

	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Doküman Kodu	K.KU.YD.02
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YAPISI GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Yayın Tarihi	10.05.2018
		Revizyon Tarihi	01.11.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1/8

1. AMAÇ

Ağız Diş Sağlığı Hizmetleri (ADSH) Sağlıkta Kalite Standartlarının (SKS) fakülteye uyumu, iyileştirilmesi, kaliteli ve verimli sağlık hizmeti sunulması için; iş akışının belirlenmiş bir kalite yönetim yapısı içinde, fakültenin amaç ve hedefleri doğrultusunda daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesinin sağlanması.

2. KAPSAM

Kalite Yönetim Birimi, Bölüm Kalite Sorumluları, Komiteler, tüm çalışanları kapsar.

3. KISALTMALAR

ADSH: Ağız Diş Sağlığı Hizmetleri

SKS: Sağlıkta Kalite Standartları

4. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Direktörü,
Bölüm Kalite Sorumluları
Ekip Komite Komisyonlar
Kalite Birim Çalışanları

5. FAALİYET AKIŞI

5.1 Kalite Yönetim Sisteminde Yatay Ve Dikey Hiyerarşik Yapı

Fakültemizde kalite yönetim sisteminin sürekliliğini, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak üzere üst yönetimden bölüm çalışanlarına kadar tüm personelin kalite iyileştirme çalışmalarındaki rol ve sorumluluklarının tanımlanması, kalite yönetim yapılanmasının oluşturulması, kalite iyileştirme çalışmalarının planlanması, yürütülmesi ve koordinasyonu, kalitenin sürekli iyileştirilmesinin sağlanması hedeflenmektedir.

Fakültemiz iç dikey yapılanma da üst yönetime bağlı olarak işlev görür. Tüm fakülte yönetimi Kalite Yönetim Sisteminin bir parçasıdır. Kalite Yönetim Sisteminden çıkan tüm raporlar ve çalışmalar dikey hiyerarşik yapıya bağlı olarak üst yönetime sunulur. Dekanlık tüm raporları ve çalışmalarını denetleyerek

gereken birimlere dikey hiyerarşik yapıyla gönderimini yapar ve sistemde aksayan yönler varsa düzeltilmesini sağlar.

Fakültemizde tüm birimler Kalite Yönetim Sisteminde eşit yatay yapıya sahiptir. Tüm birimler sistem içerisinde kendi birimini ilgilendiren standartlara uygun çalışmak zorundadır. Yatay entegrasyon noktalarında Dekan Yardımcıları, Fakülte Sekreteri ve Kalite yönetim Direktörü, ekip halinde çalışarak işbölümünün sağlanması, yetki ve sorumlulukların belirlenerek bunlardan doğacak sorumlulukları dikkate almaktadırlar.

Uyulması gereken standartlar Sağlık Bakanlığının SKS ADSH ve ilgili mevzuatlarında belirlenmiştir. Kalite Yönetim Birimi bu standartların uygulanması, sürecin devamlılığı ve sürekli iyileştirme için tüm birimlerle yatay iletişim tekniklerini kullanarak çalışır. Tüm birimler yine aynı yatay iletişimle Kalite Yönetim Birimi ile ilişki kurar. Bu ilişkilerde birim sorumlularına aynı zamanda Kalite Birim Sorumluları da denir.

Kalite yönetim birimi tüm çalışanlar ile yatay ilişkinin kurulmasından ve kalite yönetim sisteminin uygulanmasından sorumludur. Kalite birim sorumluları kalite sisteminin çalışanlardan sonraki ilk uygulama ayağını oluşturur.

5.2 Dikey ve Yatay Hiyerarşi

Fakültemizin kalite yönetim birimi çalışmalarına ilişkin tüm dikey ve yatay hiyerarşik yapılar **Kalite Yönetimi Organizasyon Şemasında** belirtilmiş olup en üst basamağında Dekan vardır.

- Kalite Yönetim Direktörü Dekana dikey olarak bağlıdır.
- Kalite Yönetim Direktörüne dikey, birbirine yatay olarak bağlı birimler aşağıdaki gibidir;
 - Kalite Birimi ve Çalışanları
 - Bölüm Kalite Sorumluları
 - Komiteler/Ekipler/Komisyonlar

5.3.Görev, Yetki ve Sorumluluklar:

5.3.1 Dekan; Bakanlık, tarafından belirlenen kalite ve hizmet standartlarına uygun olarak, sağlık hizmetini etkin ve verimli sunmak, bu konuda gerekli çalışmaları yürütmek, standartlara uygunluğu ölçmek, değerlendirmek ve gerekli eğitimleri planlayarak uygulamaktan birinci derecede sorumludur.

5.3.2 Kalite Yönetim Direktörü; SKS ADSH çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonu, fakülteye uyumu, sürekli iyileştirilmesi, düzenli olarak değerlendirilmesi, düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve kalite yönetim sistemindeki gelişmelerin uygulanmasından sorumludur. Kalite Yönetim Direktörü, Kalite Yönetim Biriminin sorumlusudur. Kalite Yönetim direktörünün görevleri Kalite Yönetim Birimi İşleyiş Prosüdünde ifade edilmiştir.

5.3.3 Kalite Birimi Çalışanları; SKS ADSH çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonu sağlanırken yapılan çalışmalarda kalite yönetim direktörüne karşı sorumludurlar. Kalite yönetim biriminde çalışan personel sayısı; dekan tarafından kurumun büyüklüğü ve özelliği göz önüne alınarak 3 kişi (1 kalite yönetim direktörü,2 birim çalışanı) olarak belirlenmiştir. Kalite yönetim birimi ve çalışanlarının görevleri Kalite Yönetim Birimi İşleyiş Prosüdünde ifade edilmiştir.

5.3.4 Bölüm Kalite Sorumluları; Kalite Yönetim Direktörünün teklifi ve dekanlık onayı ile görevlendirilir. Bölümleri ile ilgili SKS uygulamalarından ve iyileştirme faaliyetlerinden Kalite Yönetim Direktörüne karşı sorumludur. Bölüm kalite sorumluları kalite yönetim direktörü ile koordineli çalışır ve bölümlerde yürütülen düzeltici önleyici faaliyetleri takip eder.

5.3.5 Komiteler/Ekipler/Komisyonlar; SKS kapsamında kurulan Dekan tarafından onaylanan komiteler yılda en az 4 defa ve gerektiğinde toplanır. Görev alanına ilişkin olay bildirimlerini değerlendirip analiz etmek, gerekli iyileştirme çalışmaları yapmak, alınan kararlarla ilgili çalışmaların yürütülmesini takip

etmek, görev alanı ile ilgili gerekli eğitim faaliyetlerini belirlemekten sorumludur. Komitelerin görev alanları ayrıca tanımlanmıştır. SKS kapsamında kurulan Dekan tarafından onaylanan ekipler ise; komitelere bağlı ve/veya bağımsız olarak kalite çalışmalarını yürütür ve takip eder. Ekiplerin toplantısı kuruluş amaçlarına uygun olarak kalite yönetim birimi tarafından belirlenen aralıklarla yapılır(görüş değerlendirme ekipleri, gösterge yönetimi sorumlu ekip vb.) . Komitelerin görev alanına giren ekiplerin çalışmaları ise, ilgili komite toplantılarında görüşülerek değerlendirilir(Bina turu Ekibi, Beyaz Kod, Mavi Kod vb.)

Fakültemizde SKS kapsamında kurulan komite ve ekipler şunlardır:

Hasta güvenliği Komitesi

İlaç Yönetimi Ekibi

Bilgi Yönetimi Ekibi

Mavi Kod Yönetimi ve Ekibi

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Komitesi

Risk Değerlendirme Ekibi

Beyaz Kod Yönetim ve Ekibi

Radyasyon Güvenliği Birimi

Özdeğerlendirme Ekibi

Bilgi Yönetimi Ekibi

Eğitim Komitesi

Genel ve Bölüm Uyum Eğitim Sorumluları

Tesis Güvenliği Komitesi

Bina Turu Ekibi

Acil Durum ve Afet Yönetimi Ekibi

Kırmızı Kod Ekibi

Enfeksiyon Kontrol Komitesi

Gösterge Yönetimi Ekibi

Hasta Memnuniyet Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu

Çalışan Memnuniyet Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu

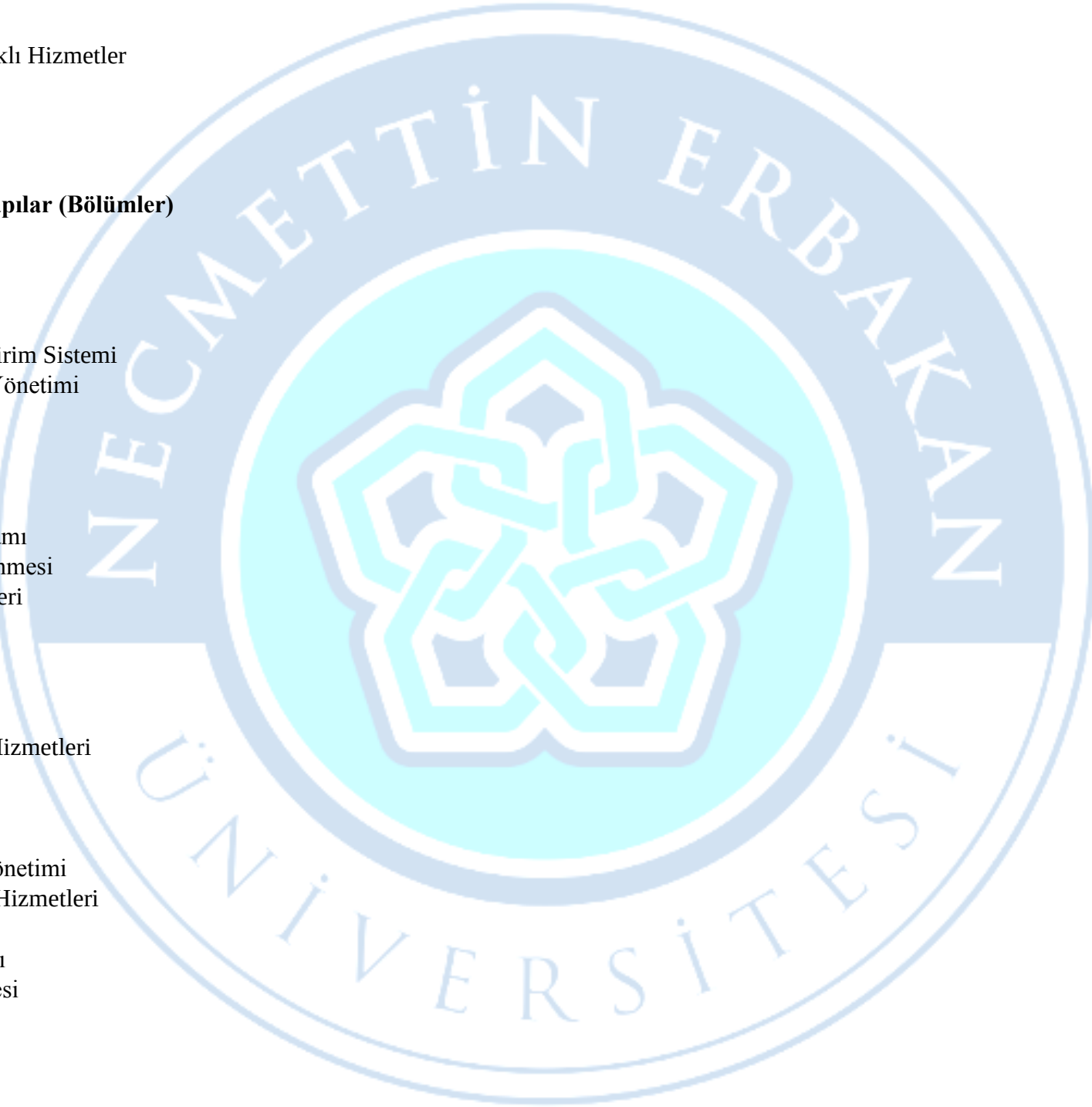
Dikey Hiyerarşik Yapılar (Boyutlar)

- Kurumsal Hizmetler

- Hasta ve Çalışan Odaklı Hizmetler
- Sağlık Hizmetleri
- Destek Hizmetler
- Gösterge Yönetimi

Yatay Hiyerarşik Yapılar (Bölümler)

- Kurumsal Yapı
- Kalite Yönetimi
- Doküman Yönetimi
- Risk Yönetimi
- İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi
- Acil Durum ve Afet Yönetimi
- Eğitim Yönetimi
- Sosyal Sorumluluk
- Hasta Deneyimi
- Hizmete Erişim
- Sağlıklı Çalışma Yaşamı
- Enfeksiyonların Önlenmesi
- Sterilizasyon Hizmetleri
- İlaç Yönetimi
- Hasta Bakımı
- Radyasyon Güvenliği
- Ameliyathane
- Protez Laboratuvarı Hizmetleri
- Tesis Yönetimi
- Otelcilik Hizmetleri
- Bilgi Yönetimi
- Malzeme ve Cihaz Yönetimi
- Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri
- Atık Yönetim
- Dış Kaynak Kullanımı
- Göstergelerin İzlenmesi
- Kalite Göstergeleri



KALİTE YÖNETİM ORGANİZASYON ŞEMASI

KOMİTELER-KOMİSYONLAR

- ❖ HASTA GÜVENLİĞİ KOMİTESİ
- ❖ ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KOMİTESİ
- ❖ EĞİTİM KOMİTESİ
- ❖ TESİS GÜVENLİĞİ KOMİTESİ
- ❖ ENFEKSİYON KONTROL KOMİTESİ
- ❖ ÇALIŞAN MEMNUNİYET ÖNERİ ŞİKAYET VE ANKET DEĞERLENDİRME KOMİSYONU
- ❖ HASTA MEMNUNİYET ÖNERİ ŞİKAYET VE ANKET DEĞERLENDİRME KOMİSYONU

DEKAN

KALİTE YÖNETİM
BİRİMİ

BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI

EKİPLER

- ❖ İLAÇ YÖNETİM EKİBİ
- ❖ ÖZDEĞERLENDİRME EKİBİ
- ❖ BİNA TUR EKİBİ
- ❖ BEYAZ KOD EKİBİ
- ❖ MAVİ KOD EKİBİ
- ❖ KIRMIZI KOD EKİBİ
- ❖ GÖSTERGE YÖNETİMİ EKİBİ
- ❖ BİLGİ YÖNETİMİ EKİBİ
- ❖ RADYASYON GÜVENLİĞİ BİRİMİ
- ❖ RİSK DEĞERLENDİRME EKİBİ
- ❖ ACİL DURUM VE AFET YÖNETİM EKİBİ


```
graph TD; DEKAN[DEKAN] --- DEKAN_YARDIMCILARI[DEKAN YARDIMCILARI]; DEKAN --- FAKULTE_SEKRETERI[FAKÜLTE SEKRETERİ]; DEKAN --- KALITE_YONETIM_DIREKTORU[KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- KURUMSAL_YAPI[KURUMSAL YAPI]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- KALITE_YONETIMI[KALİTE YÖNETİMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- DOKUMAN_YONETIMI[DOKÜMAN YÖNETİMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- RISK_YONETIMI[RİSK YÖNETİMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- ISTENMEYEN_OLAY_BILDIRIM_SISTEMI[İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- ACIL_DURUM_VE_AFET_YONETIMI[ACİL DURUM VE AFET YÖNETİMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- EGITIM_YONETIMI[EĞİTİM YÖNETİMİ]; KALITE_YONETIM_DIREKTORU --- SOSYAL_SORUMLULUK[SOSYAL SORUMLULUK]; KURUMSAL_YAPI --- KALITE_YONETIM_DIREKTORU; KALITE_YONETIMI --- BOLUM_KALITE_SORUMLULARI_EKIPLER_KOMITELER[BÖLÜM KALİTE SORUMLULARI-EKİPLER-KOMİTELER]; DOKUMAN_YONETIMI --- HASTA_VE_CALISAN_GUVENLUGU_KOMITELERI_RISK_DEGERLENDIRME_EKIBI[HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLÜĞÜ KOMİTELERİ-RİSK DEĞERLENDİRME EKİBİ]; RISK_YONETIMI --- BOLUM_KALITE_SORUMLULARI_BEYAZ_MAVI_KOD_EKIBI[BÖLÜM KALİTE SORUMLULARI-BEYAZ -MAVİ KOD EKİBİ]; ISTENMEYEN_OLAY_BILDIRIM_SISTEMI --- KIRMIZI_KOD_EKIBI_KURUMSAL_VE_AFET_YONETIM_EKIBI[KIRMIZI KOD EKİBİ ACİL DURUM VE AFET YÖNETİM EKİBİ]; ACIL_DURUM_VE_AFET_YONETIMI --- EGITIM_KOMITESI[EĞİTİM KOMİTESİ]; EGITIM_YONETIMI --- EGITIM_KOMITESI; SOSYAL_SORUMLULUK --- EGITIM_KOMITESI;
```

DEKAN

FAKÜLTE SEKRETERİ

KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ

**BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI-EKİPLER-
KOMİTELER**

**HASTA VE ÇALIŞAN
GÜVENLİĞİ KOMİTELERİ-RİSK
DEĞERLENDİRME EKİBİ**

**BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI-BEYAZ -MAVİ
KOD EKİBİ**

**KIRMIZI KOD EKİBİ ACİL
DURUM VE AFET YÖNETİM
EKİBİ**

EĞİTİM KOMİTESİ

EĞİTİM KOMİTESİ

HASTA DENEYİMİ

HASTA İLETİŞİM
BİRİMİ

BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI

DEKAN
YARDIMCILARI

FAKÜLTE
SEKRETERİ

BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI

BÖLÜM KALİTE
SORUMLULARI

EKİPLER-
KOMİTELER

HİZMETE ERİŞİM

SAĞLIKLI ÇALIŞMA
YAŞAMI

ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK HİZMETLERİ

ENFEKSİYONLARIN ÖNLENMESİ

ENFEKSİYON KONTROL
KOMİTESİ

STERİLİZASYON HİZMETLERİ

BÖLÜM KALİTE SORUMLUSU

İLAÇ YÖNETİMİ

İLAÇ YÖNETİM EKİBİ

HASTA BAKIMI

BÖLÜM KALİTE SORUMLULARI

RADYASYON GÜVENLİĞİ

RADYASYON GÜVENLİĞİ BİRİMİ

PROTEZ LABORATUVARI
HİZMETLERİ

BÖLÜM KALİTE SORUMLUSU

AMELİYATHANE

BÖLÜM KALİTE SORUMLUSU

DESTEK HİZMETLERİ



GÖSTERGELERİN İZLENMESİ

GÖSTERGELERİN
İZLENMESİ

KALİTE
GÖSTERGELERİ

