

POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI İÇİN ÖRNEK UYGULAMALAR

1-Hasta kayıt görevlisi tarafından hastanın iletişim bilgilerinin güncelliği sağlanmalıdır.

Hasta kayıt görevlisi tarafından hastanın iletişim bilgileri (ev/cep telefonu vb.) güncellenmelidir. Hasta kayıt görevlisi hastanın her müracaatı esnasında iletişim bilgilerinin güncel olup olmadığını sorgulamalı ve sisteme kayıt etmelidir.

2- Polikliniklerde hasta yoğunluğunu azaltacak önlemler alınmalıdır.

Hastane yönetimi tarafından poliklinik alanları, özellikle kan alma, görüntüleme ve hasta kayıt birimi olmak üzere günün en yoğun zaman diliminde gözlenmeli ve yoğunluğu azaltacak önlemler alınmalıdır. Polikliniğin yoğunluğunu azaltacak, işleyişini hızlandıracak düzenlemeler yapılmalıdır.

Poliklinikler kendi branşları ile ilgili tetkik birimlerine (Örneğin: Ortopedi Kliniği- radyoloji, Kardiyoloji Kliniği-EKG/EKO, Göğüs Hastalıkları Kliniği-SFT, Nöroloji Polikliniği- EEG ve EMG birimi arası vb.) yakın konumlandırılmalıdır.

Hasta yoğunluğu fazla olan poliklinikler mümkün olduğunca birbirlerine yakın olarak konumlandırılmamalıdır.

Poliklinik bekleme alanları ve koridorlar polikliniklerin günlük baktığı hasta sayısına göre kalabalığı azaltıcı şekilde düzenlenmelidir.

Tetkik alanlarında hastaların bekleme sürelerini azaltmak için kaydırmalı mesai formülü uygulanabilir. Örneğin kan alma, EKG, röntgen, ultrason vb. yoğun olan birimlerde görevli uygun sayıda personelin mesaiye yarım saat erken gelip erken gitmesi veya uygun sayıda personelin geç gelip-geç gitmesi gibi hastanenin ihtiyacına göre dinamik çözümler belirlenmelidir.

3- A ve B rolündeki sağlık tesislerinde polikliniklerde hastaların ortalama muayene süreleri ölçülmelidir.

Sağlık tesisinde her branş için muayene edilen hasta sayısı ve hastaların ortalama muayene sürelerinin takip edilebilmesi için Sağlık Bilgi Yönetim Sistemi' nde (SBYS) en az aşağıda tabloda yer alan bilgileri içerecek şekilde "Yönetici Takip Ekranı" oluşturulmalıdır.

Branş Bazlı Poliklinik Muayene Süresi							
Branş	Poliklinik Adı	OCAK		ŞUBAT		TOPLAM	
		Muayene Edilen Hasta Sayısı*	Ortalama Muayene Süresi**	Muayene Edilen Hasta Sayısı*	Ortalama Muayene Süresi**	Muayene Edilen Hasta Sayısı*	Ortalama Muayene Süresi**
A Branşı	Poliklinik 1						
	Poliklinik 2						
							
A Branşı Toplam							
B Branşı	Poliklinik 1						
	Poliklinik 2						
							
B Branşı Toplam							
.....							
							
GENEL TOPLAM (A BRANŞI+B BRANŞI +....)							

*Muayene edilen hasta sayısına konsültasyon, sağlık kurulu vb. muayeneler de dahil edilecektir.

Sağlık tesisinde bulunan her bir branşa ait poliklinikte hastalar için ortalama muayene süresinin tespit edilmesi önemlidir.

Ortalama muayene süresi şu şekilde hesaplanmalıdır:

**Ortalama Muayene Süresi (dakika) =

$$\frac{\text{İlgili aydaki toplam işgünü sayısı} \times \text{toplam öğle tatili çıkarılmış aylık poliklinik çalışma süresi}}{\text{İlgili ayda muayene edilen poliklinik hasta sayısı}}$$

Bu formülde bahsi geçen “öğle tatili çıkarılmış aylık çalışma süresi” aşağıdaki örnekte verildiği şekilde hesaplanmalıdır. Örneğin; A polikliniğinin 01.02.2018 tarihinde;

Polikliniğe başlama zamanı (ilk hastanın muayene edildiği zaman): 08:35

Poliklinik bitiş zamanı(son hastanın muayene edildiği zaman): 16.25

Sağlık tesisi tarafından poliklinik mesai saati belirlenmeli, son mesai saatinden (örneğin saat 17:00) sonraki sisteme kaydedilen hastalar hesaplamada dikkate alınmamalıdır.

Günlük çalışma saati: 16.25 - 08:35= 7.50 saat

Öğle tatili sağlık tesisi tarafından 1.30 olarak belirlenmiş ise,

A polikliniğinde öğle tatili çıkarılmış **01.02.2018 tarihi için günlük** çalışma süresi: 7.50 – 1.30 = 6.20 saat x 60 dakika = 380 dakika olarak hesaplanır.

Her gün için ayrı ayrı olmak üzere öğle tatili çıkarılmış günlük çalışma süreleri hesaplanır, bulunan süreler toplanarak öğle tatili çıkarılmış **şubat ayı için aylık** çalışma süresi bulunur.

Şubat ayı için; Aylık çalışma süresinin şubat ayında muayene edilen hasta sayısına bölünmesi ile ortalama muayene süresi bulunur.

Sağlık tesisinde bu hesaplamaların yapılmasındaki amaç, ortalama muayene süresi kısa olan branşların tespit edilmesi ve yönetim tarafından mümkünse ortalama muayene süresi yeterli olmayan bu branşlar için ek poliklinik odasının açılmasının sağlanmasıdır.

Bu analizler hastane yönetimi tarafından aylık olarak incelenmeli, değerlendirilmeli, kayıt altına alınmalı ve gerekirse iyileştirme çalışmaları başlatılmalıdır.

4-Tetkik birimlerinde (Direkt grafi, EKG, kan alma, ultrason, MR, BT, EKO, odyoloji, ürodinami, ESWL, SFT vb.) yapılan ilk ve son işlem zamanının ve işlem sayısının takibi SBYS’ den yapılmalıdır.

Direkt grafi, EKG, kan alma, ultrason, MR, BT, EKO, odyoloji, ürodinami, ESWL, SFT, laboratuvarlar vb. tetkik alanlarında ilk ve son işlemin yapıldığı zaman ile işlem sayısı SBYS’ den izlenebilmeli ve en az aşağıda verilen tabloda yer alan bilgileri içerecek şekilde “Yönetici Takip Ekranı” oluşturulmalıdır. Veriler anlık kayıtları gösterebilmelidir.

..... Ayı Tetkik İşlemlerinin Başlangıç-Bitiş Zamanı ve İşlem Sayısı Raporu*										
GÜNLER	Zaman/İşlem Sayısı	Tetkik Birimleri								
		Kan Alma 1	Kan Alma 2	SFT	EKG	Röntgen 1**	Röntgen 2	USG 1	USG 2	Diğer
1	İlk işlem zamanı									
	Son işlem zamanı									
	İşlem sayısı									
2	İlk işlem zamanı									
	Son işlem zamanı									
	İşlem sayısı									
...	İlk işlem zamanı									
	Son işlem zamanı									
	İşlem sayısı									
31	İlk işlem zamanı									
	Son işlem zamanı									
	İşlem sayısı									

*Sadece ayaktan hastalara istem yapılan işlemler tabloda belirtilmeli, birden fazla kan alma, EKG ya da direkt grafi vb. birimler var ise her birim için bu veriler ayrı ayrı takip edilecektir.

** Röntgen biriminde sadece direkt grafi işlemleri takip edilmelidir..

Tetkik birimlerinin her biri için birimin mesaiye başlayış zamanı ile ilk işleme başlayış zamanı aşıldığında ilgili sorumlu personele ve sonrasında ilgili başhekim yardımcısına SMS

ile uyarı yapılmalıdır. Yapılacak uyarı aralıkları sağlık tesisi tarafından kendi dinamiklerine göre belirlenmelidir.

Örneğin,

Kan alma biriminde saat 8:00'de yapılması gereken ilk işlem 08:15'de gerçekleşmedi ise ilgili laboratuvar sorumlusuna, saat 08:30'da halen gerçekleşmedi ise ilgili başhekim yardımcısına SMS ile uyarı mesajı gönderilmelidir.

Kan alma birimi başlama saati bilgisi ilgili laboratuvar sorumlusuna: "Bugün saat 08:15 itibariyle Merkez Bina Kan Alma Birimi tetkik kabul işlemleri başlamamıştır. Bilgilerinize"

Kan alma birimi başlama saati bilgisi ilgili başhekim yardımcısına: "Bugün saat 08:30 itibariyle Merkez Bina Kan Alma Birimi tetkik kabul işlemleri başlamamıştır. Bilgilerinize"

5- Sağlık tesisindeki tetkiklerin (USG, MR, BT, EEG, EMG, EKO, Odyoloji, Mamografi, Endoskopi, Nükleer Tıp, Uyku Laboratuvarı vb.) istem zamanı ile çekim/gerçekleşme zamanı arasındaki sürelerin takibi ve analizi yapılmalıdır.

Sağlık tesisinde gerçekleştirilen tetkik ve işlemler için manuel yapılan kayıtlar ve randevu defterleri kaldırılmalı, işlemler SBYS üzerinden elektronik defter kaydı yapılarak takip edilmelidir.

Tetkiklerin istem zamanı ile çekim/gerçekleşme zamanı arasındaki hedef süreler, Bakanlığımızca USG için 3 iş günü, MR ve BT için 10 iş günü, EEG için 10 iş günü ve EMG için ise 20 iş günü olarak belirlenmiştir. Bu tetkikler dışındaki tetkikler için hedef süreler sağlık tesisinin kendi dinamiklerine göre sağlık tesisi tarafından belirlenmeli ve belirlenen süreler SBYS' de tanımlanmalıdır.

Kamu Özel İşbirliği Modeli ile yönetilen sağlık tesislerinde "yapım işleri ile ürün ve hizmetlerin temin edilmesi işi" sözleşme hükümlerinde bahsi geçen hedef sürelerle uyumlu çalışılmalı ve hedef süreler SBYS'de tanımlanmalıdır.

Çekim/gerçekleşme sürelerinin tespiti için, SBYS' de her bir hasta için tetkik istem zamanı ile tetkikin gerçekleştiği zaman sistem tarafından kayıt altına alınabilmelidir. Her bir hasta için tetkikin istem zamanı ile tetkikin çekim/gerçekleşme zamanları arasındaki geçen süre ölçülmeli, en sık tekrarlanan çekim/gerçekleşme süresi (mod hesabı) ile en uzun çekim/gerçekleşme süresi hesaplanmalıdır.

Örneğin,

Ayın 1' inde 6 hastaya endoskopi işlemi yapılmış ve;

1. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 4 iş günü,
2. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 4 iş günü,
3. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 5 iş günü,
4. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 10 iş günü,

5. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 4 iş günü,
6. hastanın işlemi için istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki süre 5 iş günü ise;

Sağlık tesisinin endoskopi istem zamanı ile gerçekleşme zamanı arasındaki sürenin hesaplanmasında, en sık tekrar eden değer olan 4 iş günü randevu gerçekleşme süresi olarak kabul edilmelidir.

Sonuç olarak ayın 1'i için;

Sağlık tesisinin en sık tekrar eden randevu gerçekleşme süresi 4 iş günüdür.

Sağlık tesisinin en uzun endoskopi randevu gerçekleşme süresi ise 10 iş günüdür.

Bu işlemler her gün için ayrı ayrı hesaplanarak, ilgili ayın tetkik gerçekleşme süresi bulunmalıdır.

..... Ayı Endoskopi Randevu Gerçekleşme Süre Takip Tablosu																					
Günler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	..	..	31	OCAK AYI
Randevu Gerçekleşm e Süresi (mod hesabı):	4	3	5	5	6	5	5	6	7	8	7	5	5	8	6	5	5	6	7	6	5
En Uzun Randevu Gerçekleşm e Süresi	10	15	9	15	13	12	16	15	13	13	14	21	13	18	19	20	12	10	9	13	21

Randevu gerçekleşme süresi (mod hesabı): Gün içerisinde en sık tekrar eden randevu gerçekleşme süresini,
En uzun randevu gerçekleşme süresi: Gün içerisinde gerçekleşen randevulardan en uzun randevu gerçekleşme süresini ifade eder.

Yukarıdaki örneğe göre Ocak ayının tamamı için;

Sağlık tesisinin en sık tekrar eden randevu gerçekleşme süresi 5 iş günüdür.

Sağlık tesisinin en uzun endoskopi randevu gerçekleşme süresi 21 iş günüdür.

Sağlık tesisinde her bir tetkik için yukarıdaki hesaplamalar sonunda bulunan randevu gerçekleşme süreleri (mod hesabı ile bulunan süreler) SBYS' de oluşturulan ve en az aşağıdaki tabloda yer alan bilgileri içerecek "Yönetici Takip Ekranı" ile takip edilmelidir. Bu ekranlar verileri anlık takip edecek şekilde yapılandırılmalıdır.

..... Yılı Tetkik Çekim/Gerçekleşme Süreleri Takip Tablosu				
Tetkik Adı	Sağlık Tesisi Tetkik Çekim/Gerçekleşme Süreleri			
	OCAK	ŞUBAT		ARALIK
USG				
MR				
BT				
EEG				
EMG				

EKO				
Odyoloji*				
Mamografi*				
Endoskopi*				
Nükleer Tıp*				
Uyku* Laboratuvarı				
Diğer				
.....				

**Bu tetkiklere ait hedef süreler sağlık tesisince belirlenecektir.*

6- Sağlık tesisinde hazırlık gerektiren işlemler için (Endoskopi, EMG, BT, MR, Nükleer Tıp, Uyku Laboratuvarı, Eforlu EKG, Holter v.b.) hastalara bilgilendirme uyarısı yapılmalıdır.

Sağlık tesisinde yapılan randevulu işlemler (EMG, endoskopi, nükleer tıp uygulamaları, uyku bozukluğu testleri, biyopsiler, BT, MR vb.) için hastalara yapmaları gereken ön hazırlıklar varsa randevu verildiği anda SMS ile bilgilendirme yapılmalıdır. Bu bilgilendirme; hastanın işlem öncesi aç kalıp kalmayacağı, sürekli kullandığı ilaçlar ve alerji yaptığı bilinen ilaçlar konusunda hekimini bilgilendirmesi ve kan sulandırıcı, kanama artırıcı vb. ilaçlar kullanıyorsa işlemden kaç gün önce kesilmesi gerektiği, tetkik için kullanması gereken ilaçlar varsa kullanım şekli ve zamanını kapsamalıdır.

Örnek.1. (Ön hazırlık hatırlatma mesajı)

“Sayın hastamız, Endoskopi randevunuz öncesi en az 8 saat aç olmanız gerekmektedir. Bu nedenle gece 12:00’ dan sonra hiçbir şey yemeyiniz ve içmeyiniz. Kanama arttırıcı, kan sulandırıcı ve ağrı kesici ilaçlar kullanıyorsanız lütfen doktorunuzla iletişime geçiniz. Bu mesajın size ait olmadığını düşünüyorsanız lütfen dikkate almayınız.”

Sağlık tesisi tarafından hastaya gönderilen tetkik öncesi hazırlıklar ile ilgili bilgilendirme mesajında, kişisel verilerin korunması kapsamında hasta ismi, randevu tarih ve saati bulunmamalıdır.

7-Sağlık tesisinde MR ve BT tetkiklerinin sonuç verme sürelerinin takibi ve analizi yapılmalıdır.

SBYS' de her bir hasta için çekimin gerçekleştiği zaman ve rapor onay zamanı SBYS tarafından kayıt altına alınabilmelidir. Her bir hasta için görüntüleme tetkikine ait çekim ve raporlama zamanları arasındaki geçen süre hesaplanmalıdır. Bakanlık tarafından belirlenen süreler aşıldığında ilgili uzman hekime, klinik idari sorumlusuna ve başhekim/sorumlu başhekim yardımcısına SMS ile bilgilendirme yapılmalıdır.

Örnek:

Sağlık tesisinin belirlediği rapor yazma süresi aşıldığında ilgili uzman hekime; “Sn. Dr. 27402847 işlem numaralı isimli hastanın abdomen BT çekimi yapılmıştır. Rapor yazımı 3 gün içerisinde sonuçlandırılmamıştır. Bilgilerinize.”

İlgili uzman hekime SMS ile gönderildikten 1 gün sonra sonuç halen çıkmadıysa klinik idari sorumlusuna; “..... isimli hastanın abdomen BT çekimi yapılmıştır. Rapor yazımı 4 gün içerisinde sonuçlandırılmamıştır. Bilgilerinize”

İlgili klinik idari sorumlusuna SMS ile gönderildikten 1 gün sonra sonuç halen çıkmadıysa başhekim/ sorumlu başhekim yardımcısına; “..... isimli hastanın abdomen BT çekimi yapılmıştır. Rapor yazımı 5 gün içerisinde sonuçlandırılmamıştır. Bilgilerinize”

Sağlık tesisinde MR, BT, EEG vb. tetkiklerin sonuç raporlarının hazır olduğu bilgisi hastalara SMS ile bildirilmelidir.

Örnek;

“Tomografi sonucunuz çıkmıştır. Alo 182 den ya da www.mhrs.gov.tr adresinden muayene olduğunuz polikliniğe randevu alarak muayene zamanınızı belirleyebilirsiniz. Sağlıklı günler dileğiyle. Bu mesajın size ait olmadığını düşünüyorsanız lütfen dikkate almayınız.”

Sağlık tesisi tarafından hastaya gönderilen tetkik öncesi hazırlıklar ile ilgili bilgilendirme mesajında, kişisel verilerin korunması kapsamında hasta ismi, randevu tarih ve saati bulunmamalıdır.