|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KURUMSAL AMAÇ** | **KURUMSAL HEDEF** | **UYGULAMA ADIMLARINI İÇEREN EYLEM PLANI** |
| **SÜREKLİ İYİLEŞMEYİ HEDEFLEYEN BİR DİYALİZ MERKEZİ OLMAK** | * Teknolojik değişiklikleri ve sağlık sektöründeki değişiklikleri kalite ile birleştirerek en uygun maliyette hizmet sunmak
* Hasta/ hasta yakını memnuniyeti, hakları ve güvenliği konusunda sağlıklı hizmetler sunmak
* Verdiğimiz hizmeti zamanında, sistemli, planlı, en az hata ile yürütmek
* Kalite Yönetim Sistemleri standartlarından taviz vermeden sürekli iyileştirmeyi sağlamak
* Hasta mahremiyetine önem veren ve sağlayan bir diyaliz merkezi olmak
* Çağdaş teknolojiyi kullanarak bilimsel araştırmalarda öncü olmak
* Gerek nitelik gerekse nicelik olarak sürekli gelişim ve ölçüme dayalı hizmet sunmak
* Sürekli ölçme ve değerlendirme ile hizmet kalitesini arttırmak
* Sağlık hizmetinin kalite/verimliliğini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak.
 | * Klinik göstergeler,
* Hasta memnuniyet anketleri,
* Çalışan memnuniyet anketleri,
* Gösterge Yönetimi sürekliliği sağlanarak, belirlenen hedef değerlere ulaşmasını sağlamak.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KURUMSAL AMAÇ** | **KURUMSAL HEDEF** | **UYGULAMA ADIMLARINI İÇEREN EYLEM PLANI** |
| **HASTALARIMIZIN MEMNUNİYETİNİ YÜKSELTMEK** | * Hastalarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesini sağlamak.
 | * Hasta ve yakınlarının öneri ve şikayetleri değerlendirilerek bunlara ilişkin düzenleyici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak.
* Hasta memnuniyet anketleri sonuçlarının analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak.
 |
| **ÇALIŞANLARIMIZIN MEMNUNİYETİNİ YÜKSELTMEK** | * Çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesini sağlamak.
 | * Personellerin, meslek ve sertifikasyon durumlarına, yeteneklerine ve isteklerine uygun alanlarda çalıştırılmalarının sağlanması.
* Çalışanların boş vakitlerinde ve öğle aralarında dinlenme alanlarının oluşturulması
* Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsenmesini sağlamak için organizasyonlar yapılması (toplu eğlence ve yemek vs. organizasyonları)
* Çalışanların merkezimizin muhtelif yerlerinde bulunan dilek ve öneri kutularından yapmış olduğu bildirimler değerlendirilerek bunlara ilişkin düzenleyici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak.
* Çalışan memnuniyet anketleri sonuçlarının analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KURUMSAL AMAÇ** | **KURUMSAL HEDEF** | **UYGULAMA ADIMLARINI İÇEREN EYLEM PLANI** |
| **DİYALİZ MERKEZİ** **ALT YAPI VE DONANIM EKSİKLİKLERİNİ GİDERMEK VE SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK** | * Diyaliz Merkezi alt yapı eksikliklerini mümkün olduğunca azaltarak kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak.
 | * Hastanemiz binasında gerekli görülen tamir, tadilat ve bakımlarının Sağlıkta Kalite Standartlarına uygun olarak yapılmasının sağlanması
* Eksikliklerin ve gerekli ise yenilenmelerini sağlamak
 |
| **ÇALIŞANLARIMIZIN NİTELİKLERİNİ YÜKSELTEREK HİZMET KALİTESİNİ ARTTIRMAK** | * Hizmet içi eğitimler, sertifikalandırma konusunda çalışanların yönlendirilmesini sağlamak.
* Çalışanların yeteneklere göre uygun bölümde çalıştırılmasını sağlamak.
 | * Çalışanların görev tanımına ve niteliklerine (sertifika, mezuniyet, deneyim) uygun yerlerde hizmet vermesinin sağlanması.
* Çalışanların eğitim İhtiyaçlarının belirlenmesi ve eğitim almalarının sağlanması.
* Personellerin sertifikasyon programlarına katılımlarının sağlanması.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KURUMSAL AMAÇ** | **KURUMSAL HEDEF** | **UYGULAMA ADIMLARINI İÇEREN EYLEM PLANI** |
| **ÇEVRE SAĞLIĞINI ÖNEMSEYEREK ATIKLARINI AZALTAN ÇEVREYE DUYARLI BİR HASTANE OLMAK** | * Atıkların kaynağında ayrıştırılması için düzenli eğitimler, atıklar için uygun ve yeterli biriktirme alanları oluşturmak
 | * Tüm faaliyetlerimiz kapsamında, geri dönüştürülebilir atıkları değerlendirmeyi, sınırlı olan doğal kaynak kullanımlarını azaltmayı, çevreye zararlı atıklardan dolayı oluşacak kirliliği önlemeyi, canlı hayatı olumsuz etkilememeyi, çevreyi kirletmemek için gerekli tedbirleri almak.
 |
| **SORUMLULUKLARI YERİNE GETİRİRKEN YASALAR VE ETİK İLKELER DOĞRULTUSUNDA UYGUN HİZMET VERMEK**  | * Kurumsal Mevzuat ve yönetmeliklere uygun hareket etmek
 | * Hastanemizde yapılan tüm işlemlerde ilgili mevzuat, yönerge ve yönetmeliklere uygun hareket edilmesinin devamlılığının sağlanması
 |
| **GÜVENİLİR VE KOLAY ULAŞILABİLİR SAĞLIK HİZMETİ SUNARAK, BULUNDUĞUMUZ BÖLGEDE TERCİH EDİLEN DİYALİZ MERKEZİ OLMAK** | * Bedensel, ruhsal ve sosyal gibi vs. şartları sebebiyle özel ihtiyacı olan kişilerin uygun sağlık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak
 | * Diyaliz merkezi binasını, engelli ve erişim zorluğu yaşayanlara göre düzeninin sürekliliğinin sağlanması
* Diyaliz merkezimizin hastalarına karşı güler yüzlü ve açıklayıcı davranılmasının devamlılığının sağlanması
* Tüm süreçlerdeki disiplinli çalışmalarımız ve istikrarımız ile oluşan güvenin sürekliliğinin sağlanması.
* Hasta ve yakınlarının internet web adresi üzerinden ve hastanemizin muhtelif yerlerinde bulunan dilek ve öneri kutularından yapmış olduğu bildirimler değerlendirilerek bunlara ilişkin düzenleyici ve önleyici faaliyetlerde bulunmak.
 |
| **KALİTE VE HASTA GÜVENLİĞİ İÇİN ÖNCELİKLİ SÜREÇLERİN İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK** | * Çalışan eğitiminin ve farkındalığının arttırılması
 | * İlaç güvenliğinin güçlendirilmesi
* Hasta eğitim sürecinin geliştirilmesi
* Klinik dokümantasyonun iyileştirilmesi
* Etkin iletişimin iyileştirilmesi
 |