|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **HASTA DENEYİMİ** |  |  |  |  |  |  |
| **Kriter** | **Kodu** | **Önemi** | **Tavan puan** | **Puan** | **Sonuç** | **Açıklama** |
| Hasta hakları uygulamalarına yönelik süreçler etkin şekilde yönetilmelidir | HHD01 |  | 30 |  |  |  |
| Hasta ve yakınlarının görüş, öneri ve şikayetleri alınmalı ve değerlendirilmelidir. | HHD02 |  | 30 |  |  |  |
| Hasta geri bildirim anketleri uygulanmalıdır. | HHD03 |  | 30 |  |  |  |
| Hasta ve/veya hasta yakını, hastaya sunulabilecek teşhis, tedavi, bakım hizmetleri, hasta sorumluluklaHasta ve hasta yakını, hastaya sunulabilecek teşhis, tedavi, bakım hizmetleri, hasta sorumlulukları ile diğer hizmetler hususunda bilgilendirilmelidir. | HHD04 | Çekirdek | 50 |  |  |  |
| Her türlü tıbbi müdahale öncesinde hasta rızası alınmalıdır. | HHD05 |  | 30 |  |  |  |
| Tüm sağlık hizmeti süreçlerinde hastanın mahremiyeti sağlanmalıdır. | HHD06 | Çekirdek | 50 |  |  |  |
| Hastaların hekim seçme hakkına yönelik uygulama etkin olarak yürütülmelidir. | HHD07 |  | 10 |  |  |  |
| Araştırma ve deneysel çalışmalara katılım veya herhangi bir sebeple hastaya ait veri, bilgi ve materyallerin kullanımı durumunda hasta rızası alınmalıdır. | HHD08 |  | 10 |  |  |  |
| Hastanın, bakım süreci ile ilgili tıbbi kayıtlara erişebilmesi sağlanmalıdır. | HHD09 |  | 10 |  |  |  |
| Hastaların; kültürel ve manevi değerleriyle çatışmadan hizmet alması sağlanmalıdır. | HHD10 |  | 10 |  |  |  |
| Hasta ziyaretlerine ilişkin planlama yapılmalıdır. | HHD11 |  | 0 |  |  |  |
| Hasta refakatçilerine yönelik düzenleme yapılmalıdır. | HHD12 |  | 0 |  |  |  |
| Total sonuç |  |  | **260** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **HİZMETE ERİŞİM** |  |  |  |  |  |  |
| **Kriter** | **Kodu** | **Önemi** | **Tavan puan** | **Puan** | **Sonuç** | **Açıklama** |
| Hastaların hizmete erişimini kolaylaştırmak üzere kurumda karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti verilmelidir. | HHE01 |  | 30 |  |  |  |
| Hasta kayıt işlemlerinin etkin ve doğru şekilde yapılabilmesi için gerekli düzenlemeler bulunmalıdır. | HHE02 |  | 10 |  |  |  |
| Hastaların poliklinik sürecinde bekleme sürelerinin minimuma indirilmesine yönelik gerekli tedbirler alınmalıdır | HHE03 |  | 10 |  |  |  |
| Teşhis ve tedavi amaçlı randevu ve sonuç verme süreçlerine ilişkin düzenleme bulunmalıdır. | HHE04 |  | 10 |  |  |  |
| Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler bulunmalıdır. | HHE05 |  | 30 |  |  |  |
| Kurumda mesai saatleri dışında hastanın acil durumları ile ilgili hizmete erişimini kolaylaştırıcı düzenlemeler yapılmalıdır. | HHE06 |  | 30 |  |  |  |
| Total sonuç |  |  | **90** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **SAĞLIKLI ÇALIŞMA YAŞAMI** |  |  |  |  |  |  |
| **Kriter** | **Kodu** | **Önemi** | **Tavan puan** | **Puan** | **Sonuç** | **Açıklama** |
| İnsan kaynaklarının yönetimine yönelik düzenleme yapılmalıdır. | HSÇ01 | Opsiyonel | 0 |  |  |  |
| Kurumun insan kaynakları ihtiyaçları doğrultusunda, personel temin planı oluşturulmalıdır. | HSÇ02 |  | 10 |  |  |  |
| Personel istihdamına yönelik süreçler tanımlanmalıdır. | HSÇ03 |  | 10 |  |  |  |
| Çalışanlara yönelik performans kriterleri belirlenmelidir. | HSÇ04 |  | 0 |  |  |  |
| Sağlıklı bir çalışma yaşamının sağlanmasına yönelik yıllık hedefler belirlenmelidir. | HSÇ05 |  | 10 |  |  |  |
| Çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden risklere yönelik düzenleme bulunmalıdır. | HSÇ06 | Çekirdek | 50 |  |  |  |
| Çalışanların sağlık taramaları yapılmalıdır. | HSÇ07 | Çekirdek | 50 |  |  |  |
| Çalışanlar tarafından kişisel koruyucu ekipman kullanılmalıdır. | HSÇ08 | Çekirdek | 50 |  |  |  |
| Çalışma ortamlarının ve çalışma yaşamının geliştirilmesi için gerekli fiziki ve sosyal imkânlar sağlanmalı, çalışanın iş yaşamı ile ilgili bireysel ihtiyaçları karşılanmalıdır. | HSÇ09 |  | 30 |  |  |  |
| Engelli ve kronik hastalığı olan çalışanlara yönelik düzenlemeler yapılmalıdır. | HSÇ10 |  | 30 |  |  |  |
| Çalışanların görüş, öneri, şikayetleri alınmalı ve değerlendirilmelidir. | HSÇ11 |  | 30 |  |  |  |
| Çalışan geri bildirim anketleri uygulanmalıdır. | HSÇ12 |  | 30 |  |  |  |
| **Total sonuç** |  |  | **300** |  |  |  |