

	PERFORMANS YÖNETİMİ ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSESİ	Doküman No	YÖN.PS.09
		Yayın Tarihi	01.10.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	2/1

Hazırlayan	İnceleyen	Onaylayan
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

1.AMAÇ

Bu prosesin amacı; Özel Çevre Hastanesi'nde Kalite Yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla yapılan izleme ve ölçümlere ilişkin yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu proses Özel Çevre Hastanesi'nde gerçekleştirilen tüm KYS faaliyetlerini idare, kontrol ve iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

3. PROSES SAHİBİ

Üst Yönetim, Kalite Temsilcisi

4. İHTİYAÇ DUYULAN GİRDİLER

Politika ve hedefler, hizmet sunum verileri, Hasta ihtiyaç beklentileri,

5. İHTİYAÇ DUYULAN AYRINTILI KAYNAKLAR

5.1 Hasta ve ailesine ait memnuniyet izlenimleri

5.2. İç tetkik

5.3. Proseslerin izlenmesi ölçülmesi

5.4. Hizmetin izlenmesi ölçülmesi

5.5. Uygunsuzluk yönetimi

5.6. Veri analizi

5.7. DÖF uygulamaları

5.8 İyileştirme önerileri

6.PROSES KONTROLÜ

Tüm Hastanede Kullanılan KYS Dokümanları, Formlar, İlgili Mevzuat

7.ÇIKTI

Kalite yönetim sistemine ait performans sonuçları ve iyileştirme kararları(DÖF sonuçları, veri analizleri, iç tetkik sonuçları, hasta ve ailesine ait geri beslemeler, proses performansları ve uygunsuzluk tespitleri.)

	PERFORMANS YÖNETİMİ ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSESİ	Doküman No	YÖN.PS.09
		Yayın Tarihi	01.10.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	2/2

8. PROSES PERFORMANS KRİTERLERİ:

KRİTER ADI	ÖLÇÜM YÖNTEMİ	SORUMLU	ÖLÇÜM SIKLIĞI	ANALİZ YÖNTEMİ
Tespit edilen uygunsuzluk sayısı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü
Açılan DÖF Sayısı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü
Kapatılan DÖF Sayısı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü
Hasta memnuniyet oranı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü
Hasta şikayet sayısı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü
Şikayetlerin çözümlenme oranı	Proses Performans Verileri izlem Formu	Kalite Temsilcisi	Aylık	Veri Analizi Prosedürü

9. BU PROSESLE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Tüm prosesler

10. ETKİLEŞEN PROSESLER

Tüm prosesler