

DIYALİZDE KALİTE

F.Nesrin CAN

DIALIFE Diyaliz Merkezleri

Hemşirelik Hizmetleri Koordinatörü

DİYALİZDE KALİTE

“Kalite, bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir.”

Sağlık Hizmetlerinde Kalite

Sağlık hizmetlerinde kalite ise sentezci bir yaklaşımla, teknik (bilimsel norm ve standartlara uygunluk) ve sanatsal (müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması) boyutlarıyla tanımlamaktadır. Vincet K. Omachonu (1990)

Diyalizde kalite;

Kt/V /URR

Ca/P/PTH

Anemi/Epo kullanımı

Hepatit serolojisi

DEY

S.Albumin

DİYALİZDE KALİTE

- KURUMSAL HİZMETLER
- HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER
- SAĞLIK HİZMETLERİ
- DESTEK HİZMETLERİ
- GÖSTERGE YÖNETİMİ

KURUMSAL HİZMETLER ,

Kurumsal amaçlara ulaşmak için görev, yetki, sorumluluk ve iletişim mekanizmalarının tanımlanması, Diyaliz Merkezinin iş akışının belirlenmiş bir organizasyon yapısı içinde yürütülmesi ve denetlenmesinin sağlanmasıdır.

Kalite Yönetimi ; 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 ile kalitenin sürekli iyileştirilmesinin sağlanmasıdır.

Döküman Yönetimi; Diyaliz Merkezinde uygulamalara ait süreçlerin planlanması ve yazılı hale getirilmesi, uygulamaların yazılı kurallara uygun olarak yerine getirilmesi ve kalite çalışmalarının etkin şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.

KURUMSAL HİZMETLER

Risk Yönetimi; Hasta, hasta yakını, çalışan, tesis ve çevre güvenliği kapsamında, diyaliz merkezinde sunulan hizmetlere ilişkin risklerin önlenmesi veya en alt düzeye indirilmesidir

İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi ; Diyaliz Merkezinde;Hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek, gerçekleşmek üzereyken son anda gerçekleşmeyen (ramak kala) ya da gerçekleşen istenmeyen olayların bildirilmesini sağlamak, bu olayları izlemek ve bildirimlerin sonucunda olaylara yönelik gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktır.

KURUMSAL HİZMETLER

Acil Durum ve Afet Yönetimi ; Diyaliz Merkezinde karşılaşılabilecek sorunlarda (solunum veya kardiyak arrest durumlarında, deprem, yangın vb.) müdahalenin en hızlı ve etkin şekilde olaya en kısa sürede yapılmasına yönelik gerekliliklerin tanımlanmasıdır.

Eğitim Yönetimi ; Diyaliz Merkezinin kalite iyileştirme faaliyetleri doğrultusunda, hasta, hasta yakını ve çalışanlara yönelik gerekli eğitimlerin etkin ve etkili bir şekilde verilmesidir.

Sosyal Sorumluluk ; Diyaliz merkezinin, topluma karşı sosyal sorumluluk çerçevesinde sağlığı teşvik edici ve geliştirici hizmetler sunmasını ve hizmet verdiği toplumun sağlık düzeyini yükseltilmesini sağlamaktır.

HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER

Hasta Deneyimi ; Diyaliz Merkezinde sunulan hizmetlere hasta perspektifinden bakılarak, temel hasta haklarının ve hasta memnuniyetinin sağlanması ile hizmet alınan tüm süreçlerde; hasta, hasta yakınının saygı görmesi ve özenle hizmet almasının temin edilmesidir.

Sağlıklı Çalışma Yaşamı ; Diyaliz Merkezlerine çalışan perspektifinden bakılarak, sağlık çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı ve alt yapısının sağlanmasıdır.

SAĞLIK HİZMETLERİ

Hasta Bakımı ; Diyaliz Merkezinden hizmet alan tüm hastaların, hasta bakım sürecinin her aşamasında hasta güvenliğini ve memnuniyetini sağlayacak şekilde ve bilimsel kurallar çerçevesinde aynı standartta bakım hizmeti almalarını sağlamaktır.

İlaç Yönetimi ; Diyaliz Merkezinde ilacın dahil olduğu tüm süreçlerde etkin ilaç yönetimini sağlamak, hasta ve çalışana yönelik riskleri en aza indirmektir.

Enfeksiyonların Önlenmesi ; Hastalar ve çalışanlar açısından sağlık hizmetleri ile ilişkili enfeksiyonlara yönelik riskleri tespit etmek ve önlemektir.

Laboratuvar Hizmetleri ; Kuruluşta sunulan laboratuvar hizmetlerine ilişkin tüm süreçlerde hasta güvenliğini ve çalışanlar için sağlıklı bir laboratuvar çalışma ortamı sağlamaktır.

DESTEK HİZMETLERİ

Tesis/Klinik Yönetimi ; Hasta, hasta yakınları ve çalışanlar için sürekli, güvenli ve kolay ulaşılabilir nitelikte kuruluşun fiziki koşulları ve teknik altyapısını oluşturmaktır.

Otelcilik Hizmetleri; Diyaliz Merkezinin tüm alanlarında temizliğin sürekliliğini ve etkinliğini sağlayarak hasta, hasta yakını ile çalışanların güvenliği ve memnuniyetini arttırmak, hasta/hasta yakınlarının kuruluşta bulundukları süre boyunca güvenli ve konforlu bir ortamda bulunmalarını sağlayarak moral ve motivasyonlarını yüksek tutmak, diyaliz merkezinde hasta/hasta yakını ve çalışanların can ve mal güvenliğini etkin ve etkili şekilde sağlamaktır.

Malzeme ve Cihaz Yönetimi ; Diyaliz Merkezinde sağlık hizmeti sunumu için gerekli olan malzeme ve cihazların temini ile bu malzeme ve cihazların güvenli, verimli ve etkin kullanımını sağlamaktır.

DESTEK HİZMETLERİ

Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri ; Hastalara ait tıbbi kayıtların etkin, doğru ve zamanında oluşturulması, sistematik bir arşivleme sistemi ile güvenli muhafazası ve hastaların bakım sürecine ilişkin her türlü bilgi ve belgeye zamanında ulaşılabilmesinin sağlanmasıdır.

Atık Yönetimi ; Diyaliz Merkezinde atıkların, oluşumundan nihai bertarafını gerçekleştirmek üzere yetkili kuruluşa teslimine kadar geçen süreçte, insan ve çevre sağlığına zarar vermesini önlemektir.

Dış Kaynak Kullanımı ; Diyaliz Merkezi tarafından sunulan hizmetlerin kalite ve etkililiğinin artırılması için dış kaynak kullanımı yolu ile verilen hizmetlerin kuruluşun temel politika ve değerleri ile uyum içinde ve Sağlıkta Kalite Standartlarında belirlenen hedefler doğrultusunda sunulmasını sağlamaktır.

GÖSTERGE YÖNETİMİ

Göstergelerin İzlenmesi ; Diyaliz hizmetleri kapsamında sunulan hizmetin performansını izlemek suretiyle kalitenin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamaktır.

Kalite Göstergeleri ; SKS bölümlerine yönelik kalite göstergeleri vasıtasıyla, bu bölümlere ilişkin hizmet süreçleri ve hizmetin sonucunda elde edilen çıktıların, somut veriler ile izlenmesi ve iyileştirilmesinin sağlanmasıdır.

KATILIMINIZ VE DİKKATİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM

F.Nesrin CAN

DİALİFE Diyaliz Merkezleri

Hemşirelik Hizmetleri Koordinatörü