

KURUMSAL AMAÇ, HEDEF VE EYLEM PLANI

KODU: KU.PL.03

YAYIN TARİHİ: OCAK 2019

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ:

SAYFA NO: 1/4

KURUMSAL AMAÇLAR

Kurumsal Amaç 1

Güvenilir ve kolay ulaşılabilir sağlık hizmeti sunarak, bulunduğumuz bölgede, yurt içi ve yurt dışında tercih edilen hastane olabilmek

KURUMSAL HEDEFLER

Kurumsal Hedef 1

Bedensel, ihtiyaç sebebiyle özel ihtiyacı olan kişilerin uygun sağlık hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamak

Kurumsal Hedef 2

Sağlık Turizmi Belgesinin devamlılığını sağlamak.

Kurumsal Hedef 3

Özel Sağlık Sigortası ve Kurumların tercih sebebi olmak

KURUMSAL EYLEM PLANLARI

- ✓ Yurt dışından hastanemize kolay ulaşılması için etkili hasta sağlayıcıları ile çalışmak
- ✓ Kurum yurtdışı hastalarıyla iletişim kurması için yabancı dil bilen çalışan sayısını arttırmak
- ✓ Web sayfasının çok sayıda yabancı dile çevirisinin yapılması
- ✓ Online hasta görüşleri yapılabilmesi için sistem oluşturmak
- ✓ Yurtdışındaki hastalara sağlık hizmeti ile ilgili sorularına uzaktan değerlendirme yapabilme ile ilgili düzenleme yapmak
- ✓ Özel sağlık sigortaları ve kurumlarla anlaşmalar yapmak, hastaların hastanemize yönlendirilmesini sağlamak

Kurumsal Amaç 2

Hastanemizin kısa ve orta vadeli iş planlarının, hastane vizyonu ve misyonu doğrultusunda hazırlanması ve dönemsel ilerleme raporlarıyla izlenmesini sağlamak

Kurumsal Hedef 1

Çalışan Memnuniyetinin sağlamak

Kurumsal Hedef 2

Çalışanın performansının geliştirilmesini sağlamak

- ✓ Çalışan Memnuniyetini ve Performansını Yükseltmek,
- ✓ Hastaya Mükemmel Hizmet Sunmak,
- ✓ Halk Sağlığını Korumak Geliştirmek,
- ✓ Sürekli Gelişimi Sağlamak,
- ✓ Optimum Mali Performans Sağlamak.

Kurumsal Amaç 3

Hastalarımızın memnuniyetini yükseltmek

Kurumsal Hedef 1

Hastalarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi

- ✓ Hasta ve yakınlarını bilgilendirmek amacıyla Acil Servis bekleme salonunda bulunan ekranda nöbetçi eczane konusunda bilgilendirilmesini sağlamak.
- ✓ Hasta ve yakınlarının internet web sayfasından yapılan öneri ve şikayetleri değerlendirilerek bunlara ilişkin Düzenleyici ve Önleyici faaliyetlerde bulunmak.
- ✓ Hasta Memnuniyet Anketleri sonuçlarının analizlerinin yapılarak gerekli düzeltici ve Önleyici faaliyetlerde bulunmak

KURUMSAL AMAÇ, HEDEF VE EYLEM PLANI

KODU: KU.PL.03

YAYIN TARİHİ: OCAK 2019

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ:

SAYFA NO: 2/4

KURUMSAL AMAÇLAR	KURUMSAL HEDEFLER	KURUMSAL EYLEM PLANLARI
Kurumsal Amaç 4 Çalışanlarımızın memnuniyetini yükseltmek	Kurumsal Hedef 1 Çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda ihtiyaçların tespit edilmesi	✓ Personellerin, meslek ve sertifikasyon durumlarına, yeteneklerine ve isteklerine uygun alanlarda çalıştırılmalarının sağlanması. ✓ Sosyal alanların (kreş vb.) oluşturulmasının sağlanması. ✓ Anketlerde teşekkür alan çalışanlara yönetim tarafından Teşekkür Belgesi verilmesi, Ayın /yılın personeli seçimlerinin yapılması ve ödüllendirilmesi. ✓ Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsenmesini sağlamak için organizasyonlar yapılması (Toplu eğlence ve yemek v.s organizasyonları) ✓ Engelli personelin engeline uygun işlerde çalıştırılması. Kendi özgüvenini sağlayabilesini sağlayarak göz önünde çalıştırılmasını sağlanması
Kurumsal Amaç 5 Ekip çalışmasına, etkin iletişime, güvenlik kültürü, etik kuralları ve sisteme bağlılığı vurgulayan bir şirket kültürünün şekillendirilmesini sağlamak	Kurumsal Hedef 1 Ekibin özelliğini iyi analiz ederek ekipte çalışanlara etkili iletişim eğitimleri vermek	✓ Hedeflerin ve performansların çalışanlar ile paylaşılması ✓ İş, yetki ve sorumluluğun dağıtılması konusunda dikkatli olunması ✓ “Çalışan Görüş ve Önerileri” ile çalışanların gelişim ve iyileştirme projeleri yaratmalarını teşvik edecek olan mekanizmaların kurulması ✓ Çalışanlar için, ücretsiz muayene, ücretsiz genel kontrol, ücretsiz ikramlar gibi, bağımsız promosyonların kullanılması ✓ “Açık Kapı” politikasının benimsenmesi ve iletişimi iyileştirme uygulamaları üzerinde çalışılması ✓ Yemek organizasyonları ile çalışanların etkileşiminin artırılması ✓ Sosyal aktivite programlarının düzenlenmesi ✓ Çalışanların verimliliğini artıracak çalışmaların yapılması ✓ Çalışan memnuniyet oranlarının artırılması, çalışan memnuniyeti anketlerinin yapılması.
Kurumsal Amaç 6 Gerçekçi, rekabet edebilir, stratejik fiyatlandırma yönetimini sağlamak	Kurumsal Hedef 1 Hastane işleyişinin devamını sağlamak	✓ TTB'nin geçerli fiyatlandırma politikası olarak kabul edilmesi ve uygulanması, ✓ SGK hastalarından %200'e kadar fiyat farkı alınması, ✓ Fiyatlandırma sistemindeki dinamik değişikliklerin gerçek hayatta yürütülmesi

KURUMSAL AMAÇ, HEDEF VE EYLEM PLANI

KODU: KU.PL.03	YAYIN TARİHİ: OCAK 2019	REVİZYON NO: 00	REVİZYON TARİHİ:	SAYFA NO: 3/4
----------------	-------------------------	-----------------	------------------	---------------

KURUMSAL AMAÇLAR	KURUMSAL HEDEFLER	KURUMSAL EYLEM PLANLARI
Kurumsal Amaç 7 Kalite ve hasta güvenliği için öncelikli süreçlerin iyileştirilmesini sağlamak	Kurumsal Hedef 1 Çalışan eğitiminin ve farkındalığının artırılması	✓ Uluslararası Hasta Güvenliği Hedeflerinin uygulanması ✓ Klinik dokümantasyonun iyileştirilmesi ✓ Etkin iletişimin iyileştirilmesi ✓ İlaç güvenliğinin güçlendirilmesi ✓ Hasta eğitim sürecinin geliştirilmesi ✓ Yatak sayısının artırımı ile hasta yatış ve taburluk süreçlerinin iyileştirilmesi
Kurumsal Amaç 8 Gelirin arttırılmasına yönelik araştırmalara odaklanma ve faaliyetlerde bulunulmasını sağlamak		✓ Hasta sayısının artırılması ve iş akışlarının mükemmeliyeti ✓ Tehditlerin, fırsatların ve pazardaki rakiplerin yakından takip edilmesi ✓ Düzenli kurum (bankalar, fabrikalar, vakıflar, resmi daireler vs.) ziyaretleri ile ilişkilerin ve anlaşmaların iyileştirilmesi ✓ Hastaları yönlendiren ve sevk eden doktorlarla iyi ilişkilerin kurulması (aile hekimleri, kardiyologlar vs.) ✓ Hizmet aralığının genişletilmesi, yeni ve ileri teknoloji uygulamaları için bölgede "ilk" olmaya yönelik yatırımların yapılması ✓ Sağlık turizmi ve turizm sağlığı konularında çalışılması (otel ve uçak şirketleri ile hizmet paketlerinin koordine edilmesi,)
Kurumsal Amaç 9 Hastane Alt yapı ve Donanım Eksikliklerini Gidermek ve sürekliliğini sağlamak	Kurumsal Hedef 1 Hastane alt yapı eksikliklerini minimize edilerek kaliteli ve sürekli sağlık hizmeti sunmak.	✓ Hastanemiz binasında gerekli görülen tamir ve tadilatlar SKS'ye uygun olarak yapılmasının sağlanması ✓ Hastanemizde tadilat görmemiş olan katlarının ve alanlarının tadilat yapılarak modernize edilmesi. ✓ Hastanemiz teknik altyapısına yönelik zaman içerisinde ortaya çıkan cihaz ve donanım eksiksiklerinin giderilmesi

KURUMSAL AMAÇ, HEDEF VE EYLEM PLANI

KODU: KU.PL.03	YAYIN TARİHİ: OCAK 2019	REVİZYON NO: 00	REVİZYON TARİHİ:	SAYFA NO: 4/4
----------------	-------------------------	-----------------	------------------	---------------

KURUMSAL AMAÇLAR	KURUMSAL HEDEFLER	KURUMSAL EYLEM PLANLARI
Kurumsal Amaç 10 Kurumsal pazarlama ve halkla ilişkiler faaliyetleri ile en iyi konumlandırmanın, bilinirliğin ve tercih edilmenin sağlanması	Kurumsal Hedef 1 Kurumsal iletişim biriminin etkili çalışmasını sağlamak. Kurumsal Hedef 2 Kurumsal Pazarlama ekibinin ziyaret ettiği kurumların geri dönüş yapmasını sağlamak	✓ Basın ilanları, billboardlar, röportaj ve özel sağlık programları (tv, radyo vs.) desteği ile tanınabilirliğin artırılması ✓ Diğer sağlık kuruluşları ile yakın iş birliği yürütülmesi ✓ Sanatsal aktivitelere destek verilmesi, sosyal projelere katkıda bulunabilmek amacı ile bölgesel bazda seçilmiş organizasyonlara destek verilmesi ✓ Kurumsal kimliğe uygun VIP katalogların, bilgi ve bölüm broşürlerinin yayınlanması ✓ Bilgi haberi ağırlıklı basın açıklamaları ile medyada aktif olunması ✓ Basın açıklamaları ve röportajlar vasıtasıyla önemli faaliyetlerin (başarı hikayeleri, yeni yatırımlar vs.) ilan edilmesi ✓ Stant alanları, fuarlarda, festivallerde veya okullarda, alışveriş merkezlerinde tarama ve tanıtım faaliyetleri ✓ Hedef kitleye zamanında tanıtım malzemelerinin dağıtılması ✓ TV, radyo, gazete ve dergi sponsorlukları ile hedef kitleye ulaşılması ✓ TV, radyo, gazete ve dergilere reklam verilmesi ✓ Web sitesi, sosyal medya, e-faaliyetler ve SMS faaliyetleri için düzenli uygulamaların bulunması ✓ Kamuya açık seminerler, göz taramaları, diyabet ölçümleri gibi etkinliklerin organize edilmesi ✓ Tıp uzmanları için etkinliklerin organize edilmesi (seminerler, konferanslar, akşam yemekleri) ✓ Yerel yetkililer ile sosyal sorumluluğumuzu gösteren sağlık programlarının geliştirilmesi ✓ Hizmet sağlama dışında uygulamalar ile gelir elde edilmesi; çocuk doğumları için oda dekorasyonu, foto/video çekimleri, kuaför hizmetleri düzenlenmesi
HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birimi	KONTROL EDEN Kalite Yönetim Direktörü	ONAYLAYAN Başhekim