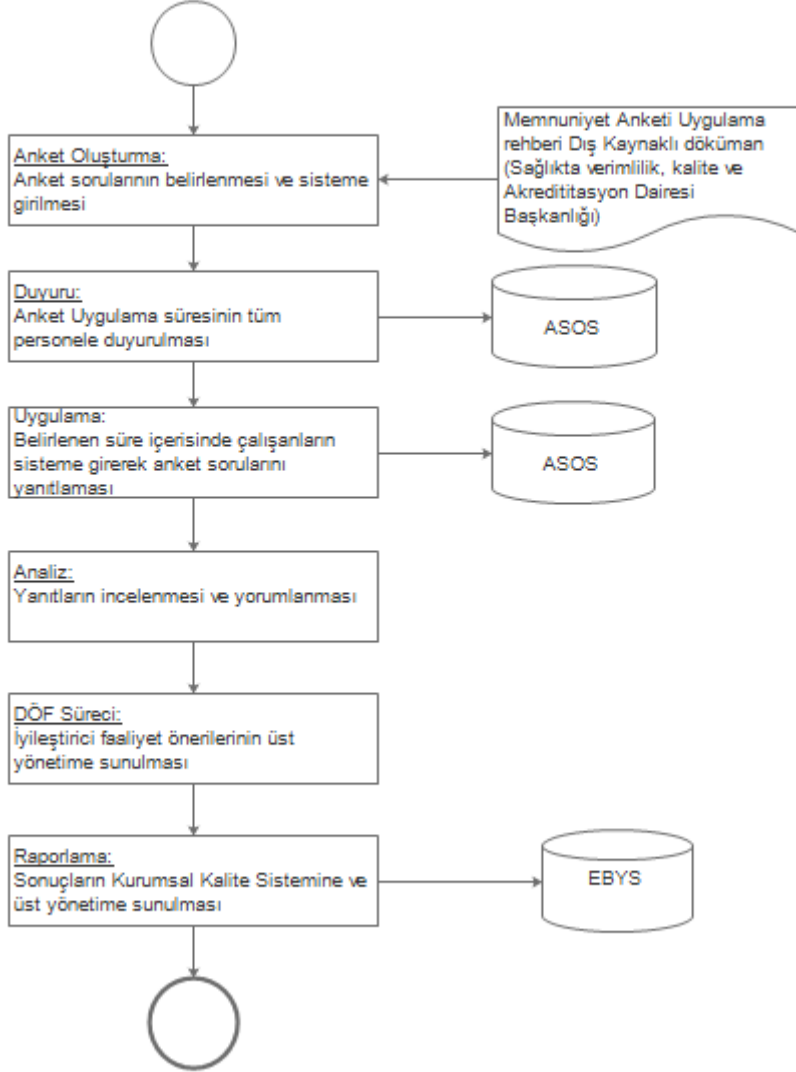


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 6

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
İASB-KY-06 Çalışan Memnuniyeti Anketleri





T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
TRABZON
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

TRABZON İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
SAĞLIK, ACİL SAĞLIK, İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
İl Ambulans Servisi Başhekimliği
(Görev Tanımı/Prosedürler/Süreçler/Sorumluluk Matrisleri/İş
akış Şemaları)

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI 7

KALİTE YÖNETİMİ İŞ SÜREÇLERİ
IASB-KY-07 Hasta Deneyimi Anketi

