

# KURUM KALİTE POLİTİKASI

Bursa Duaçınarı Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Kalite Yönetim Sistemimiz, T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları ve uymakla yükümlü olduğumuz yasal mevzuatlar kapsamında sürekli iyileşme ve gelişmeyi benimseyen bir yaklaşımı esas alarak, hizmet sunumunu gerçekleştirmeyi amaçlar.

## Kalite Yönetim Sisteminin Faydaları:

- Maliyet ve zamandan tasarruf
- Hasta odaklı hizmet sunumu
- Daha az hasta/hasta yakını – çalışan şikâyetleri
- Kaynakların optimum kullanımı
- Sağlıklı bilgi akışı
- Yönetim kolaylığı
- Kaliteli hasta bakımı sağlamak
- Kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek için personelde liderlik bilincinin oluşması
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak
- Eğitim çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması

## Kalite Yönetim Prensipleri

### Hasta Odaklılık

Merkezimiz mevcut ve gelecekteki hasta ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamalı ve aşmak için çabalamalıdır.

### Liderlik

Liderler, kuruluşun amacını ve yönünü belirlerler. Kuruluşun amaçlarının başarılması için kişilerin katılımını sağlayacak ortam oluşturulmalıdır.

### Kişilerin Katılımı

Çalışanlar bir kuruluşun temelidir. Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanmalarını sağlar.

### Proses Yaklaşımı

Uygun kaynaklar ve faaliyetler bir proses olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılabilir.

### Yönetimde Sistem Yaklaşımı

Belirli bir amaç için birbiriyle ilişkili proseslerin oluşturulduğu sistemin belirlenmesi, anlaşılması, yönetimi kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini artırır.

### Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme kuruluşun en kalıcı amacı olmalıdır.

### Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım

Etkin karar verme, verilerin ve bilgilerin analizine bağlıdır.

## **Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri**

Kuruluş ve tedarikçileri birbirinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır. Kuruluşlarda büyük bir rekabet gücü ve üstünlük sağlayan Toplam Kalite Yönetimi yukarıda sayılan ilkeler benimsenip uygulandığı takdirde kuruluştaki dinamizmin ve gelişimin sağlanmasında başarılı olur.

## **AMACIMIZ**

- Önceliğimiz hasta ve yakınlarının beklentilerini karşılayarak, memnuniyeti en üst düzeyde tutmak,
- Çağdaş yönetim anlayışı ile kalite yönetim sistemimizi sürekli iyileştirmek,
- Kurumumuzun belirlenen amaç, hedef ve strateji hedeflerine uygunluğunun ölçülmesini, değerlendirilmesini ve gerekli iyileştirme çalışmalarının başlatılmasını sağlamak,
- Tüm bölüm sorumluları ile oluşturulan hedeflerin belirlenen periyotlarla takip edilerek gözden geçirilmesini ve gerekli iyileştirme çalışmalarının başlatılmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin SKS, Verimlilik vb şartlarının yerine getirilmesini sağlayarak, bu şartların takip, ölçüm ve analizlerle desteklenerek devamlılığını sağlamak,
- Kalite Yönetim sistemimizin etkinliğini belirlenen periyotlarla ölçerek, çalışan görüş ve önerileri alınarak sürekliliğini ve dinamikliğini devam ettirmek,
- Hasta, tedarikçi ve tüm çalışanların kuruma duyduğu güveni sürekli geliştirerek dürüst kaliteli sağlık hizmeti sunmak,
- Çalışanımızı sürekli eğitimle destekleyerek ekip ruhunu iyileştirme ve geliştirme sürecinde etkinleştirmek,
- Çalışanın gurur duyduğu güler yüzlü, içten, insana saygılı çalışma ortamı sağlamak,
- Kaynaklarımızı etkin kullanmak,
- Çevreye saygılı olmak,
- Bölgemizin en saygın ve güvenilir hastanesi olmaktır.

## **Bu anlamda;**

Hasta ve Hasta yakınlarının beklenti ve isteklerini ölçmek ve memnuniyetlerini sürekli iyileştirmek için süreçler belirlenir. Bu süreçlerin performanslarını ölçen iyileştirme faaliyetleri planlanır.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları tüm birimler ve tüm çalışanlar tarafından yürütülmesi gereken bir faaliyet olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, tüm çalışanların Kalite Yönetimi ve kalite iyileştirmeleri konularında bilgi sahibi olmaları için sürekli eğitimler düzenlenerek uygulanır. Çalışanların kalite çalışmalarına katılımı teşvik edilir.

Katılımcı yönetim anlayışıyla aidiyet duygusu geliştirerek, kalite kurum kültürü haline getirilmektedir.

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için iş birliği içinde olunan firmalarla iyi ilişkiler kurulur ve performansları sürekli ölçülerek daha hızlı, daha ekonomik ve daha kaliteli hizmet temin edilir.

Çağdaş ve gelişmiş teknoloji kullanılarak hızlı ve doğru tanı ile tedaviyi gerçekleştirmek hedeflenir. Bursa Duaçınarı Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi olarak, şartlarına uygun şekilde çalışarak sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak, başta üst yönetim olmak üzere, tüm çalışanların sorumluluğunda olduğunu kabul ve taahhüt ederiz.