

1.AMAÇ

Görüntüleme Merkezimizde kurumsal yapı faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesini sağlamak için uygun planlamayı yapmak ve tüm çalışanların görev yetki ve sorumluluklarını belirlemek.

2.KAPSAM

Görüntüleme Merkezin misyon, vizyon, değerleri, kalite politikası, hasta ve çalışan odaklı hizmet anlayışı, kurumsal amaç ve hedefleri ve gerçekleştirme eylem planı, görev tanımlarını ve tüm çalışanları kapsar.

3.KISALTMALAR

SKS: Sağlıkta Kalite Standartları

BYS: Bilgi Yönetim Sistemi

4.TANIMLAR

Misyon: Bir kuruluşun varlık nedenini, temel amacını ve faaliyetlerini nasıl yürüttüğünü tanımlayan açıklamadır.

Vizyon: Bir kuruluşun geleceğe dair geniş ve iddialı resmidir; bu, kuruluşun uzun vadeli hedefleri ve onun ideal dünyadaki yerini tanımlar.

Kurum değerleri: Kurumların varoluş amacını oluşturan yapı taşlarıdır (müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, tedavi başarısı vb)

5. SORUMLULAR**5.1. Onay ve yürürlük**

Bu prosedür Mesul Müdür onayından sonra yürürlüğe girer.

5.2 Prosedürün Kullanıcıları

Tüm çalışanlar

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Misyon, vizyon ve değerler: Görüntüleme Merkezimiz Üst Yönetimi aşağıdaki hususlara yönelik taahhütlerini içeren kalite politikasını, misyon ve vizyonunu oluşturmuştur. Kurum yönetimi tarafından oluşturulan kalite politikası, misyon ve vizyonu web sayfasında yayınlanarak ve kurum içinde asılarak kamuoyu ile paylaşılması sağlanır.

Kurum değerleri: Görüntüleme merkezinin gerçekleştireceği tüm faaliyetlerde temel alacağı ilke ve kuralları ifade edecek şekilde belirlenmiştir.

Misyon, vizyon, değerlerin çalışanlar ile paylaşımı ve eğitimleri: İşe her yeni başlayan çalışana kurumun misyon, vizyon ve değerleri hakkında uyum eğitimleri kapsamında eğitim yapılır. Her yıl düzenli olarak eğitimler tekrarlanır.

MİSYONUMUZ

Betemar İleri Görüntüleme Merkezi'nin misyonu;

ulusal ve uluslararası kalite standartları doğrultusunda, yerli ve yabancı hastalarımıza, güncel tıbbi görüntüleme uygulamaları ve uzman sağlık kadrosu ile kişiye özel, güvenli ve doğru tanı odaklı hizmet sunmaktır.

Tüm süreçlerimizde hasta ve çalışan güvenliğini, etik değerleri ve yüksek hijyen standartlarını ön planda tutarak hasta memnuniyetini ve hizmet kalitesini sürekli artırmayı hedefleriz.

VİZYONUMUZ

Betemar İleri Görüntüleme Merkezi olarak vizyonumuz;

ileri görüntüleme ve radyoloji alanında ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uygun, hasta ve çalışan güvenliğini esas alan, etik ve bilimsel yaklaşımla sürekli gelişen, güvenilir ve tercih edilen bir marka olmaktır.

DEĞERLERİMİZ

Betemar İleri Görüntüleme Merkezi olarak tüm hizmet süreçlerimizde aşağıdaki temel değerleri esas alırız:

Adalet: Hizmet sunumunda eşitlik ve hakkaniyet

İnsan ve Hasta Haklarına Saygı: Hasta mahremiyeti, bilgilendirilmiş onam ve hasta haklarının korunması

Etik Kurallara Bağlılık: Dürüst, şeffaf ve etik ilkelere uygun sağlık hizmeti

Sürekli İyileştirme: Kalite göstergeleri doğrultusunda hizmet süreçlerinin geliştirilmesi

Hasta Odaklılık: Hasta ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alan hizmet anlayışı

Çalışan Odaklılık: Çalışan güvenliği, memnuniyeti ve gelişimini destekleyen yönetim yaklaşımı

Güvenli Çevre Odaklılık: Hasta ve çalışanlar için güvenli, sağlıklı ve hijyenik çalışma ortamı

Ekip Çalışması: Disiplinler arası iş birliği ve etkin iletişim

Hasta ve Çalışan Memnuniyeti: Memnuniyetin izlenmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması

KALİTE POLİTİKAMIZ

Betemar İleri Görüntüleme Merkezi olarak kalite politikamız:

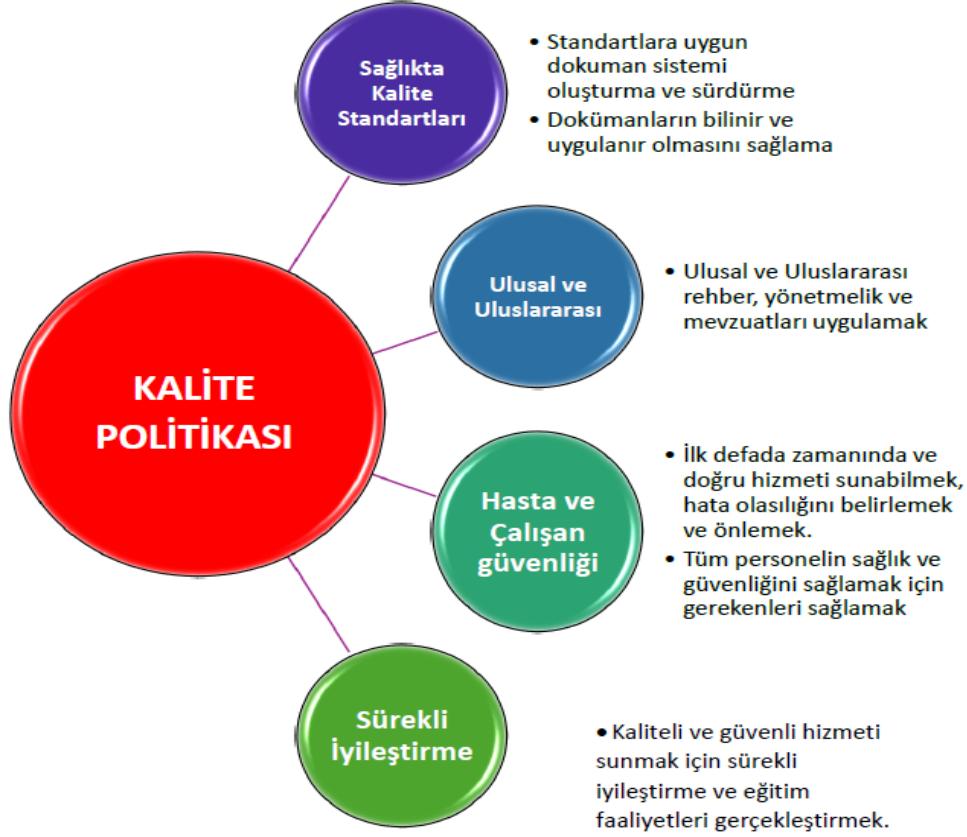
- Ulusal ve Uluslararası kalite standartlarına uyum sağlamak
- Sağlıkta kalite standartlarına uygun dokümantasyon sistemini oluşturmak, sürdürmek, bilinirliğini artırmak ve uygulanırlığını sağlamak
- Her bir hastaya ilk başvuruda, zamanında, kişiye özel ve doğru görüntüleme hizmeti sunmak
- Hasta ve çalışan güvenliği kapsamında riskleri belirlemek, analiz etmek ve gerekli önleyici tedbirleri alarak güvenli hizmet sunmak
- Kaliteli ve güvenli sağlık hizmeti sunmak amacıyla tüm süreçleri sürekli ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmek
- Çalışanların güncel bilgi, teknik ve standartlara uygun hizmet sunmasını sağlamak amacıyla sürekli eğitim faaliyetleri planlamak ve yürütmek
- Hasta gizliliğini ve kişisel verilerin korunmasını mevzuata uygun şekilde sağlamak
- Hijyen, sterilizasyon ve güvenli çalışma ortamı koşullarını sürdürülebilir şekilde sağlamak
- Ekip çalışmasını ve çalışan katılımını destekleyerek kurumsal kalite kültürünü güçlendirmek
- Hasta ve çalışan memnuniyetini düzenli olarak ölçerek hizmet kalitesini sürekli geliştirmek

Hasta Odaklılık

- Tıbbi ve Etik İlkelerle Bağlı Kalarak
- İnsana Saygılı
- Dürüst
- Şeffaf,
- Hasta Memnuniyeti Öncelikli.

Çalışan Odaklılık

- Çalışan Güvenliği ve Memnuniyetini Ön Planda Tutarak,
- Ekip Çalışmasına Önem Vermek.

Kalite Odaklılık:

6.2.Kurumsal amaç ve hedefler: Görüntüleme Merkezinin hedefleri iç ve dış çevre faktörleri ile hasta, çalışanlar ve toplumun özellikleri ve geri bildirimleri dikkate alınarak belirlenir. Görüntüleme Merkezinin temel politika ve değerleri tıbbi ve idari bölümlere ilişkin amaç ve hedefleri ile uyumludur.

Kurumsal amaç ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerin planlanması: Görüntüleme Merkezinin faaliyetlerinin planlanması ve uygulanmasında kurum bazında belirlenen amaç ve hedefler esas alınır.

6.3. Kurumsal amaç ve hedeflerin gerçekleşmesine yönelik eylem planı: Görüntüleme Merkezimizin belirlenen kurumsal amaç ve hedeflerine ulaşmasına yönelik uygulama adımlarını içeren “Kurumsal Amaç ve Hedeflere Ulaşmak İçin Eylem Planı” oluşturulmuştur.

6.4. Görüntüleme Merkezi Organizasyon Yapısı: Görüntüleme Merkezi faaliyetlerinin tamamını kapsayacak şekilde, kurum misyon, vizyon, amaç ve hedefleri de dikkate alınarak organizasyon yapısı ve organizasyon şeması oluşturulmuştur.

Organizasyon yapısı kapsamı: Organizasyon yapısı en üst yönetim kademesinden en alt birime kadar dikey ve yatay tüm ilişkileri gösterecek şekilde tanımlanmıştır. Sorumluluk ve ilişkiler, dikey ve yatay koordinasyon ve entegrasyon noktaları, gerektiğinde yetki devrinin nasıl yapılacağı konuları yer verilmektedir.

Güncel organizasyon yapısı: Organizasyon yapısında herhangi bir değişiklik yapıldığında güncel organizasyon şeması oluşturularak kamuoyu ve çalışanlarla paylaşımı sağlanır.

6.5. Görev Tanımları: Organizasyon yapısı kapsamında tüm birimlerin ve çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları tanımlanmış olup kendilerine tebliğ edilmiştir. Görev tanımları kapsayıcı çatışmaya yol açmayacak şekilde düzenlenmiştir.

Görev tanımlarının içeriği:

- Çalıştığı birim/bölüm
- Görev adı/unvanı
- Bağlı olduğu bölüm yöneticisi/amir
- Kendisine bağlı olan birimler
- Yerine vekalet edecek kişi/Görev devri
- Yetkinlik bilgileri (deneyim, uzmanlık/sertifika, kullanması gereken cihaz ve ekipmanlar, işinde gizlilik gereken durumlar)
- Görev amacı
- Temel iş ve sorumluluklar
- Yetkiler
- Meslekler için etik ilkeler
- Görev dağılımında çatışma yaşanması durumunda izlenecek yol

6.6. Birim sorumluları: Organizasyon yapısında bulunan tüm birimlerin sorumluları tanımlanmıştır. Birim sorumluları kendi birimlerinde prosedür, süreç, plan ve politikaların uygulanmasını sağlar.

6.7. Kurumsal iletişim stratejileri: Kurumsal iletişim kapsamında Görüntüleme merkezimiz hasta profili, bölgesel özellikler, etkileşim içinde olunan kişi ve kurumlarla temel politika ve değerler kurumun kapasitesi ve büyülüğü dikkate alınarak hedef kitle tanımlanmıştır.

6.7.1. Kurum içi hedef kitleye yönelik iletişim: Kurum içinde hedef kitleye yönelik iletişim kuralları aşağıdaki konuları içeren şekilde 'tanımlanmış olup 'Kurumsal İletişim Prosedürü''nde belirtilmiştir.

- Görüntüleme Merkezimizi oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi ve karar akışı
- Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı
- Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim
- Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde iletişim

6.7.2. Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim stratejileri: Kurum dışındaki hedef kitleye yönelik iletişim kuralları aşağıda belirtilen konuları içerecek şekilde tanımlanmış ve 'Kurumsal İletişim Prosedürü''nde belirtilmiştir.

- Hasta ve yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları vb. dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi
- Görüntüleme Merkezimiz çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi
- Hizmet alıcıların tanı, tedavi ve ücretlendirme süreçleri hakkında bilgilendirilmesi

6.8. Çalışan memnuniyet ve motivasyonunu arttırma: Görüntüleme Merkezimiz çalışanlarının memnuniyetini ve motivasyonunu arttırmak, kurum kültürünü yerleştirmek, kurumsal aidiyet duygusunu geliştirmek için yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişim ve işbirliğini arttırmaya yönelik çalışmalar her yılın ilk aylarında belirlenerek yapılır.

6.9. Görüntüleme Merkezinin elektronik ortamda tanıtımı ve toplumu bilgilendirme: Görüntüleme Merkezimiz <https://betemar.com.tr/> web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına, gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır.

Kurumsal web sitemizde;

- Görüntüleme Merkezimizin organizasyon yapısı,
- Kurum misyon, vizyon ve değerleri,
- Kalite Yönetim Biriminin çalışmaları
- Görüntüleme Merkezimize ulaşım bilgileri
- Görüntüleme Merkezimiz iletişim bilgileri
- Görüntüleme Merkezimizde hizmet verilen bölüm ve branşlar
- Hekimlere ait uzmanlık dalları, uzmanlık dallarına ilişkin spesifik ilgi alanları
- Özellikle tıbbi donanım ya da tecrübe gerektiren işlemlere yönelik bilgiler
- Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüş öneri sunabilecekleri alan
- Refakatçilerin uyması gereken kurallar
- Anlaşmalı olduğumuz kurum bilgileri
- Randevu alma

7.İLGİLİ DOKÜMANLAR

KU.PL.02 Kurumsal Amaç ve Hedeflere Ulaşmak İçin Eylem Planı

KU.PR.02 Kurumsal İletişim Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Kalite Yönetim Sorumlusu	Mesul Müdür