AMAÇ 1 SAĞLIK HIZMETLERINDE KALITEYI ARTIRMAK VE HASTA ODAKLI HIZMET ANLAYIŞINI GÜÇLENDIRMEK	
Amaç Tanımı	• Özel Neolife Tıp Merkezi'nde sunulan tüm tanı, tedavi, bakım, ameliyat öncesi, ameliyat süreci ve ameliyat sonrası hizmetlerin hasta memnuniyetini karşılayacak şekilde sunulmasını sağlamak; hasta deneyimini bilgilendirme, iletişim, mahremiyet, güven, konfor ve erişilebilirlik boyutlarıyla sürekli iyileştirmek.
Hedefler	• Sağlıkta Akreditasyon Standartları doğrultusunda tüm birimlerde etkinlik, etkililik, verimlilik ve hasta güvenliği odaklı hizmet sunumunu sürdürmek. • Hasta deneyimini; bilgiye erişim, doğru yönlendirme, iletişim ve hizmet sürecinde süreklilik açısından güçlendirmek. • Hastanın kendisini güvende, değerli ve özel hissettiği bir hizmet iklimi oluşturmak.
İç Çevre Faktörleri	• Hekim-hasta ve çalışan-hasta iletişimi • Çalışanların tutum, davranış ve kurumsal temsil yetkinliği • Fiziksel ortam koşulları, temizlik, konfor, yönlendirme ve bekleme alanları • Randevu, kayıt, karşılama, danışma ve taburculuk süreçleri • Çalışan memnuniyetinin hasta memnuniyetine etkisi
Dış Çevre Faktörleri	• Sağlık Bakanlığı düzenlemeleri ve SKS gereklilikleri • Hasta beklentileri, dijital itibar ve geri bildirimler • Resmi kurumlar, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılarla koordinasyon
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Hasta memnuniyeti: %90 ve üzeri • Şikâyet çözüm oranının %95 ve üzeri seviyede tutulması • Öz değerlendirme / kalite puanı: %85 ve üzeri • Ölçme yöntemi: Hasta memnuniyet anketleri, geri bildirim kayıtları, öz değerlendirme sonuçları ve kalite/bina turu raporları
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 2 GELİR-GİDER DENGESİNİ İYİLEŞTİRMEK VE KURUMSAL VERİMLİLİĞİ ARTIRMAK	
Amaç Tanımı	• Gelir ve gider yönetimini sürdürülebilir hale getirmek; malzeme, sarf, stok, cihaz ve satın alma süreçlerinde verimlilik sağlayarak kaynak kullanımını planlı, kontrollü ve ölçülebilir biçimde yürütmektir.
Hedefler	• Gider azaltıcı uygulamaları güçlendirmek ve gereksiz kaynak kaybını önlemek. • Stok, envanter ve sarf takibini düzenli hale getirerek operasyonel süreçleri desteklemek. • Enerji, su, medikal gaz ve atık yönetiminde tasarruf odaklı uygulamaları yaygınlaştırmak.
İç Çevre Faktörleri	• Satın alma ve stok yönetimi • Sarf malzeme tüketim kontrolü • Operasyonel planlama ve iş akışı verimliliği • Envanter kayıtlarının doğruluğu • Bölümler arası koordinasyon
Dış Çevre Faktörleri	• Tedarikçi fiyatları ve piyasa koşulları • Enflasyon, enerji maliyetleri ve ekonomik dalgalanmalar • Hizmet alım sözleşmeleri ve dış kaynak maliyetleri
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Gelir gerçekleşme oranı: %90 ve üzeri • Gider gerçekleşme kontrolü: %90'ın altında sapma hedefi • Gelirlerin giderleri karşılama oranı: %100 ve üzeri • Enerji / sarf tasarrufu hedefi: %5 • Ölçme yöntemi: Aylık mali tablolar, sarfiyat raporları, stok sayım sonuçları ve fatura analizleri
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 3 SAĞLIKLI, GÜVENLİ VE MOTİVE EDİCİ BİR ÇALIŞMA YAŞAMI OLUŞTURMAK	
Amaç Tanımı	• Çalışan memnuniyetini artırmak, kuruma bağlılığı güçlendirmek ve iş sağlığı ile güvenliği uygulamalarını etkin biçimde sürdürecek bir çalışma ortamı oluşturmaktır.
Hedefler	• Dinlenme, iletişim, ödüllendirme ve destek mekanizmalarını güçlendirmek. • Vardiya düzeni, iş yükü dengesi ve ekip içi iş birliğini iyileştirmek. • Bağışıklama, periyodik muayene ve güvenli çalışma alanı uygulamalarını sürdürülebilir hale getirmek.
İç Çevre Faktörleri	• Çalışan dinlenme alanları ve sosyal olanaklar • Ödüllendirme ve takdir sistemi • Vardiya düzeni, iş yükü dengesi ve ekip içi iletişim • İSG uygulamaları, bağışıklama ve periyodik muayeneler • Güvenli çalışma alanlarının oluşturulması
Dış Çevre Faktörleri	• İSG mevzuatı • Bölüm risk analizleri • Tedarikçi ve dış hizmet firmalarının güvenlik uyumu
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Çalışan memnuniyeti: %85 ve üzeri • Kesici-delici alet yaralanmaları: %2'ten düşük • Kan ve vücut sıvılarına maruziyet: %2'ten düşük • Periyodik sağlık taramasına katılım: %95 ve üzeri • Ölçme yöntemi: Çalışan memnuniyet anketleri, İSG kayıtları, olay bildirimleri ve yıllık analizler
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 4 ALTYAPI, DONANIM VE ERİŞİLEBİLİRLİK SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK	
Amaç Tanımı	• Tıp merkezinin fiziksel altyapı, cihaz, ekipman ve bina kullanım yeterliliğini sürekli uygun halde tutmak; engelli bireyler ve özel gereksinimli hastalar için erişilebilir, güvenli ve işlevsel hizmet ortamı sunmaktır.
Hedefler	• Erişilebilirlik standartlarına uygun bina düzenlemelerini sürdürmek. • Tıbbi cihaz bakım ve kalibrasyon süreçlerini kesintisiz şekilde yönetmek. • Ortak kullanım alanlarını hasta dostu, güvenli ve fonksiyonel hale getirmek.
İç Çevre Faktörleri	• Bina içi yönlendirme sistemleri • Asansör, tuvalet, lavabo, banko ve ortak alan düzenlemeleri • Tıbbi cihaz bakım ve kalibrasyon süreçleri • Bilgi işlem ve teknik destek sürekliliği • Klinik alanların fiziki uygunluğu
Dış Çevre Faktörleri	• Erişilebilirlik mevzuatı • Teknik servis sağlayıcıları • Yetkili bakım ve kalibrasyon firmaları
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Planlı bakım tamamlama oranı: %100 • Kalibrasyon uyum oranı: %100 • Erişilebilirlik ile ilgili uygunsuzluk sayısının azaltılması • Ölçme yöntemi: Teknik bakım planları, kalibrasyon kayıtları, hasta geri bildirimleri ve saha kontrolleri
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 5 PERSONELİ NİTELİK VE NİCELİK BAKIMINDAN GELİŞTİRMEK	
Amaç Tanımı	• Çalışanların mesleki bilgi, beceri ve davranış yetkinliklerini güçlendirmek; eğitim ihtiyaçlarını sistematik olarak belirleyip oryantasyon ve hizmet içi eğitim süreçlerini standardize etmektir.
Hedefler	• Bölüm bazlı eğitim ihtiyaç analizlerini düzenli olarak yapmak. • Yıllık eğitim planını etkin ve izlenebilir şekilde uygulamak. • Oryantasyon, yetkinlik değerlendirme ve performans izleme süreçlerini standardize etmek.
İç Çevre Faktörleri	• Bölüm bazlı eğitim ihtiyaç analizleri • Oryantasyon programları • Yetkinlik değerlendirme ve performans izleme • Yönetici geri bildirimleri ve saha gözlemleri
Dış Çevre Faktörleri	• Dış eğitim kurumları • Hizmet alınan firmalar ve uzman eğitmenler • Mevzuat ve kalite standartlarındaki değişiklikler
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Eğitime katılım oranı: %90 ve üzeri • Planlanan eğitimlerin gerçekleşme oranı: %100 • Oryantasyon tamamlama oranı: %100 • Ölçme yöntemi: Eğitim planı, katılım listeleri, sınav / ölçme sonuçları ve 3 aylık analizler
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 6 HASTA GÜVENLİĞİNİ EN ÜST DÜZEYDE SAĞLAMAK	
Amaç Tanımı	• Hasta güvenliğini tehdit eden riskleri erken tespit etmek; enfeksiyonların önlenmesi, düşmelerin azaltılması, doğru hasta-doğru işlem uygulamalarının güçlendirilmesi ve istenmeyen olay bildirimi kültürünün yaygınlaştırılmasıdır.
Hedefler	• Hasta güvenliğini tehdit eden unsurları kayıt altına alıp tekrarlanmasını önlemek. • El hijyeni, ilaç güvenliği, kimlik doğrulama ve hasta transfer süreçlerinde uyumu güçlendirmek. • Mavi Kod ve diğer acil durum organizasyonlarında hızlı ve etkili müdahale kapasitesini korumak.
İç Çevre Faktörleri	• Düşme riski değerlendirmeleri • El hijyeni ve enfeksiyon kontrol uygulamaları • İlaç güvenliği, kimlik doğrulama ve hasta transfer süreçleri • Mavi Kod ve acil durum ekip organizasyonu
Dış Çevre Faktörleri	• Hasta güvenliği kültürü • Ulusal kalite standartları • Acil durum ve olay yönetimi gereklilikleri
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Düşen hasta oranı: %1'den düşük • Mavi Kod olay yerine ulaşma süresi: 3 dakikanın altında • El hijyeni uyumu: %90 ve üzeri • Ölçme yöntemi: Olay bildirim formları, kalite indikatörleri, gözlem sonuçları ve komite değerlendirmeleri
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027

AMAÇ 7 HASTA HİZMETLERİNDE HAKKANİYETİ, ZAMANLILIĞI VE SÜREÇ ETKİNLİĞİNİ SAĞLAYARAK MEMNUNİYETİ EN ÜST DÜZEYDE TUTMAK	
Amac Tanımı	• Muayene, tetkik, işlem ve sonuç bilgilendirme süreçlerini planlanan sürelerde tamamlamak; hastaların bekleme süreleri konusunda doğru ve zamanında bilgilendirilmesini sağlayarak hizmet akışını güçlendirmektir.
Hedefler	• Randevu planlaması ile gerçek hizmet süresi arasındaki uyumu artırmak. • Tetkik ve sonuç verme süreçlerinde standardizasyon sağlamak. • Planlanan muayene süresi içinde hastanın muayene ve tedavisinin tamamlanma oranını artırmak.
İç Çevre Faktörleri	• Randevu planlama sistemi • Muayene ve işlem süre yönetimi • Tetkik ve sonuç verme süreci • Hasta kabul, kayıt ve yönlendirme süreçleri • Bölümler arası koordinasyon ve bilgi akışı
Dış Çevre Faktörleri	• Sağlıkta Akreditasyon Standartları • Hasta beklentileri • Laboratuvar ve dış hizmet sağlayıcı süreleri
Planlanan Hedef ve Ölçme Metodu	• Randevu gecikme süresi: 30 dakikanın altında • Tetkik istem - numune kabul arasındaki sürelerin izlenmesi • Numune sonuç verme sürelerinin ölçülmesi ve standardizasyonu • Ölçme yöntemi: Randevu takip istatistikleri, tetkik süre analizleri, hasta geri bildirimleri ve bölüm bazlı performans değerlendirmeleri
1. Değerlendirme Dönemi	Temmuz 2026
2. Değerlendirme Dönemi	Ocak 2027