**1. AMAÇ**

Merkezimizin hizmet sunma yükümlülüğünde bulunan ancak merkezimiz imkânları ile hizmet sunumunun mümkün olmadığı durumlarda tedarikçiler tarafından yerine getirilen hizmet süreçlerinin (dış kaynaklı süreçler) hedeflenen şartları karşılayacak şekilde sürdürülebilmesi, yapılacak olan izleme kontrol ve yaptırımlar için gerekli olan usul ve esasları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

**2. KAPSAM**

Tedarikçiler tarafından sunulan hizmetlerin planlanan şekilde yerine getirilmesi için yapılacak kontrol faaliyetlerini kapsar.

**3. KISALTMALAR**

**4. SORUMLULAR**

SAÜ Diş Hekimliği Fakültesi Uygulama ve Araştırma Merkezi Yöneticisi (Dekan)

Fakülte Sekreteri

Birim Sorumluları

**5. TANIMLAR**

**Dış kaynak kullanımı**: Sağlık hizmeti veren kuruluşun bazı hizmetlerinin sağlık kurumu dışındaki bir kurum ya da kuruluştan sağlanması yöntemidir. **Dış Kaynak Kullanımı** (DKK) bir hizmet sağlayıcısının asıl uzmanlık alanına odaklanıp uzmanlık alanı dışındaki konularda konunun uzman şirketlerinden hizmet alması anlamına gelmektedir.

**Dış Kaynak Yolu İle Alınabilecek Hizmetler**

Yoğun Bakım Ünitesi Kullanım Hizmeti

Bilgisayar (Otomasyon-enformasyon) Hizmeti

Protez Laboratuvar Hizmeti

Şoför Hizmeti

**Dış Kaynak Bakım Onarım Hizmeti:** Personel sayısı belirtilmeyen ve belirli bir cihaza, tesisat veya teçhizata yönelik yapılan bakım-onarım hizmet alımları

Asansör Bakım, Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Klima Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Hidrofor Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Hava Kompresörü Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Havalandırma Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Jeneratör Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Kompanzasyon Panosu Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Su Deposu Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

UPS (Güç Kaynağı) Bakım Onarım Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Fotokopi Makineleri, Yazıcı, Fax Ve Baskı Cihazları, Çıktı Başı Dokümantasyon Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Kişisel Dozimetre Hizmeti Dış Kaynak Alımı

Akaryakıt Dış Kaynak Alımı

**6. FAALİYET AKIŞI**

Merkezimizde, süreçler İl Sağlık Müdürlüğümüz tarafından kanunların belirlediği şekilde tanımlanır. Hangi süreçlerin dış kaynaklı hale getirileceği kanunla da belirtilen süreçlere göre oluşturulur. Bu süreçler dış kaynaklı hale getirilmeden önce KİK (Kamu ihale Kurumu) de belirtilen adımlara göre ihale şekli belirlenir ve teknik şartname hazırlanır. İl Sağlık Müdürlüğü Mali Hizmetleri Başkanlığı Merkezimize yetki devri yaparsa ihale süreci Merkezimizde başlatılır. Yetki devri yapılmazsa dış kaynak kullanım sürecinde işlemler İl Sağlık Müdürlüğümüzce yürütülür. Dış hizmet sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği ve kullanılacak ekipmanlar ile cihazlar işin niteliği göz önünde bulundurularak idari ve teknik şartnamelerde belirtilir.

**Dış kaynaklı süreçlerin kontrolü:** Uygulama ve Araştırma Merkezi yönetimimizce hizmet alımı teknik şartnamesinde belirtilen usullerde oluşturulan bir komisyon tarafından periyodik kontroller yapılır. Bu kontrollerde referans alınan doküman; teknik ve idari şartnameler ile bunların atıfta bulunacağı diğer yasal dökümanlardır. Kontrol komisyonu ayrıca dış kaynak yoluyla hizmetlerin hasta ve çalışanların güvenliğini sağlayacak şekilde sunumuna ilişkin kontrolleri de yapar. Kontrol komisyonunca yapılan kontrollerde şartnamelere uygun yapılan işler yine aynı şartnamelerde belirtilen usul ve esaslara göre ödemeye bağlanır. Ancak yapılan kontrollerde şartnamelere uygunsuzluk gösteren konularda ise tutanak düzenlenerek ilgili yüklenici firmaya düzeltici faaliyet olarak ilgili prosedürlere göre açılır ve ekinde iletilir. Bu aşamadan sonra gerekli düzeltici önleyici faaliyetlerin kapatılması kalite kontrol birimi tarafından takip edilir. Gerekli iyileştirmelerin zamanında ve teknik şartnameye göre yerine getirildiğinin görülmemesi durumunda ilgili yüklenici firma uyarılır. Kurulacak olan kontrol komisyonu tarafından yapılan periyodik denetimlerde aynı yüklenici hizmette uygunsuzluklara devam ettiğinin tutanakla tespiti halinde sözleşmenin ilgili hükümleri işletilerek sözleşmenin feshi hükümleri uygulanır.

**Çalışan ve hasta geri bildirimleri:** Merkezimiz çalışanları ve Merkezimizden hizmet alan hastaların memnuniyetinin ölçülmesi için düzenlenen anket geri bildirimlerinde yüklenicinin yaptığı işle ilgili uygunsuzlukların bildirilmesi durumunda belirli periyotlara gerek kalmadan bir plana ve zamana bağlı kalmaksızın gözlemler kurulacak komisyonlar tarafından yapılır. Uygunsuzluğun, kontrol komisyonut arafından tespit edilmesi halinde bir önceki madde de belirtilen iyileştirici faaliyetler yerine getirilir. Geri bildirimlere istinaden yapılan kontroller ve herhangi bir uygunsuzluğun görülmemesi durumunda geri bildirimler ilgili yükleniciye yazılı olarak bildirilir. Hizmet alımı yapılan firmalar (tedarikçiler) tarafından sunulan hizmetlerin, Merkezimiz kalite sistemine olan etkilerini, kalite yönetim temsilcisi ile birlikte izlemek değerlendirmek ve gerekli düzeltici önleyici faaliyetleri planlayarak yerine getirilmesinin takibini Uygulama ve Araştırma Merkezi yönetimi yapar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hazırlayan**  **Kalite Birimi Sorumlusu** | **Kontrol Eden**  **Kalite Yönetim Direktörü** | **Onaylayan**  **Dekan** |
|  |  |  |