1 .AMAÇ: Hastanemizde, Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Daire Başkanlığınca yürütülen Hizmet Kalite Standartları doğrultusunda uygulanan işlemlerin ve sistem etkinliğinin değerlendirilmesi, rapor edilmesi ve gerektiğinde düzeltici veya önleyici faaliyetlerin başlatılması esaslarını belirlemektedir.

2 .KAPSAM: SKS Kapsamındaki tüm birimlerini kapsar.

3 .SORUMLULAR:

o Hastane Yöneticisi ve Başhekim Yardımcısı

o İdari Mali Hizmetler Müdürü

o Sağlık Hizmetleri Müdürü

o Kalite Yönetim Direktörü

o Kalite Yönetim Birimi

o Birim Sorumluları

o Öz Değerlendirme Ekibi

TANIMLAR:

Öz Değerlendirme: Uygulanan faaliyetlerin Hizmet Kalite Standartlarına uyup uymadığının, yapılması gereken düzenlemelerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının, amaca ulaşmak için izlenen yolun uygun olup olmadığının sistematik, tarafsız bir şekilde gözlemlere, dokümanlara ve beyanlara dayanılarak incelenmesidir.

4 .PROSEDÜR AKIŞI:

4 .1.Öz Değerlendirme Ekibini Belirlenmesi;

4 .1.1. Öz Değerlendirme Ekibinin belirlenmesi aşamasında;

- Değerlendirme Ekibinin kendi işlerini değerlendirmemeli,

-değerlendirme yapacağı süreç / alana ait genel olarak bilgi ve tecrübe sahibi olması,

-Değerlendirme prosesinin objektif ve bağımsızlığı için gerekli yetkinin verilmesi,

durumlarına dikkat edilmelidir.

4 .2. Öz Değerlendirme Sürecinin Planlanması:

4 .2.1.Değerlendirme periyodu, yapılan Öz Değerlendirme elde edilen verilere göre bölümlerde, Kalite Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı ve bölümlerde bulunan uygunsuzlukların miktarı ve önem derecesine göre değişir.

4 .2.2.**Öz Değerlendirme Planı** Kalite Yönetim Direktörü koordinatörlüğünde Öz Değerlendirme yapacak olan personeller ile birlikte hazırlanır.

4

.2.3.Hazırlanan **Öz Değerlendirme Planı** Hastaneye duyurulur.

4

.2.4.Kalite Birim Çalışanları tarafından değerlendirilecek tüm bölümlere değerlendirme tarihi, değerlendirme ekibi ve değerlendirme saati en az “**On Gün”** öncesinden duyurulur.

4

.2.5.Planın yayınlanmasından sonra değerlendirme tarihlerinde ortaya çıkan problemler, Kalite Yönetim Direktörünün bilgisi dâhilinde, değerlendirme ekibi ve değerlendirilecek bölüm sorumlularının beraber

alacakları karara göre başka bir tarihe ertelenebilir. Ancak bu tarih planda belirtilen süreyi **on beş** günden fazla geçemez.

4 .2.6.Tarih değişiklikleri Kalite Yönetim Direktörü'ne bildirilerek denetlenecek tüm birimlere bildirilerek **Öz Değerlendirme Planı** güncelleştirilir.

NOT: Bölümler bazında yukarıdaki hususlara göre belirlenen ve **Öz Değerlendirme Planında** kayıt altına alınan, Öz Değerlendirme periyodu hastanemizde **yılda en az iki kez** olmak üzere uygulanır.

4

.3.Öz değerlendirme Soru Listelerinin Hazırlanması

4

.3.1. Merkezimizde iç tetkik gerçekleştirilirken SKS dikkate alınır.

.3.2. Birimlerde gerçekleştirilecek olan denetim esnasında sorular sorulurken şu konulara dikkat edilir; • Çapraz uygulamaların olduğu kriterlerin ilgili birimlerde kontrol edilmesi,

4

• Merkezimiz kapsamında olmayan bölümlerin sorulmaması,

• Değerlendirme esnasında yöneltilen sorularda muhakkak ana konu başlığının sorgulanmasının yanı sıra alt maddelerinde gözden geçirilerek kontrol edilmesi sağlanır,

• Hazırlanan dokümanların içeriklerinin kontrol edilmesi ile birlikte sahadaki uygulamalarınında gözden geçirilerek kontrol edilmesi sağlanır.

4 .4.Öz Değerlendirme Metodu

4 .4.1.Değerlendirme Ekibi yayınlanan **Öz Değerlendirme Planına** uygun olarak değerlendirilecek bölümleri yerinde değerlendirir. Değerlendirme safhaları; hazırlık, planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır. Değerlendirmede kullanılabilecek dokümanlar;

• Sağlık Bakanlığı ve ilgili diğer bakanlıklar tarafından yayınlanmış olduğu yönetmelik ve mevzuatlar. • Önceki tetkik bulguları.

• Sağlık Bakanlığı hizmet kalite kriterleri

• Değerlendirilecek Bölümün dokümanları (Prosedür, talimat, kalite el kitabı, yetki ve sorumluluklar, yasal şart ve mevzuatlar, kayıt altına alınmış form, plan, liste uygulamaları vs.)

4

.4.2. Kesinleşen **Öz Değerlendirme Planı**'na göre tüm değerlendirme ekibi ve değerlendirilecek birimlere **en az 1**0 **gün** öncesinden duyuru yapılır.

4

.4.3. Sağlık Bakanlığı Hizmet Kalite Standartları Kalite Birimi tarafından değerlendirme yapacak değerlendirme ekibine 1' er kopya olarak denetimden önce dağıtılır. Değerlendirme yapacak olan değerlendirme ekibi teslim aldıkları soru listeleri hakkında tüm geri bildirimleri kalite birim çalışanlarına yaparlar. Gerek görülür ise soru listelerindeki sorular güncellenerek revize edilmesi sağlanır. **4 .4.4**.Bölümler bazındaki değerlendirmeler **en az üç personel** tarafından gerçekleştirilir. Hastanemizde değerlendirme "çapraz kontrol" ve/veya "birimler bazında" uygulamadan yola çıkarak yapılır. Hiç bir değerlendirme görevlisi kendi çalıştığı birimin değerlendirmesini gerçekleştiremez.

4 .4.5.Değerlendirme sırasında ilgili bölümün sorumlusu veya onun görevlendireceği kişi/ler hazır bulunur. Soru listeleri değerlendirme ekibini bağlayıcı nitelikte değildir. Değerlendirme ekibi denetim sırasında sorular sorarak objektif deliller toplar ve bulunan uygunsuzlukları not ederler.

4 .5.Uygunsuzlukların Belirlenmesi ve Kayıt Altına Alınması

4 .5.1.Uygunsuzlukların Belirlenmesi

• Hastanemizde yapılan Öz Değerlendirme sonucu sadece objektif delilleri olan uygunsuzluklar için kayıt tutulur.

• Bir uygulamanın uygunsuz olabilmesi, ilgili dokümanda yazılan ile uygulamada yapılanın aynı olmayışı, hazırlanması zorunlu olan bir dokümanın hazırlanmamış olması, bir ürün/malzemenin depolama şartlarının uygun olmayışı, mevzuata uyulmama v.b. konular hakkında uygunsuzluklar kayıt altına alınır.

4 .5.2.Uygunsuzlukların Kayıt Altına Alınması

4 .5.2.1.Öz Değerlendirme esnasında birimlere yöneltilen sorulardan alınan cevaplar ve incelenen kayıtlardan

yola çıkılarak bulunan uygunsuzluklar Öz Değerlendirme ekibi tarafından **Öz Değerlendirme Uygunsuzluk Formu**'na veya **Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu**'na aktarır. Burada uygunsuzluk açılırken dikkat edilecek hususlar;

Birim sorumlusu ile görüşülen uygunsuzluklar için belirlenen düzeltme **süresi bir ayı** aşmıyor ise uygunsuzluk **Öz Değerlendirme Uygunsuzluk Formu**'na Öz Değerlendirme ekibi tarafından kaydedilir. **Öz**

Değerlendirme Uygunsuzluk Formu'na kaydedilen uygunsuzluk için yapılan düzeltici faaliyet planı tamamlanıncaya kadar bu form değerlendirme ekibi tarafından muhafaza edilir. Değerlendirme ekibi ilgili birime verdiği sürenin sonunda takip denetim gerçekleştirir ve takip denetim

sonuçlarını kayıt altına aldıktan sonra **Öz değerlendirme Uygunsuzluk Formu**'nu Kalite Yönetim Birimi'ne teslim eder.

Uygunsuzluğun kapatılması için planlanan **süre bir ayı aşıyor ise** bu durumda uygunsuzluk iç tetkikçi tarafından **Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu'**na kaydedilir. **Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu** kaydedilen •

uygunsuzlukların planlaması için değerlendirme günü sonunda **Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu'nu**

Kalite Yönetim Birimi'ne teslim eder. Bu aşamadan sonra gerekli düzeltici faaliyet planlaması Kalite Yönetim Birimi tarafından koordine edilir.

Belirlenen uygunsuzluk için tam ve net bir uygunsuzluk tanımı yazılır.

•

• İlgili formlarda uygunsuzluğu açan, açılan birim sorumlusunun bilgilerine yer verilir.

• Bulunan uygunsuzlukların kabul görmesi ve sonradan oluşabilecek anlaşmazlıkların engellenmesi amacı ile uygunsuzlukların ilgili birim sorumlusuna onaylatılması zorunludur.

4

.6.Öz Değerlendirme Raporunun Hazırlanması:

4

.6.1.Öz Değerlendirmenin tamamlanmasının ardından değerlendirme ekibi tarafından kalite birimine teslim edilen kayıtlar ve bilgiler üzerinden Kalite Yönetim Direktörü tarafından **Öz Değerlendirme Rapor Form'**u hazırlanır. Hazırlanan bu rapor üzerinde o döneme ait Öz Değerlendirme faaliyeti ile ilgili verilere yer verilir. Bu veriler; planlanan değerlendirme sayısı, gerçekleşen değerlendirme sayısı, değerlendirme esnasında bulunan uygunsuzluk miktarı ve giderilen uygunsuzluk miktarı, açılan takip denetim miktarı ve gerçekleşen takip denetimler ile ilgili veriler Kalite Yönetim Direktörü tarafından girilir.

5 .İLGİLİ DOKÜMANLAR

Öz Değerlendirme Rapor Formu

Öz değerlendirme Uygunsuzluk Formu

Öz Değerlendirme Planı

Düzeltici Faaliyet Prosedürü