



**KURUMSAL AMAÇ
HEDEF VE EYLEM PLANI
TAKİP KARTI**



**KURUMSAL
AMAÇ, HEDEF VE EYLEM PLANI TAKİP KARTI**

DOKÜMAN KODU: KU.YD.04

YAYIN TARİHİ	07.02.2018
REVİZYON NO	04
REVİZYON TARİHİ	09.06.2026
SAYFA NO	2

Genel Amaç: Kurumsal amaçlara ulaşmak için görev, yetki, sorumluluk ve iletişim mekanizmalarının tanımlanması, Hastanenin iş akışının belirlenmiş bir organizasyon yapısı içinde yürütülmesi ve denetlenmesinin sağlanması, Hastanede sunulan sağlık hizmetleri ve diğer destek hizmetlerinin, sadece ülke mevzuatı kapsamında yetkilendirilmiş kişi ve kurumlarca sunulması ile bu hususun etkin şekilde kontrolü ve izlenebilirliğinin sağlanması, Hastanenin temel politika ve değerlerinin belirlenmesi suretiyle kurumun faaliyetleri ve stratejik kararları noktasında yöneticilere ve çalışanlara rehberlik edecek ilkelerin tanımlanması, Hastanede kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

Genel Hedefler: Verimlilik, Etkililik, Etkinlik, Sağlıklı Çalışma Yaşamı, Hasta Güvenliği, Hakkaniyet, Hasta Odaklılık, Uygunluk, Zamanlılık, Süreklilik

	Kurumsal Amaç	Kurumsal Hedef	Kurumsal Eylem Planı
1	Kurumsal amaçlara ulaşmak için görev, yetki, sorumluluk tanımlanması,	Kurumda görev yapan her bireyin görev, yetki ve sorumluluklarını bilincinde olmasını sağlamak,	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastanenin amaç ve hedefleri belirlenirken, iç ve dış çevre faktörleri ile hasta, çalışanlar ve toplumun özellikleri ve geribildirimlerini dikkate almak,➤ Hastane faaliyetlerinin planlanması ve uygulanmasında kurum bazında belirlenen amaç ve hedefleri esas almak,➤ Görev, yetki ve sorumlulukları kurum vizyon ve misyonu doğrultusunda belirlemek ve bu çerçevede çalışılmasını sağlamak.➤ Kurum personeline her yıl görev, yetki ve sorumluluklarının tebliğ edilmesi
2	Hastanenin iş akışının belirlenmiş bir organizasyon yapısı içinde yürütülmesi ve denetlenmesinin sağlanması	Belirlenen iş akışlarına personel uyumunun sağlanması,	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastanemizde açılacak yeni bölümler ve mevcut bölümler için kadro ihtiyaçlarını belirlemek,➤ Personel devir hızlarını belirlemek, kurumdan ayrılış nedenlerini tespit etmek, kuruma bağlılığı arttırmak üzere teşvik ve motivasyon uygulamalarını belirlemek,➤ Nitelikli insan gücünün kurumumuzu tercih etmesine yönelik stratejileri belirlemek ve uygulamak,➤ Gerektiğinde ilgili resmi kurumlardan destek sağlamak,➤ Personel motivasyonunun uygulamalarını aktif bir şekilde gerçekleştirmek,➤ Belirlenen iş akışlarına personel uyumunun sağlanması için eğitim planlamalarının yapılması
3	Hastanede kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanması,	Kurumsal iletişimi geliştirmek için hastalarla doğrudan iletişimde bulunan personelin tamamının etkili iletişim teknikleriyle ilgili eğitim almasını sağlamak	<ul style="list-style-type: none">➤ Halk eğitimle işbirliği yaparak özellikle sağlık iletişimi perspektifinde eğitim içerikleri ve süresini planlamak,➤ Hastalarla yoğun olarak doğrudan iletişim kuran personelleri belirlemek,➤ Hasta iletişiminin yoğun yaşandığı birimlerde dengeli olacak şekilde katılımı sağlamak,➤ Eğitim etkinliğinin ve kurumsal iletişime katkılarının değerlendirilmesini sağlamak,
		Yabancı, mülteci ve turist hastalarımız için hasta kabul, danışma, tanıtım ve tedavi aşamalarında en az iki yabancı dilde iletişim imkânı sağlamak	<ul style="list-style-type: none">➤ İş Kur vasıtasıyla İngilizce ve Arapça bilen en az bir personel sağlanacak,➤ Personelin en az mesai günlerinde çalışması sağlanacak, mesai dışında ihtiyaç duyulması halinde destek olabilecek yabancı dil bilen kişiler belirlenerek iletişim bilgileri alınacak,➤ Gerektiğinde sağlık bakanlığının yabancı hastalar için oluşturduğu çağrı merkezinin kullanımı ile ilgili personele eğitim verilecek,➤ Yeni yapılacak yönlendirme levhalarına İngilizce, Arapça vb. diller eklenecek,➤ Hastane web sitesinin İngilizce versiyonu da tasarlanacak, bunun için üniversite İngilizce bölümünden yardım istenecek,➤ Hastane tanıtım, eğitim ve bilgilendirme broşürlerini İngilizce ve Türkçe hazırlamak,

		Engelli hastalarla iletişimi tüm hasta kabul, danışma, bilgilendirme, tanı ve tedavi aşamalarında % 100 sağlamak	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta kabul, poliklinik kat sekreterlerinin en az % 45 inin, Hemşirelerin ise % 5 inin ve bir acil servis doktorunun işitme engellilere yönelik işaret dili eğitimi almalarını sağlamak, ➤ Hasta rıza ve bilgilendirme belgelerini görsel, işitsel ve barille alfabetesi ile iletilebilecek şekilde tasarlamak, ➤ Web sayfasını engellilere uygun olarak (Görsel, işitsel vb.) tasarlamak, ➤ Yönlendirme ve bilgilendirme levhalarını engellilere uygun olarak (Görsel, işitsel vb.) tasarlamak, ➤ Asansörleri engellilere uygun olarak (Görsel, işitsel vb.) tasarlamak, ➤ İlgili tüm personele engellilerle iletişime yönelik eğitim vermek,
4	Güvenilir ve kolay ulaşılabilir sağlık hizmeti sunarak, bulunduğumuz bölgede tercih edilen hastane olabilmek	Özel ihtiyacı olan kişilerin uygun sağlık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hastanemize gelen yaşlı ve engelli hastaların hizmet binasına kolay ulaşımının sağlanması için ring araçlarının hizmete girmesi ➤ Hastanemiz bahçesinde peyzaj düzenlemelerinin yapılması, yönlendirme levhalarının ışıklandırılması
5	Hastalarımızın memnuniyetini yükseltmek	Hastalarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta ve yakınlarını bilgilendirmek amacıyla Acil Servis girişine ledli tabela takılarak nöbetçi eczane konusunda bilgilendirilmesini sağlamak. ➤ Hasta ve yakınlarının internet web adresi üzerinden ve Hastanemizin muhtelif yerlerinde bulunan Dilek ve Öneri Kutularından yapmış olduğu bildirimler değerlendirilerek bunlara ilişkin Düzenleyici ve Önleyici faaliyetlerde bulunmak. ➤ Hasta Memnuniyet Anketleri sonuçlarının analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve Önleyici faaliyetlerde bulunmak.
6	Çalışanlarımızın memnuniyetini yükseltmek	Çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personellerin sertifikasyon durumlarına, yeteneklerine ve isteklerine uygun alanlarda çalıştırılmalarının sağlanması. ➤ Sosyal alanların(Oyun parkı, kafeterya, vb.) oluşturulmasının sağlanması. ➤ 25 yılını doldurmuş ve emekli olan personellere Teşekkür Belgesinin verilmesi. ➤ Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsenmesini sağlamak için organizasyonlar yapılması(Toplu eğlence ve yemek v.s organizasyonları) ➤ Engelli personelin engeline uygun işlerde çalıştırılması.
7	Hastane Alt yapı ve Donanım Eksikliklerini Gidermek ve sürekliliğini sağlamak	Hastane alt yapı eksikliklerini minimize edilerek kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hastanemiz binasında gerekli görülen tamir ve tadilatlar SKS'ye uygun olarak yapılmasının sağlanması ➤ Hastanemiz görsel alanların modernize edilmesi. ➤ Hastanemiz teknik altyapısına yönelik zaman içerisinde ortaya çıkan cihaz ve donanım eksiksiklerinin giderilmesi