1.AMAÇ:

Hastanemizin hizmet sunma yükümlülüğü de bulunan ancak hastanemiz imkânları ile hizmet sunumunun mümkün olmadığı durumlarda tedarikçiler tarafından yerine getirilen hizmet süreçlerinin (dış kaynaklı süreçler) hedeflenen şartları karşılayacak şekilde sürdürülebilmesi yapılacak olan izleme kontrol ve yaptırımlar için gerekli olan usul ve esasları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2.KAPSAM:

Tedarikçiler tarafından sunulan bilgi yönetim sistemlerine yönelik hizmet alımı, yemek hizmeti bakım onarım hizmetleri gibi işleyişin planlanan şekilde yerine getirilmesi için yapılacak kontrol faaliyetlerini kapsar.

3.KISALTMALAR:

KİK: Kamu İhale Kurumu

4.SORUMLULAR:

Hastane başhekimi, İdari Mali Hizmetler Müdürü, destek ve kalite Müdürü, Müdür Yardımcısı, Başhekim Yardımcısı

5.TANIMLAR

Dış kaynak kullanımı: Sağlık hizmeti veren kuruluşun bazı hizmetlerinin sağlık kurumu dışındaki bir kurum ya da kuruluştan sağlanması yöntemidir.

6.FAALİYET AKIŞI:

Hastanemizde hangi süreçlerin dış kaynaklı hale getirileceği kanunla da belirtilen süreçlere göre oluşturulur. Bu süreçler dış kaynaklı hale getirilmeden önce KİK (Kamu ihale Kurumu) lerde belirtilen adımlara göre ihale şekli belirlenir ve teknik şartname hazırlanır. Sağlık Bakanlığı tarafından 14.11.2013 tarih 4452 sayılı 'Yetki Devri İşlemleri-3' konulu genel yazı gereği İl Sağlık Müdürlüğü tarafından hastanemize yetki devri yapılırsa ihale süreci hastanemizce başlatılır. Yetki devri yapılmazsa dış kaynak kullanım sürecinde işlemler İl Sağlık Müdürlüğü tarafından yürütülür.

6.1.Dış Hizmet Sağlayıcısının Kuruma sağlayacağı hizmetler ile ilgili kontrol ve iş tamamlama süreçleri :

Hizmet Alımı teknik şartnamesinde belirtilen usullerde gerekli görülürse Hastane idaresi tarafından belirlenen kişi ya da kişilerce kontroller yapılır. Bu kontrollerde referans alınan doküman; teknik ve idari şartnameler ile bunların atıfta bulunacağı diğer yasal dokümanlardır. Yapılan tekrar kontrollerinde teknik şartnamelere uygunsuzluk gösteren konularda tutanak düzenlenerek ilgili yüklenici firmaya iletilir. Gerekli iyileştirmelerin zamanında ve teknik şartnameye göre yerine getirildiğinin görülmemesi durumunda ilgili yüklenici firma uyarılır. Yapılan kontrollerde aynı yüklenici hizmette uygunsuzluklara devam ettiğinin tutanakla tespiti halinde sözleşmenin ilgili hükümleri işletilerek sözleşmenin feshi hükümleri uygulanır. İş tamamlama süreçleri ise ilgili hizmet alımı teknik şartnamesinde belirtilen şekildedir.

6.2.Çalışan ve hasta geri bildirimleri: Hastanemiz çalışanları ve hastanemizden hizmet alan hastaların memnuniyetinin ölçülmesi için düzenlenen anket geri bildirimlerinde yüklenicinin yaptığı işle ilgili uygunsuzlukların bildirilmesi durumunda yöneticiler tarafından belirlenen kişi ya da kişilerce gözlem yapılır. Uygunsuzluğun tespit edilmesi halinde bir önceki madde de belirtilen iyileştirici faaliyetler yerine getirilir. Geri bildirimlere istinaden yapılan kontroller ve herhangi bir uygunsuzluğun görülmemesi durumunda herhangi bir uygunsuzluğun tespit edilmediği sözel ya da yazılı olarak yönetime raporlanır.

6.3. Dış kaynak kullanımı yolu ile sağlanacak hizmetler:

- Yemek Hizmeti
- Araç Kiralama Hizmeti
- Tehlikeli Atıkların Toplanması ve Bertaraf Hizmeti
- Dozimetre Hizmeti
- Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Hizmeti (HBYS)
- Laboratuvar Hizmeti
- Çamaşırhane
- Kantin
- Tıbbi Atıkların Toplanması ve Bertaraf Hizmeti
- Görüntüleme Hizmetleri ve BT ve EMAR Raporları
- Klinik Mühendislik ve Tıbbı Cihaz Bakım Onarım Kalibrasyon

Hizmetin Adı	**Süresi**	**Yöntemi**	**Temin Edilecek Kaynak**
Yemek Hizmeti	2 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Araç Kiralama Hizmeti	2 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Tehlikeli Atıkların Toplanmasına ve Bertaraf Edilmesi	yıllık	Sözleşme	Döner sermaye
Dozimetre Hizmeti	1 yıllık	Doğrudan temin	Döner sermaye
Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Hizmeti	3 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Görüntüleme Hizmetleri	3 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Emar ve BT Raporlama	3 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Çamaşırhane	2 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Kantin Hizmetleri	2 yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Laboratuvar Hizmetleri	2 Yıllık	Açık ihale	Döner sermaye
Klinik Mühendislik	2 Yıllık	Açık ihale	Döner sermaye

6.4.Dış Kaynak Yolu ile Sağlanacak Hizmetlerin Kapsamı

6.4.1 Yemek Hizmetleri:

Sağlık Tesisinde ihtiyaç duyulan kahvaltı hazırlama, yemek pişirme, dağıtım ve sonrası hizmetleridir. Bu hizmet, diyetisyen tarafından hazırlanan yemek listesine göre eksik malzemeleri tespit edip hastane yönetimine bildirme, yemek hazırlama, hazırlanan yemeği servis etme ve yemek sonrası temizlik hizmetlerini kapsar.

Yemekhane hizmeti Çağatay firması tarafından yapılmaktadır.

Sağlık tesis mutfağında, yemekhanesinde, servislerde, ameliyathanelerde, yoğun bakımlarda;

- Hasta ve hasta refakatçisine sabah kahvaltısının, öğle yemeğinin ve akşam yemeğinin,
- Nöbetçi personele sabah kahvaltısının, öğle ve akşam yemeğinin,
- Normal mesaiye gelen personele öğle yemeğinin,
- Gerekli görülen hastalara ara öğünün hazırlanması, servis edilmesi ve servis sonrası temizlik hizmetinin verilmesidir.

6.4.2.Ulaştırma Hizmetleri: Araçlı veya araçsız şoförlük hizmetleri kendine özgü kuralları ve şartları olan ve genel destek hizmetleri içinde değerlendirilemeyecek hizmetler ise ayrı ihale edilebilecektir.

- Sürücülü araç kiralama hizmetleri

6.4.3.Tehlikeli Atıkların Toplanması ve Bertaraf Hizmetleri:

14.03.2005 tarih ve 25755 sayılı Resmi Gazete' de yayınlanan "Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği" ve 02.04.2015 tarihli ve 29314 Sayılı Resmi Gazete' de yayınlanan "Atık Yönetimi Yönetmeliği" çerçevesinde, sağlık kuruluşundan

kaynaklanan tehlikeli atıkların toplanması, taşınması ve/ veya ara depolanması, geri kazanım, bertaraf merkezlerine nakli ve teslimini yaparak, geri kazanım/ bertaraf yapılmasını sağlamaktır.

Hizmetle ilgili süreçler Siirt Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile **İZAYDAŞ Firması** arasında yapılan protokolde tanımlanmıştır.

6.4.4.Bilgi Sistemlerine Yönelik Hizmetler: Sağlık tesisinde, idari ve mali kayıtların tutulması, bu kayıtların yıllar sonra ulaşılabilir ve kullanılabilir olması, idari ve mali kayıtların kullanılmasındaki başarılı uygulamaların, tıbbi kayıtların tutulması ve kullanılması bakımından da eşdeğer bir başarı çizgisine ulaşmasının sağlanmasıdır. Danışma, hasta kayıt ve kabul, poliklinik, yatış, tetkik, tedavi, ameliyat ve taburcu işlemleri, laboratuvar ve görüntüleme birimleri, eczane, ambar, stok kontrol, satın alma, vezne, faturalama ve muhasebe işlemleri, bilgi yönetimi, arşiv, istatistik, insan kaynakları, kalite ve performans işlemleri, hak edişler, ameliyathane, kan merkezi, diyet, cihaz takip işlemleri ile hastanede üretilen verilerin işlenmesi, raporlanması, iletilmesi, paylaşılması, saklanması, veri tabanında yer alan tüm verilerin gerektiğinde kullanılmak üzere başka bir veri tabanına idarece öngörülen içerik ve kapsamda aktarılması veya başka bir veri tabanı ile iletişim kurabilmesi (web servisi, vb. metodlar ile) ihtiyaç duyulacak başka verilerin (Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS,) Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS,) elektronik faturalama süreçleri (MEDULA,) Sağlık –NET, Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS,) Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS,) Tele-Tıp/Tele-Sağlık, vb.) diğer sistemlerden hastane sistemine ya da hastane sisteminden diğer sistemlere elektronik olarak aktarılması, PACS/LBYS sistemleri iş akış düzenlemelerini sağlayacak yazılımların sağlanması, sisteme veri aktarabilecek tüm elektronik, elektromekanik cihazların sistemle entegrasyonunun sağlanmasını kapsamaktadır.

- HBYS Dış Kaynak Alımı

6.4.5.Sağlık Hizmet Sunumuna Yönelik Hizmetler (Tıbbi Cihaz Hizmet ve Tıbbi Hizmet Alımları) : Teşhis ve tedavi için ihtiyaç duyulan her türlü cihazın, ürünün ve malzemenin kullanılması, kullanıma hazır hale getirilmesi, uygulanması ve işletilmesine, hastadan alınan numunelerin test veya tetkik edilmesine, çıkan bilgi ve belgelerin düzenlenmesine, raporlanmasına ve arşivlenmesine, hastaların tedavi sürecinde psikolojik, sosyal, fiziksel ve bedensel gelişimini artırmaya yönelik hizmetler ile benzeri nitelikteki diğer hizmetler. Görüntüleme Hizmetleri, Laboratuvar Hizmetleri gibi bizzat sağlık personeli eli ile yürütülmesi gereken hizmetler bu hizmet ana başlığı altında yer almaktadır. Tıbbi cihaz hizmet alımları ve tıbbi hizmet alımları (görüntüleme, laboratuar hizmet alımları gibi) çerçevesinde çalıştırılacak kişilerin bizzat hizmetin sunumu için gerekli olan personel olmasına dikkat edilmesi, temizlik, güvenlik gibi personel ihtiyacının öncelikle diğer hizmet alımları veya kurum personellerinden karşılanması gerekmektedir.

- Görüntüleme Hizmetleri
- Laboratuvar Hizmetleri

6.4.6.Tıbbi Atıkların Toplanması ve Bertaraf Hizmet Sağlayacağı Hizmetlerin Tanımı ve Kapsamı: Sağlık tesisinde hizmet verme sırasında oluşan tıbbi atıkların toplanması, taşınması ve bertaraf işlemlerinin yapılmasıdır. Katı Atıklar tıbbı atık üreticileri tarafından üretilen tıbbı atığın toplanması, taşınması, sterilizasvonu ve bertaraf işini kapsamaktadır. Hizmet süreçleri hastanemiz ile **DİCLE LİFE FİRMASI** arasında yapılan Tıbbi Atık Protokolü'nde tanımlanmıştır.

6.4.7. Dozimetre Hizmeti: Çalışan sağlığını korumak amacıyla radyasyonlu alanlarda çalışan çalışanların radyasyon doz takibibnin yapılması için RADAT firması ile çalışılmaktadır.

6.4.8. Çamaşırhane Hizmetleri: Hastane de tüm tekstil malzemelerin yıkanma, kurutma ve ütüleme işlemleri kapsar Ertekin firması ile anlaşma yapılmıştır**.**

6.4.9. Kantin Hizmetleri: Hastanedeki kantin işletmeciliğini kapsamaktadır. Kantin şartnamesinde kapsam tanımlanmıştır. Dündar nakliyat ile anlaşma yapılmaktadır.

6.4.10. Klinik Mühendislik ve Tıbbı Cihaz Bakım Onarım Kalibrasyon: Hastanedeki tüm cihazların envanteri kalibrasyonu bakım onarım arıza durumları heke ayırma süreci uygulamalarını kapsar.

6.5 Dış hizmet sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:

6.5.1 Yemek Hizmet Sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:

Elemanların Nitelikleri ve Temini ile İlgili Şartları ve Yemek Hizmeti İçin İstenilen Malzeme, Araç-Gereç ve Ekipmanları ilgili hizmet alım teknik şartnamesinde tanımlanmıştır.

6.5.2 Tıbbı Atıklar, Tehlikeli Atıkların Toplanması ve Bertaraf Hizmet Sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:

"Siirt Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıbbı Atıklar, Tehlikeli Atıklarının Toplanması, Taşınması, Geri Kazanım/ Bertaraf Edilmesi ve/ veya Ara depolanması randevu usulüne uygun olarak protokolde belirtilmiştir.

6.5.3.Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Hizmet Sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:

"Siirt İl Sağlık Müdürlüğü İçin Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Hizmet Alımı Teknik Şartnamesi"nde tanımlanmıştır.

6.5.4.Tıbbi Atık Hizmet Sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:

Hastanemiz ve **Dicle Life Firması** arasında yapılan "Tıbbi Atık Protokolü"nde belirtilmiştir.

6.5.5.Görüntüleme ve laboratuvar Hizmetlerinin faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar: İlgili şartnamede belirtilmiştir.

6.5.6. Dozimetre Hizmetlerinin faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar: İlgili şartnamede belirtilmiştir.

6.5.7. Çamaşırhane Hizmetlerinin faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar: İlgili şartnamede belirtilmiştir.

6.5.8. **Kantin Hizmetlerinin faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar:** İlgili şartnamede belirtilmiştir.

6.5.9. **Klinik Mühendislik ve Tıbbı Cihaz Bakım Onarım Kalibrasyon Hizmetlerinin faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipman ve cihazlar**: İlgili şartnamede belirtilmiştir

6.6.Personel Sayısı Belirtilmeden Alınan Hizmetler

Bakım Onarım Hizmetleri : Personel sayısı belirtilmeyen ve belirli bir cihaza, tesisat veya teçhizata yönelik yapılan bakım-onarım hizmet alımları

- Tıbbi Cihazlar (otoklav, gastroskopi vb.) Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Asansör Bakım, Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Klima Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Hidrofor Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Hava Kompresörü Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Havalandırma Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Jeneratör Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Su Deposu Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı
- Yangın Söndürme Sistemleri Bakım Onarım

6.7.Dış Kaynak Kullanımı Süreçlerinin Kontrolü

- Yetkili makam tarafından biri başkan, biri işin uzmanı olmak üzere en az üç veya daha fazla tek sayıda kişi ile yedek üyelerden oluşan muayene ve kabul komisyonları kurulur.
- Hizmet alımlarında, bu komisyonlarda görevlendirilecek olanların tamamının işin uzmanı olması zorunludur. Ancak, ilgili idarede yeterli sayıda veya işin özelliğine uygun nitelikte uzman personel bulunmaması durumunda, 4734 sayılı Kanuna tabi idarelerden uzman personel görevlendirilebilir.
- Muayene ve Kabul Komisyonları, yüklenici tarafından idareye teslim edilen malın veya yapılan işin teknik şartnamede belirtilen şartlara uygun olup olmadığını inceler ve kabulünü yapar.
- Muayene ve kabul komisyonları eksiksiz toplanır ve kararlarını çoğunlukla alır.
- Muayene ve kabul komisyonları kararlarını verirken, varsa ara denetim raporlarını da dikkate alır. Karara karşı olanlar, karşı olma gerekçelerini kararın altına yazarak imza etmek zorundadır.
- Aylık olarak denetim formları ile beraber komisyon üyeleri toplanır ve ilgili alanı denetler.

7.İLGİLİ DOKÜMANLAR:

7.1 Denetim Formları