



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ ÇAĞRI PROSESİ

Doküman No: KKM. YD.19	Yayın Tarihi: 04.08.2010	Revizyon Tarihi: 30.09.2015	Revizyon No: 03	Sayfa No: 01		
PROSESİN TEDARİKÇİLERİ	GİRDİ	KAYNAKLAR	UYGULAMA ESNASINDA KULLANILAN DÖKÜMANLARI	FAALİYETLER	ÇIKTI	PROSESİN MÜŞTERİLERİ
1-Hasta 2-Hasta Yakını 4-Polis 5-İtfaiye 6-Jandarma 7-İdareciler 8-İstasyon Ekipleri 9-Arayan Diğer Kişi Ve Kurumlar 10- İstasyon Prosesi 11-Hastaneler 12.Kriz merkezleri	1-Gelen telefon araması 2-Faks 3-e-mail 4-Telsiz	1-Çağrı karşılama personeli 2- Dijital operasyon sistemi 3-Telefon 4-Bilgisayar	1-Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği 2-İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi 3-KKM personeli görev ve iş tanımları 4-KKM iş akış şemaları 5-Sağlık Bakanlığı 112 Hizmet Kalite Standartları Rehberi 6-KKM Talimatları, prosedürleri, form ve listeleri	1-Danışman hekime aktarılan telefon 2-Veri Hazırlama Kontrol İşletmenine aktarılan telefon 3-Nakil Masasına aktarılan telefon 4-Hastane Koordinasyon Birimine aktarılan telefon 5- İstasyona verilen acil vaka 6-Sonlandırılan telefon	1-Dijital operasyon sistemine Yapılan Kayıt	1- Acil Danışma ve Yardım Prosesi 2- VHKİ 3- Hastane koordinasyon birimi 4- Hizmet sunulan kişi ve kuruluş 5- Acil Yardım İstasyonu

PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİ	PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN ÖLÇÜM CİHAZI (YÖNTEMİ)	PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KAYIT SORUMLUSU	PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KAYIT ORTAMI	PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN DOĞRULAMA PERYODU	PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KABUL KRITERİ
1- Çağrı Karşılama süresinin 30 saniyede sonlandırılma oranı	1-Dijital Kayıt	1-Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri	1-Dijital Operasyon Sistemi	1- 6 Ay	1-%
2- Arayan telefon numarası, arayan kişi adı, vaka özelliği ve aranan bölge bilgilerinin tam olarak girilme oranı	2-Dijital Kayıt	2- Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri	2-Dijital Operasyon Sistemi	2- 3 Ay	2-%
3-Hasta Memnuniyet oranı	3-Anketler	3-İletişim Hasta ve Çalışan Hakları Birimi, İstatistik Birimi	3-İstatistik sonuçları	3- 6 Ay	3-%
4-İstasyon Çalışanları memnuniyet oranı	4-Anketler	4- İletişim Hasta ve Çalışan Hakları Birimi, İstatistik Birimi	4-İstatistik sonuçları	4- 6 .Ay	4- %

PROSESİN SAHİPLERİ: İSTATİSTİK BİRİMİ-HASTA ve ÇALIŞAN HAKLARI, ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ BİRİMİ-KALİTE BİRİMİ