|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |