

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı

Sayı : B.10.0.PYK.0.00.00.00/ 4364
Konu : Performans ve Kalite Yönetimi
Kursu Yönergesi

25 KASIM 2008

..... **VALİLİĞİNE**
(İl Sağlık Müdürlüğü)

Bakanlığımıza bağlı kurum ve kuruluşlarda sunulan sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi, kaliteli ve verimli hizmet sunumunun sağlanması, vatandaşın sağlık hizmetlerine ulaşımının kolaylaştırılması amacıyla performans, kalite ve hasta güvenliği çalışmaları yürütülmekte olup, bu çalışmaları değerlendirmek ve koordine etmek üzere il sağlık müdürlükleri bünyesinde il performans ve kalite koordinatörlükleri, hastanelerde ise performans ve kalite birimleri kurularak kurumsal bir yapı oluşturulmuştur.

Bakanlığımızın performans, kalite ve hasta güvenliği çalışmalarının ulaştığı nokta itibarıyla planlanan faaliyetlerin daha etkili yürütülebilmesi amacıyla bu uygulamaların yaygınlaştırılarak kurum kültürünün oluşturulması ve halihazırda bu çalışmalarda görev yapmakta olan personelin uygulamalar konusunda daha donanımlı hale getirilmesi büyük önem arz etmektedir. Tüm personele uygulamalar konusunda eğitim verilmesi uygulamaların başarısını da arttıracaktır.

Bu çerçevede Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personele Bakanlıkça belirlenecek eğitim merkezlerinde performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamaları konularında teorik ve pratik eğitim verilmesi planlanmaktadır.

Bu eğitimlerin verilmesine ilişkin olarak hazırlanan “Performans ve Kalite Yönetimi Kursu Yönergesi” 25/11/2008 tarih ve 4362 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe konulmuştur.

Eğitilmelere ilişkin olarak; başvuru tarihleri, başvuru yeri, başvuru usulü, eğitim merkezleri ve eğitime alınacak personel sayısını içeren başvuru esasları Başkanlıkça ilan edilerek kurumlarımıza duyurulacak olup; eğitim programı başvuruları ilanda belirtilen tarihler arasında yapılacaktır. Başkanlıkça yapılacak eğitim programı ilanında belirtilen başvuru tarihleri haricinde, eğitim başvuruları ve personel talepleri Bakanlığa gönderilmeyecektir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.



Dr. Hasan GÜLER
Bakan a.
Daire Başkanı

EK: Performans ve Kalite Yönetimi Kursu Yönergesi (11 sayfa)

DAĞITIM: 81 İl Valiliği

25 Kasım 2008 tarih ve 4362 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe konulan yönerge

PERFORMANS VE KALİTE YÖNETİMİ KURSU YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönergenin amacı; Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelden kursiyer ile performans ve kalite tetkikçisi olarak görevlendirilecek personelin, performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamaları konularında eğitimi, sertifikalandırılması ve bu personele eğitim verecek olan eğitim merkezlerinin tespitine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönerge; Sağlık Bakanlığı performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamaları konularında eğitim verecek merkezlerin eğitim faaliyetlerini, eğitim verecek kişileri ve bu merkezlerde eğitim verilecek Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelden kursiyer ile performans ve kalite tetkikçisi olarak sertifikalandırılacak personeli kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönerge; 7/5/1987 tarihli ve 13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Tebliğde geçen;

- a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,
- b) Başkanlık: Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığını,
- c) Kurul: Bilim Kurulunu,
- ç) Eğitim Komisyonu: Başkanlıkça belirlenen komisyonu,
- d) Eğitim Merkezi: Bakanlık tarafından performans, kalite ve hasta güvenliği konularında eğitimi vermek üzere belirlenen yataklı tedavi kurumları ile il sağlık müdürlüklerini,
- e) Eğitim Programı: Eğitim merkezlerinde uygulanacak teorik ve pratik eğitim programını,
- f) Eğitim Sorumlusu: Eğitim merkezi olarak belirlenen yataklı tedavi kurumlarında performans ve kalite faaliyetlerinden sorumlu baştabip yardımcısını, il sağlık müdürlüklerinde ise il performans ve kalite koordinatörünü,

g) Eğitimci: Eğitim merkezlerinde eğitim programında görev alacak öğretim görevlisi ve öğretim üyesi, tabip, hemşire veya diğer personel ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan personeli,

ğ) Kursiyer: Eğitim merkezlerinde performans, kalite ve hasta güvenliği eğitimi verilecek olan personeli,

h) Performans ve Kalite Tetkikçisi: Başkanlıkça kurumlarda yapılacak olan performans, kalite ve hasta güvenliği değerlendirmelerinde görevlendirilecek personeli,

ı) Yönerge: 02/07/2008 tarihli ve 2011 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe konulan “Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi”ni,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Eğitim Merkezlerinin, Eğitimcilerin, Performans ve Kalite Tetkikçilerinin ve Kursiyerlerin Nitelikleri

Eğitim merkezlerinin belirlenmesi

MADDE 5 – (1) Eğitim merkezleri Yönerge kapsamında yapılan değerlendirmeler dikkate alınarak hastaneler ve il sağlık müdürlükleri arasından Başkanlıkça belirlenir.

Eğitimcilerin belirlenmesi

MADDE 6 – (1) Eğitimciler, Bakanlık sağlık kurum ve kuruluşlarında performans, kalite ve hasta güvenliği alanında deneyimli ve en az lisans mezunu olan personel arasından, üniversitelerden öğretim görevlisi veya öğretim üyeleri arasından ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapmakta olup, eğitim konularında deneyimli olan personel arasından Başkanlıkça belirlenir.

Eğitime alınacak kursiyerlerin belirlenmesi

MADDE 7 – (1) Aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan Bakanlık sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personel görev yaptıkları kurumları aracılığıyla kursiyer eğitimine katılmak için Bakanlığa müracaat ederler. Kursiyer eğitimi için yapılan başvurular değerlendirilerek eğitime alınacak personel Başkanlıkça belirlenir.

(2) Kursiyerler aşağıdaki nitelikleri taşıyan personel arasından belirlenir.

a) En az lisans mezunu olmak,

b) En az iki yıllık memuriyeti bulunmak,

c) Bakanlık sağlık kurum ve kuruluşlarında performans ve kalite geliştirme çalışmalarında görev yapmış olmak,

d) Bakanlık sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta güvenliği çalışmalarında görev yapmış olmak.

(3) Bu maddenin ikinci fıkrasının (a) ve (b) bentlerinde yer alan şartlar zorunlu olup diğer bentlerde yer alan şartlar tercih sebebidir.

Eğitime alınacak performans ve kalite tetkikçilerinin belirlenmesi

MADDE 8 – (1) Aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan personel görev yaptıkları kurumları aracılığıyla performans ve kalite tetkikçisi eğitimine katılmak için Bakanlığa müracaat ederler. Performans ve kalite tetkikçisi eğitimi için yapılan başvurular değerlendirildikten sonra ilan edilen sayının 2 (iki) katı kadar adayın başvurusu kabul edilerek bu adaylar eğitime alınır. Ancak başvuru sayısı, ilan edilen sayıdan fazla ise Başkanlıkça belirlenen konularda genel yazılı bir sınav yapılarak başarı sırasına göre aday sayısı, ilan edilen performans ve kalite tetkikçisi sayısının iki katına indirilir.

(2) Aşağıdaki nitelikleri taşıyan personel başvuruda bulunabilir:

- a) En az lisans mezunu olmak,
b) En az iki yıllık memuriyeti bulunmak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Eğitim Programına İlişkin Genel Esaslar ve Eğitim Programı

Eğitim programına ilişkin genel esaslar

MADDE 9 – (1) Eğitim programı, teorik ve pratik eğitim olmak üzere iki kısımda yürütülür. Eğitim programının süresi kursiyerler için toplam iki hafta, performans ve kalite tetkikçileri için toplam üç haftadır. Performans ve kalite tetkikçisi eğitimine başvuran personelden daha önce kursiyer eğitimi almış olanlar, talepleri halinde ve Başkanlıkça uygun görülmesi kaydıyla daha önce aldıkları derslerden muaf tutulabilirler.

(2) Eğitim merkezlerince eğitim faaliyetlerinin yerine getirilmesi ve eğitimin müfredata uygun olarak verilmesi eğitim sorumlusunun gözetim ve yükümlülüğündedir.

Eğitim programının kapsamı

MADDE 10 – (1) Performans ve kalite tetkikçisi eğitim programı Ek-1 ve kursiyer eğitim programı Ek-2’de yer alan teorik ve pratik konuları kapsar.

(2) Eğitim komisyonu teorik ve pratik konulara yeni konular ilave edebilir.

Eğitimlerin ilanı

MADDE 11 – (1) Kursiyer ile performans ve kalite tetkikçisi eğitimlerinin tarihleri ile başvuruya ilişkin usul ve esaslar Başkanlıkça ilan edilir. Eğitim programlarına yapılan başvurular Başkanlıkça yapılan ilan çerçevesinde değerlendirmeye alınır.

Kursiyer eğitime kabul edilme

MADDE 12 – (1) Bu Yönergenin 7 nci maddesinde belirtilen nitelikleri taşıyan personel görev yaptıkları kurumları aracılığıyla performans, kalite ve hasta güvenliği uygulamaları kursuna katılmak için Bakanlığa müracaat ederler. Başvuru dilekçeleri ve kurumlarının uygunluk yazıları Başkanlıkça değerlendirilir ve talebin uygun bulunması halinde ilgili personel kursa kabul edilir.

Performans ve kalite tetkikçisi eğitime kabul edilme

MADDE 13 – (1) Başkanlıkça ihtiyaçlar doğrultusunda performans ve kalite tetkikçisi olarak sertifikalandırılacak personel sayısı ilan edilir. Bu Yönergenin 8 inci maddesine göre belirlenen nitelikleri taşıyan personelden başvuranların sayısı, ilan edilen sayının 2 katından fazla ise Başkanlıkça belirlenen konulardan genel yazılı bir sınav yapılarak bu sınav sonucuna göre başarı sırasına göre ilan edilen sayının 2 katı oranında personel eğitime alınır.

Eğitim programına devam zorunluluğu

MADDE 14 – (1) Eğitim programına kesintisiz devam edilmesi esastır. Ancak yasal mazeret veya hastalık izni sebebi ile pratik eğitim programında eksik kalan süreler eğitim süresine eklenebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Sınav ve Değerlendirme Usul ve Esasları

Sınav soruları

MADDE 15 – (1) Verilen eğitim sonunda, eğitim komisyonu tarafından performans ve kalite tetkikçileri için Ek-1 ve kursiyerler için Ek-2’de belirtilen konuları kapsayacak şekilde sınav soruları hazırlanır.

Sınavlar

MADDE 16 – (1) Sınavlar eğitim komisyonunun belirleyeceği esaslara göre yapılır.

(2) Sınavlar mülakat ve yazılı (klasik veya çoktan seçmeli) olmak üzere iki bölümden oluşur.

a) Sınavlar, ilan edilen yer, gün ve saatte başlar.

b) Sınav sorularının dağıtımı, salon başkanı tarafından yoklama yapıp sınava katılmayanların tutanakla tespit edilmesinden ve sınav kurallarının açıklanmasından sonra yapılır.

c) Sınav sonunda; sınavın başlayışını, devamını ve bitimini, kullanılan kâğıtların ve sınava giren adayların sayısını gösteren bir tutanak düzenlenir.

Kursiyerlerin değerlendirilmesi

MADDE 17 – (1) Eğitim programına katılan kursiyerler verilen eğitimi müteakiben ilgili konulardan yazılı ve mülakat sınavına tabi tutulur. Yazılı sınav %60, mülakat sınavı %40 oranında başarı puanına etki eder. Yazılı ve mülakat sınavı ağırlıklı ortalaması 60 puan ve üzeri olanlar sertifikalandırılır. Sınavlar oluşturulacak komisyonca yapılır ve aynı komisyon tarafından değerlendirilir.

Performans ve kalite tetkikçilerinin sertifikalandırılması

MADDE 18 – (1) Adaylar verilen eğitimi müteakiben ilgili konulardan yazılı ve mülakat sınavına tabi tutulur. Yazılı sınav %60, mülakat sınavı %40 oranında başarı puanına etki eder. Yazılı

ve mülakat sınavı ağırlıklı ortalaması 70 puan ve üzeri olanlar arasından başarı sırasına göre ilan edilen sayı kadar performans ve kalite tetkikçisi belirlenir ve sertifikalandırılır.

(2) Mülakat sınavında personelin Bakanlık mevzuatına hâkimiyeti, Bakanlığın performans ve kalite politikaları hakkındaki bilgisi, ifade ve temsil kabiliyeti, muhakeme gücü, değerlendirmeye yatkınlık gibi niteliklere sahip olup olmadığı değerlendirilir. Sınavlar oluşturulacak komisyonca yapılır ve aynı komisyon tarafından değerlendirilir.

Sınav sonuçlarının bildirilmesi

MADDE 19 – (1) Sınav sonuçları sınavların yapıldığı günü takiben iki hafta içinde ilan edilir.

MADDE 20 – (1) Performans ve kalite tetkikçisi ve kursiyerlerden eğitim süresini tamamlayan, hastalık izni veya yasal mazeretler nedeniyle sınava katılması mümkün olmayanlara bir sonraki sınava katılma hakkı tanınır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Bilim Kurulu

Kurulun teşkili

MADDE 21 – (1) Kurul, Bakanlıkça görevlendirilecek 5 (beş) Bakanlık personeli ve 4 (dört) üniversite öğretim üyesi olmak üzere toplam 9 (dokuz) üyeden teşekkül eder.

(2) Bakanlıktan bir kişi ve üniversitelerde görevli akademisyen olan bir kişi olmak üzere iki kişi bu kurula başkanlık eder. Kurul üyelerinden birisi (Bakanlık personeli) Genel Sekreter olarak belirlenir. Genel sekreter kurul adına tüm iş ve işlemleri yürütür. Kurulun sekretarya işlemleri ise Başkanlıkça yürütülür. Kurul gerekli gördüğü alanlarda ve konularda görüşlerine başvurmak ve çalışmalarından faydalanmak üzere konusunda uzman personelden oluşan geçici üye belirleyebilir ve belirlediği geçici üyeleri kurul toplantılarına çağırabilir. Kurul tarafından alınacak kararlar tavsiye niteliğindedir.

(3) Kurul üyeleri Bakanlığa yapılan başvurular arasından Bakanlıkça belirlenir. Kurul üyelik veya üyeliklerinin boşalması durumunda, genel sekreterlik başvuran yeni adayları değerlendirerek kurula teklif eder. Kurul tarafından yeni üyeler oy çokluğu ile kabul edilir. Bu karar Bakanlıkça onaylandıktan sonra yürürlüğe girer. Kurul başkanları ve genel sekreter Bakanlıkça görevlendirilir.

Kurulun görevleri

MADDE 22 – (1) Kurulun görevleri:

- a) Sağlık hizmetlerinde performans ve kalite esaslı uygulamaları geliştirme çalışmaları yapmak ve bu yönde yapılan çalışmaları değerlendirmek,
- b) Yurt içi ve yurtdışı bilimsel çalışmalara katılmak, mevcut bilgi birikimine katkı sağlamak,
- c) Başkanlık görev alanına giren faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- ç) Sağlık hizmetlerinde kalite çalışmalarının geliştirilmesi açısından, ulusal ve uluslararası deneyimlerin etüt edilerek ülke ihtiyaçlarına göre bir kalite stratejisinin belirlenmesi,

d) Bakanlıkça sağlık hizmetlerinde kalite ve performans konulu faaliyetlerin etkililik değerlendirmesinin yapılması,

e) Bakanlık sağlık kurum ve kuruluşlarında uygulanan klinik ve laboratuvar performans uygulamalarının değerlendirilmesi ve bilimsel çalışmaların yürütülmesi.

Kurulun çalışma usul ve esasları

MADDE 23 – (1) Kurul ayda bir defa toplanır. Kurul başkanları ve genel sekreter gerekli hallerde kurulu olağanüstü toplantıya çağırabilir.

(2) Kurul üyeleri kurul toplantılarında görüşülmesini talep ettikleri konuları, bu konularla ilgili özet bilgilerle birlikte gündeme dahil edilmesi ve diğer kurul üyelerinin bilgilendirilmesine imkan tanıyacak şekilde, her toplantıdan en az onbeş gün önce Başkanlığa bildirir. Başkanlık, kurul toplantısından önce gündemde görüşülecek maddeler ile bunlara ilişkin özet bilgileri hazırlayarak her toplantıdan en az beş gün önce kurul üyelerine bildirir. Kurul başkanlarının uygun gördüğü gündem dışı konular da kurul toplantılarında görüşülebilir.

(3) Kurul, üye sayısının salt çoğunluğu ile karar alır. Toplantıda salt çoğunluğun bulunmaması halinde kararın alınması bir sonraki toplantıya ertelenir ve üyelere bilgi verilir. Bir sonraki toplantıda söz konusu karar için salt çoğunluk aranmaz. Bu şekildeki kararlar, toplantıya katılanların oy çokluğu ile alınır. Oylarda eşitlik olması halinde, Bakanlık personeli olan kurul başkanının vermiş olduğu oy yönünde, karar alınmış kabul edilir. Kurul üyeleri dışında toplantıya katılan geçici üyelerin oy hakkı yoktur.

Yürürlük

MADDE 24 – (1) Bu Yönerge 01/01/2009 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 25 – (1) Bu yönerge hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.

EK-1

PERFORMANS ve KALİTE TETKİKÇİSİ EĞİTİM PROGRAMI

Ülkemizde sağlık sektöründe yaşanan değişimlerin sağlık alanında ortaya çıkardığı etkiler nedeniyle yeni bir yapılanmaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu yapılanmanın temelinde; sağlıkta performans ve kalitede çağdaş yaklaşımların benimsenerek sürekli değişim ve gelişme anlayışı bulunmaktadır.

EĞİTİM PROGRAMININ AMACI

1. Sağlık hizmetinin mahiyet ve amacı hakkında nosyon kazandırmak,
2. Sağlık hizmetinde yaşanan sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirilmesi,
3. Sağlık hizmetinde önceliklerin belirlenmesi ve planlama yapılması,
4. Sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırmak,
5. Performans değerlendirmeleri (Klinik, Finansal ve Faaliyet göstergeleri) uygulama eğitimi yapmak,
6. Eğitimcilerin eğitim konularıyla ilgili teorik ve pratik eğitim verecek nosyona sahip olmasını sağlamak,
7. Bakanlık çalışanlarının, Hizmet Kalitesi Standartları, ADSM Hizmet Kalitesi Standartları ve 112 Hizmet Kalitesi Standartlarının yapılanmasına, bilgi ve teknik destek verebilecek eğitimin verilmesini sağlamaktır.

EĞİTİM PROGRAMININ HEDEFLERİ

1. Sağlık hizmetlerinde performans ve kaliteyi içeren temel kavramsal bilgilerin öğretilmesi,
2. Laboratuvar, klinik, röntgen vb. alanlara yönelik kalite çalışmalarının yapılandırılmasının öğretilmesi,
3. Hasta güvenliği konusunda temel bilgiler ve hasta güvenliği çözümleri konusunda eğitim verilmesi,
4. Kurumsal performansın artırılması ve kalitenin geliştirilmesi amacıyla hayata geçirilmesi gereken programlara dair eğitim verilmesi,
5. Sağlık hizmetlerinde kalite standartlarını ölçme ve değerlendirme eğitimi verilmesi,
6. Sağlık hizmet birimlerinde verimlilik değerlendirme eğitimi verilmesi,
7. Hizmet Kalitesi Standartları, ADSM Hizmet Kalitesi Standartları ve 112 Hizmet Kalitesi Standartları kapsamında iç ve dış değerlendirme eğitimi verilmesi,
8. Hizmet Kalitesi Standartları değerlendirme ve raporlama eğitimi verilmesi,

TEORİK VE PRATİK EĞİTİM KONULARI

Genel

1. Sağlık Bakanlığı mevzuatı ve bu mevzuatın uygulanmasına ilişkin bilgi ve becerilerin edinilmesi,
2. Yazışma, rapor yazma, inceleme teknikleri konularında gerekli bilgi ve yeteneğin kazanılması,
3. Performans ve kalite tetkikçisinin değerlendirme sırasında uyması gereken kurallar,
4. Kişiler arası iletişim,
5. Hasta hakları,
6. Bakanlığın performans ve kalite politikaları.

Kurumsal

1. Sağlık Bakanlığının Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Politikaları-Stratejisi
2. Türkiye’de Performans ve Kalite Yönetim Çalışmaları ve Seyri
3. Dünya Ülkelerinde Performans ve Kalite Yönetim Çalışmaları ve Seyri
4. Dünya Sağlık Örgütü Hasta Güvenliği Çalışmaları
5. Performansa Dayalı Ek Ödeme Uygulaması
 - 5.1. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
 - 5.2. İkinci basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
 - 5.3. Üçüncü basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
6. Kurumsal Performans ve Kalite Uygulaması
 - 6.1. Poliklinik hizmetleri
 - a) Hasta karşılama hizmetlerinin organizasyonu
 - b) Hasta muayene hizmetlerinin organizasyonu
 - 6.2. Laboratuvar hizmetleri
 - a) Laboratuvar güvenliği
 - 6.3. Görüntüleme hizmetleri
 - a) Radyasyon güvenliği
 - 6.4. Ameliyathane hizmetleri
 - a) Sterilizasyon süreci
 - b) Enfeksiyon kontrolü
 - c) Kalitenin artırılması
 - 6.5. Klinik hizmetler
 - a) Hasta ve hasta yakını eğitimi
 - b) Kliniklerde tıbbi cihaz yönetimi
 - c) Enfeksiyon kontrolü
 - d) Otelcilik hizmetleri
 - 6.6. Yoğun bakım hizmetleri
 - 6.7. Diyaliz hizmetleri
 - 6.8. Acil servis hizmetleri
 - 6.9. Ambulans hizmetleri
 - 6.10. Eczane hizmetleri
 - 6.11. Enfeksiyon kontrolü hizmetleri
 - 6.12. Hasta ve çalışan güvenliği

- a) Güvenli cerrahi
 - b) Bilgi güvenliği
 - c) İlaç güvenliği
 - d) Güvenli kan ürünleri
 - e) Çalışan güvenliği
 - f) El hijyeni programı
 - g) Hasta güvenliğinde iletişim(hasta-hekim, hekim-sağlık personeli)
 - h) Hastaların tanınması (Kimliklendirme)
 - i) Mavi kod uygulaması
- 6.13. Kurumsal hizmet yönetimi**
- a) Hasta ve hasta yakınları memnuniyeti
 - b) Çalışan memnuniyeti
 - c) Anket uygulamaları
 - d) İdari süreçlerin verimliliği
 - e) Finansal yönetim
 - f) Hastane sınıflandırma ve belgelendirme
- 6.14. Hastane bilgi sistemleri**
- 6.15. Hasta kayıtları ve arşiv**
- 6.16. Tesis yönetimi ve güvenlik**
- a) Güvenlik planları
 - b) Atık yönetimi
 - c) Tehlikeli madde yönetimi
- 6.17. Stok kontrolü ve yönetimi**
- 6.18. Hemşirelik hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği**

KURSIYER EĞİTİM PROGRAMI

- 1. Sağlık Bakanlığının Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Politikaları-Stratejisi**
- 2. Türkiye’de Performans ve Kalite Yönetim Çalışmaları ve Seyri**
- 3. Performansa Dayalı Ek Ödeme Uygulaması**
 - 3.1.** Birinci basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
 - 3.2.** İkinci basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
 - 3.3.** Üçüncü basamak sağlık hizmetlerinde uygulanma modeli
- 4. Kurumsal Performans ve Kalite Uygulaması**
 - 4.1.** Poliklinik hizmetleri
 - a)** Hasta karşılama hizmetlerinin organizasyonu
 - b)** Hasta muayene hizmetlerinin organizasyonu
 - 4.2.** Laboratuvar hizmetleri
 - a)** Laboratuvar güvenliği
 - 4.3.** Görüntüleme hizmetleri
 - a)** Radyasyon güvenliği
 - 4.4.** Ameliyathane hizmetleri
 - a)** Sterilizasyon süreci
 - b)** Enfeksiyon kontrolü
 - c)** Kalitenin artırılması
 - 4.5.** Klinik hizmetler
 - a)** Hasta ve hasta yakını eğitimi
 - b)** Kliniklerde tıbbi cihaz yönetimi
 - c)** Enfeksiyon kontrolü
 - d)** Otelcilik hizmetleri
 - 4.6.** Yoğun bakım hizmetleri
 - 4.7.** Diyaliz hizmetleri
 - 4.8.** Acil servis hizmetleri
 - 4.9.** Ambulans hizmetleri
 - 4.10.** Eczane hizmetleri
 - 4.11.** Enfeksiyon kontrolü hizmetleri
 - 4.12.** Hasta ve çalışan güvenliği
 - a)** Güvenli cerrahi
 - b)** Bilgi güvenliği
 - c)** İlaç güvenliği
 - d)** Güvenli kan ürünleri
 - e)** Çalışan güvenliği
 - f)** El hijyeni programı
 - g)** Hasta güvenliğinde iletişim(hasta-hekim, hekim-sağlık personeli)
 - h)** Hastaların tanınması (Kimliklendirme)
 - i)** Mavi kod uygulaması

4.13. Kurumsal hizmet yönetimi

- a) Hasta ve hasta yakınları memnuniyeti
- b) Çalışan memnuniyeti
- c) Anket uygulamaları
- d) İdari süreçlerin verimliliği
- e) Finansal yönetim
- f) Hastane sınıflandırma ve belgelendirme

4.14. Hastane bilgi sistemleri

4.15. Hasta kayıtları ve arşiv

4.16. Tesis yönetimi ve güvenlik

- a) Güvenlik planları
- b) Atık yönetimi
- c) Tehlikeli madde yönetimi

4.17. Stok kontrolü ve yönetimi

4.18. Hemşirelik hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği