

Kalite Politikası

Kapadokya Hastanesi Kalite Yönetim Sistemi, T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları ve uymakla yükümlü olduğumuz yasal mevzuatlar kapsamında sürekli iyileşme ve gelişmeyi benimseyen bir yaklaşımı esas alarak, “şaşırtan hizmet sunumunu” gerçekleştirmeyi amaçlar.

Bu anlamda;

Hasta ve Hasta yakını ile anlaşmalı kurumların beklenti ve isteklerini ölçmek ve memnuniyetlerini sürekli iyileştirmek için süreçler belirlenir. Bu süreçlerin performanslarını ölçen iyileştirme faaliyetleri planlanır.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları tüm birimler ve tüm çalışanlar tarafından yürütülmesi gereken bir faaliyet olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, tüm çalışanların Kalite Yönetimi ve kalite iyileştirmeleri konularında bilgi sahibi olmaları için sürekli eğitimler düzenlenerek uygulanır. Çalışanların kalite çalışmalarına katılımı teşvik edilir.

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için iş birliği içinde olunan firmalarla iyi ilişkiler kurulur ve performansları sürekli ölçülerek daha hızlı, daha ekonomik ve daha kaliteli hizmet temin edilir.

Çağdaş ve gelişmiş teknoloji kullanılarak hızlı ve doğru tanı ile tedaviyi gerçekleştirmek hedeflenir. Kapadokya Hastanesi Kalite Yönetim Sistemi, şartlarına uygun şekilde çalışarak sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak, başta üst yönetim olmak üzere, tüm çalışanların sorumluluğundadır.

Yönetim Kurulu Başkan

Ekrem Erdoğan

Kalite Yönetim Sistemi

Hastanemiz, yapılan denetim sonrası kalite, hasta ve çalışan güvenliği izleme ve ölçme çalışmaları ve sürekli iyileştirmedeki çalışmalarına devam etmektedir. Tüm bu çalışmaların yanında hastanemiz uluslararası hizmet kalitesi standartlarını takip etmekte ve belirlemiş olduğu ölçüm kriterleriyle hizmet sunumunu daha da iyiye götürmeyi hedeflemektedir.

Uluslararası standartların referans alındığı ve Sağlık Bakanlığı Performans Geliştirme Daire Başkanlığının düzenlediği 450 kriterden oluşan Özel Hastaneler Hizmet Kalitesi Standartları Rehberi referans kabul edilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ ÇALIŞANI	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

Kalite Yönetim Sisteminin Faydaları:

- Maliyet ve zamandan tasarruf
- Müşteri odaklı hizmet sunumu
- Daha az müşteri şikayetleri
- Kaynakların optimum kullanımı
- Sağlıklı bilgi akışı
- Yönetim kolaylığı
- Kaliteli hasta bakımı sağlamak
- Kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek için personelde liderlik bilincinin oluşması
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak
- Eğitim çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması

Kalite Yönetim Prensipleri

Müşteri Odaklılık

Kuruluşlar mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarına uymalı, müşteri beklentilerini de aşmak için çabalamalıdır.

Liderlik

Liderler, kuruluşun amacını ve yönünü belirlerler. Kuruluşun amaçlarının başarılmaları için kişilerin katılımını sağlayacak ortam oluşturulmalıdır.

Kişilerin Katılımı

Çalışanlar bir kuruluşun temelidir. Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanmalarını sağlar.

Proses Yaklaşımı

Uygun kaynaklar ve faaliyetler bir proses olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılabilir.

Yönetimde Sistem Yaklaşımı

Belirli bir amaç için birbiriyle ilişkili proseslerin oluşturulduğu sistemin belirlenmesi, anlaşılması, yönetimi kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini artırır.

Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme kuruluşun en kalıcı amacı olmalıdır.

Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım

Etkin karar verme, verilerin ve bilgilerin analizine bağlıdır.

Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ ÇALIŞANI	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

Kuruluş ve tedarikçileri birbirinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır.Kuruluşlarda büyük bir rekabet gücü ve üstünlük sağlayan Toplam Kalite Yönetimi yukarıda sayılan ilkeler benimsenip uygulandığı takdirde kuruluştta dinamizmin ve gelişimin sağlanmasında başarılı olur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ ÇALIŞANI	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM