



## ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ MEDİKAL DANIŞMA VE AMBULANS YÖNLENDİRME PROSESİ

Doküman No: KKM.YD.20		Yayın Tarihi: 04.08.2010		Revizyon Tarihi: 30.09.2015		Revizyon No:02		Sayfa No: 01					
PROSESİN TEDARİKÇİLERİ		GİRDİ		KAYNAKLAR		UYGULAMA ESNASINDA KULLANILAN DÖKÜMANLAR		FAALİYETLER		ÇIKTI		PROSESİN MÜŞTERİLERİ	
1-Çağrı Prosesi 2-Nakil prosesi 3- İstasyon prosesi 4-Hastane Koordinasyon Prosesi 5-Destek hizmetleri prosesi 6- Kayıt prosesi 7-Güvenlik ekipleri 8-İtfaiye 9-Kriz merkezleri 10- Üst idareciler 11- Hastane Koordinasyon Birimi		1-Gelen telefon araması 2-Gelen Telsiz anonsu 3-fax 4- e-mail		1-Bilgisayar 2- Dijital operasyon sistemi 3-Telefon 4- Danışman Hekim 5- Telsiz 6-VHKİ 7-Çağrı Karşılama personeli		1-Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği 2-II Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi 3-Sağlık Bakanlığı 112 Hizmet Kalite Standartları Rehberi 4-KKM personeli görev ve iş tanımları 5- KKM iş akış şemaları 6-KKM Talimatları, prosedürleri, form ve listeleri		1-İstasyona yapılan telsiz anonsu 2-İstasyona yapılan telefon araması 3-Veri Hazırlama Kontrol İşletmenine aktarılan telefon 4-Nakil Masasına aktarılan telefon 5-Hastane Koordinasyon Birimine aktarılan telefon 6-Sonlandırılan telefon 7-Güvenlik birimlerine yapılan telefon aramaları 8-İtfaiye birimlerine yapılan telefon aramaları 9-Sival savunma Birimine yapılan telefon aramaları 10-Kriz merkezlerine yapılan telefon aramaları		1-Dijital operasyon sistemine yapılan kayıt		1- Hizmet sunulan kişi ve kuruluş 2-Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni 3-Destek Hizmetleri Prosesi 4- Hastane koordinasyon birimi 5- Bilgi İşlem Birimi 6-İstasyon ekibi 7- Hastaneler 8-İtfaiye 9-Sivil savunma 10-Kriz merkezleri 11-Diğer il KKM'leri	
PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİ		PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN ÖLÇÜM CİHAZI (YÖNTEMİ)		PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KAYIT SORUMLUSU		PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KAYIT ORTAMI		PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN DOĞRULAMA PERİYODU		PROSES PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN KABUL KRİTERİ			
1-Yapılan görüşmenin 1.5 dakikada tamamlanma oranı  2- Arayanın adresi, vaka bilgileri ve kişi bilgilerinin tam olarak girilme oranı  3-Hasta Memnuniyet oranı  4-İstasyon Çalışanları memnuniyet oranı		1-Dijital kayıt  2-Dijital Kayıt  3-Anketler  4-Anketler		1-Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri  2- Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri  3-İletişim Hasta ve Çalışan Hakları Birimi, İstatistik Birimi  4- İletişim Hasta ve Çalışan Hakları Birimi, İstatistik Birimi		1-Dijital Operasyon Sistemi  2-Dijital Operasyon Sistemi  3-İstatistik sonuçları  4-İstatistik sonuçları		1-6 Ay  2- 6 Ay  3- 6 Ay,  4- 6 Ay		1-%  2-%  3-%  4- %			
<b>PROSESİN SAHİPLERİ:İSTATİSTİK BİRİMİ-HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI , ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ BİRİMİ-KALİTE BİRİMİ</b>													