



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ ACİL YARDIM VE HASTA NAKİL (İSTASYON) PROSESİ

Doküman No: KKM.YD.21	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- Acil danışma prosesi 2-NakiL Prosesi 3-Hasta 4- Kayıt Prosesi 5-Destek hizmetleri prosesi 6-Çağrı prosesi	1- Gelen telefon araması 2- Gelen telsiz anonsu 3-Resmi Yazı 4-Fax 5-E-mail 6-Dijital görev formu (Yazılım üzerine çalışılıyor.)	1-Ambulans 2-Personel 3-Telefon 4-Telsiz 5-Tıbbi donanım 6-Malzeme 7-İlaç 8-Sarf Malzemesi 9- Ambulans Vaka Kayıt Formu 10- Bilgisayar	1-Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği 2-İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi 3-Sağlık Bakanlığı 112 Hizmet Kalite Standartları Rehberi 4-İstasyon Çalışanları İş tanımları 5-İstasyon iş akış şemaları 6-İstasyon çalışma talimatları, prosedürleri, form ve listeleri	1-Acil Yardım Hizmeti 2-Tıbbi Nakil Hizmeti 3-Yerinde Müdahale 4-Talep reddi 5- Olay yerinde Bekleme 6-Görev İptali 7- KKM'ne yapılan vaka bilgileri bildirimi 8- Olay yeri yönetimi 9-Triaj 10-Protokol görevleri 11- Eve nakil 12-İller arası nakil 13-Hava ambulansına/ambulansından nakil	1-Vaka Formuna yapılan kayıt 2- KKM Dijital Operasyon Sistemine yapılan kayıt	1-Hasta 2-Hasta Yakını 3-Kayıt Prosesi 4-Hizmet talep eden diğer kişi ve kuruluşlar 5-Hastaneler Ve diğer sağlık kurumları 6-Sağlık personeli 7-Üst yöneticiler

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 KRİTERİ
1-Hasta Memnuniyet Oranı	1-Anket	1-İletişim Hasta Çalışan Hakları Birimi	1-Anket Formları	1- 6 ay	1-%
2- KKM talimatından sonraki 2 dakikada çıkış yapma oranı	2-Dijital Kayıt	2- Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri	2-Dijital Operasyon Sistemi	2- 3 ay	2-%
3- Vaka verilışinden itibaren şehir içinde 10 dakikada acil vakaya ulaşma oranı	3-Dijital Kayıt	3- Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri	3-Dijital Operasyon Sistemi	3- 3 Ay	3-%
4- Vaka verilışinden itibaren kırsal alanda 30 dakikada acil vakaya ulaşma oranı	4-Dijital Kayıt	4- Bilgi İşlem Birimi Sistem Serveri	4-Dijital Operasyon Sistemi	4- 3 Ay	4- %
PROSESİN SAHİPLERİ: İSTATİSTİK BİRİMİ-KALİTE BİRİMİ					