

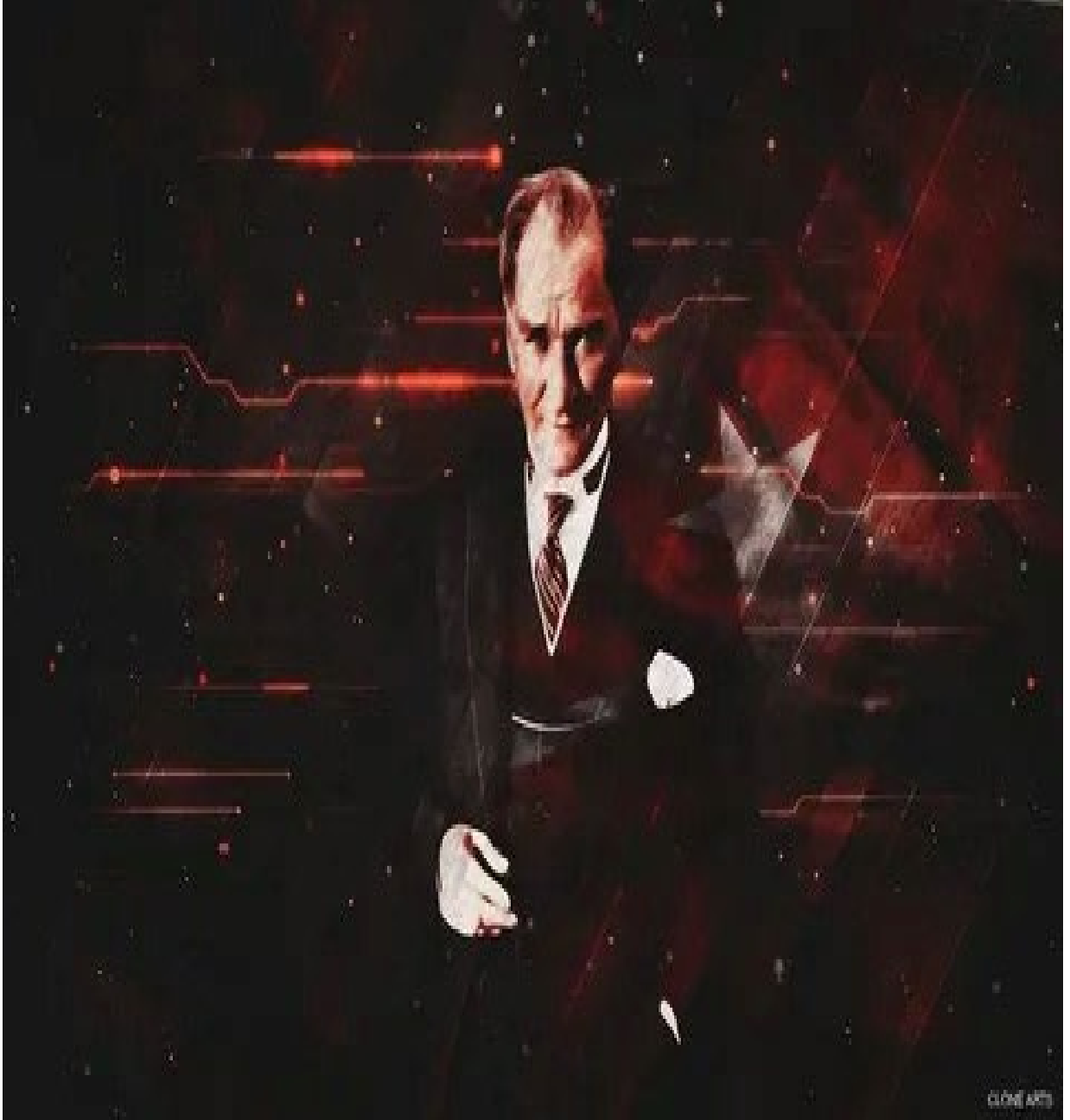


İSTANBUL
OKAN ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ



İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
FAALİYET RAPORU
2023





"Beni Türk hekimlerine emanet ediniz."

Mustafa Kemal Atatürk



Mütevelli Heyet Başkanı / Üst Yönetici Sunuşu

İstanbul Okan Üniversitesi olarak kurumsal vizyonumuz, kaliteli sağlık hizmeti denince ulusal ve uluslararası platformlarda akla gelen ilk marka olmak ve tüm hastaların yüksek hizmet kalitesine eriştiği bir hastaneye sahip olmaktır. Hastanemiz, koruyucu sağlık hizmetleri yanında tanı, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinde yüksek tıp teknolojisi eşliğinde akademik, deneyimli ve yetkin hekimlerimiz ile kaliteli hizmet sunumu gibi ödev ve sorumlulukları bulunan bir kurumdur. Önceliğimiz hasta memnuniyetini ve hizmet kalitesini sürdürülebilir şekilde hep en yüksek seviyede tutmaktır. Hastanemiz bütün faaliyetlerini bu hedef doğrultusunda yürütmektedir. Hastanemiz, 2023 yılında AACI (American Accreditation Commission International) tarafından yapılan denetimde uluslararası standartlarda hizmet verdiği akredite edilen ilk Türk Üniversite hastanesi olma başarısını göstermiştir.

Kamu kurumları, yerel yönetimler, akademisyenler ve sivil toplum örgütleri ile işbirlikleri ve ortak projelerle halkımızın sağlık düzeyinin yükseltilmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Ülkemizi dünyada sağlık hizmetleri sunumunda lider ülke haline getirmek için gayret sarf ediyoruz ve bu bağlamda ülkemiz için önemli bir hizmet ihracatı kalemi olan sağlık turizmine yönelik faaliyetlerimize ayrı bir önem veriyoruz. Önümüzdeki dönem sağlık hizmetlerinde sürekli olarak kaliteyi yükselttiğimiz, vatandaşımızın memnuniyetine odaklandığımız ve hedeflerimize her seferinde ulaşıp yeni ve yüksek hedefler belirlemeye devam edeceğimiz bir dönem olacaktır. Ülkemizin sağlık seviyesinin gelişmesi adına fedakârca çalışan sağlık ekibimize ve bu detaylı çalışmayı hazırlamada emeği geçen tüm arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Bekir OKAN

İstanbul Okan Üniversitesi

Mütevelli Heyeti Başkanı

İÇİNDEKİLER

ÜST YÖNETİCİ SUNUŞU

1. GENEL BİLGİLER

- 1.1.Misyonumuz
- 1.2.Vizyonumuz
- 1.3.Amaç ve Hedefler
- 1.4.Tarihçe

2. KURUMSAL BİLGİLER

- 2.1.Yönetim Ve Organizasyon
- 2.2.Hizmet Alt Yapısı Ve Servis Kapasitesi
 - 2.2.1. Fiziki Alt Yapı
 - 2.2.1.1.Fiziki Bölümler
 - 2.2.1.2.Hizmet Kapasitesi
 - 2.2.2. Teknolojik Alt Yapı

3. İNSAN KAYNAKLARI

- 3.1.Eğitim Birimi
- 3.2.Maaş, Ek Ödeme ve Özlük Birimi

4. TIBBİ HİZMETLER

- 4.1.Poliklinik Hizmetleri
- 4.2.Acil Poliklinik Hizmetleri
- 4.3.Yataklı Servis Hizmetleri
- 4.4.Yoğun Bakım Hizmetleri
- 4.5.Ameliyathane Hizmetleri
- 4.6.Doğumhane Hizmetleri
- 4.7.Görüntüleme Hizmetleri
- 4.8.Laboratuvar Hizmetleri
- 4.9.Palyatif Bakım Hizmetleri
- 4.10.Rehabilitasyon Hizmetleri
- 4.11.Endoskopik Hizmetler
- 4.12.Sterilizasyon Hizmetleri
- 4.13.İlaç Yönetim-Eczane Hizmetleri

5. İDARİ HİZMETLER

- 5.1.Klinik Mühendislik Birimi (Tıbbi Cihaz Yönetimi, Biyomedikal Hizmetler)
- 5.2.Bilgi İşlem (Yazılım ve Donanım) Birimi Teknik Hizmetler ve Tesis Yönetimi Birimi
- 5.3.İş Yeri Sağlık ve Güvenlik Birimi
- 5.4.Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi
- 5.5.Destek Hizmetleri Faaliyetleri
 - 5.5.1. Ulaşım ve Ulaştırma Hizmetleri
 - 5.5.2. Temizlik, Çamaşırhane ve Hijyen Hizmetleri
 - 5.5.3. Yemekhane ve Mutfak Hizmetleri
 - 5.5.4. Kafeterya ve Restaurant Hizmetleri
 - 5.5.5. İbadethane ve Morg Hizmetleri

6. HASTA HİZMETLERİ

- 6.1.Hasta ve Ziyaretçileri Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Birimi
- 6.2.Hasta Kayıt Birimi

7. DİĞER HİZMETLER

- 7.1.Kalite ve Verimlilik Faaliyetleri
- 7.2.Tanıtım, Pazarlama ve İş Geliştirme Faaliyetleri
 - 7.2.1. Yurt İçi Pazarlama ve Tanıtım Birimi Faaliyetleri
 - 7.2.2. Uluslararası Hasta Hizmetleri ve Sağlık Turizmi Birimi Faaliyetleri
 - 7.2.3. Dijital Pazarlama ve Sosyal Medya Faaliyetleri
 - 7.2.4. İş Geliştirme Birimi Faaliyetleri
- 7.3.Çağrı Merkezi Birimi Faaliyetleri
- 7.4.Hasta Hakları Birimi Faaliyetleri
- 7.5.Rapor ve Sağlık Kurulu Birimi Faaliyetleri
- 7.6.Acil Durum ve Afet Yönetimi - Sivil Savunma/HAP Birimi Faaliyetleri
- 7.7.Arşiv - Tıbbi Arşiv Birimi Faaliyetleri
- 7.8.Klinik Kodlama (TİG) Birimi Faaliyetleri
- 7.9.Kurumsal İletişim/Halkla İlişkiler Birimi Faaliyetleri

8. MALİ HİZMETLER

- 8.1.Gelir Tahakkuk Birimi Faaliyetleri
- 8.2.SGK Faturalandırma Birimi Faaliyetleri
- 8.3.Anlaşmalı Kurumlar Birimi Faaliyetleri

8.4.Gider Tahakkuk Faaliyetleri

8.5.Muhasebe Birimi Faaliyetleri

8.6.Finans Birimi Faaliyetleri

8.7.Satın Alma Birimi Faaliyetleri

8.8.Taşınır Mal Yönetimi ve Stok Yönetimi Birimi Faaliyetleri

9. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE İZLEME FAALİYETLERİ

10. KURUMSAL SORUMLULUK VE SOSYAL FAALİYETLER

11. KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

11.1. Değer Zinciri Analizi

11.2.SWOT Analizi

KISALTMALAR

AACI: American Accreditation Commission International

BT: Bilgisayarlı Tomografi

CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

CRM: Customer Relationship Management

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

EEG: Elektroensefalografi

EKG: Elektrokardiyografi

EKO: Ekokardiyografi

EMG: Elektromiyografi

FTR: Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon

GSS: Genel Sağlık Sigortası

HAP: Hastane Afet Planı

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

HHB: Hasta Hakları Birimi

HOLEP: Holmium Laser Enucleation of Prostate

ICD-10: International Classification of Disease 10

ICHI: International Classification of Health Interventions

ICD-10: International Classification of Disease 10

ICHI: International Classification of Health Interventions

INTRANET: Kurum İçi Ağ

IVF: In Vitro Fertilization

JCI: Joint Commission International

KED: Kabul Edilebilir Değer

KVC: Kardiyo Vasküler Cerrahi

LINAC: Lineer Akseleratör Doğrusal Hızlandırıcı

MR: Manyetik Rezonans

OPD: Out Patient Department

ÖSS: Özel Sağlık Sigortası

SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi
SB: Sağlık Bakanlığı
SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu
SKS: Sağlık Kalite Standartları
STD: Sağlık Tesisi Değeri
SUAM: Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi
SUT: Sağlık Uygulama Tebliği
SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
TL: Türk Lirası
TSS: Tamamlayıcı Sağlık Sigortası
UHM: Uluslararası Hasta Merkezi
USG: Ultrasonografi
VS: Ventrikül Sayısı
UPS: Kesintisiz Güç Kaynağı
YBÜ: Yoğun Bakım Ünitesi
YEP: Yıllık Eğitim Planı
YS: Yatak Sayısı
YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu
Doç.: Doçent
Dr.: Doktor
Dr. Öğr. Üyesi:
Dyt.: Diyetisyen
No.: Numara
Prof.: Profesör
Sn.: Sayın
Uzm.: Uzman
V.: Vekil
vb.: Ve Benzerleri
vs.: Vesaire
vd.: Ve Diğerleri

1. GENEL BİLGİLER

Okan Kùltür, Eğitimi ve Spor Vakfı, 1986 yılında toplumsal, kültürel ve ekonomik alanlarda, spor, sağık ve eğitim sorunları üzerinde araştırma ve çalışmalar yapmak, sorunların ÷lke bütünlüğü içinde çözümüne ilişkin öneriler hazırlayarak bunların çözümünde devlete yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur.

Türkiye'nin en köklü ve dinamik üniversitelerinden biri konumundaki İstanbul Okan Üniversitesi; Okan Kùltür, Eğitimi ve Spor Vakfı tarafından resmi olarak 1999 yılında kurulmuştur. Üniversitenin Mütevelli Heyeti Başkanı Sayın Bekir OKAN olup, Rektörlük görevini Prof. Dr. Güliz Muğan yürütmektedir.



1.1.Misyonumuz

Akademik anlamdaki tecrübemizi; dinamik ve yenilikçi yaklaşımımız, etik ilkelerimiz, alanında uzman ekibimiz ve son teknoloji alt yapımız ile birleştirerek dünya standartlarında, güvenilir, sürdürülebilir eşit ve hakkaniyetli bir sağık hizmeti sunmaktır.

1.2.Vizyonumuz

Öncü ve ıgır açan uygulamalar ortaya koyarak kaliteli sağık hizmeti denince ulusal ve uluslararası platformlarda akla gelen ilk marka olmak ve bir referans merkezi haline gelmektir.

1.3.Amaç ve Hedefler

Amacımız; çalışanların mutlu olduğı, hasta ve yakınlarının memnun kaldığı ve güvendiğı bir sağık kuruluşu olmaktır. Uluslararası hizmet kalite standartlarında, yenilikçi, gelişime açık, şeffaf ve güvenilir sağık hizmeti sunarak mükemmele ulaşmak ise en önemli hedefimizdir.

1.4.Tarihçe

Okan Kùltür, Eğitimi ve Spor Vakfı tarafından 1999 yılında bir eğitim yuvası olarak kurulan İstanbul Okan Üniversitesi her geçen gün büyümeye ve Türkiye'nin gelişimine katkıda bulunmaya devam etmektedir. Bünyesinde Tıp Fakùltesi, Diş Hekimliği Fakùltesi, Sağık Bilimleri Fakùltesi ve Sağık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu bulunan İstanbul Okan Üniversitesi sağık eğitiminde Türkiye için önemli bir role sahiptir. Üniversitemizin, bu atılımlarına 2016 yılında İstanbul Tuzla ilçesinde 50 bin metrekare kapalı alana sahip İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi ve 2017 yılında hizmete açılan İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi Acıbadem Polikliniğı (Ek Hizmet Binası) eklenmiştir.



İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi 250 yatak kapasitesi, 10 ameliyathanesi, 47 yoğun bakım yatağı ve gelişmiş tıbbi cihaz parkuru ile öğrencilerin pratik gelişimine eşsiz bir altyapı olanağı sunarken, bireylerin son teknolojiye sahip bir hastanede güvenilir ve nitelikli sağlık hizmeti almasına olanak sağlamaktadır.

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi akademik ve deneyimli hekim kadrosu ile tıbbın tüm branşlarında multidisipliner bir yaklaşım ile tanı ve tedavi hizmetleri sunmaktadır. İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi sağlık alanında global bir dünya markası olarak Türkiye’ye eğitim ve sağlıkta hizmet etmeye devam edecektir.

2. KURUMSAL BİLGİLER

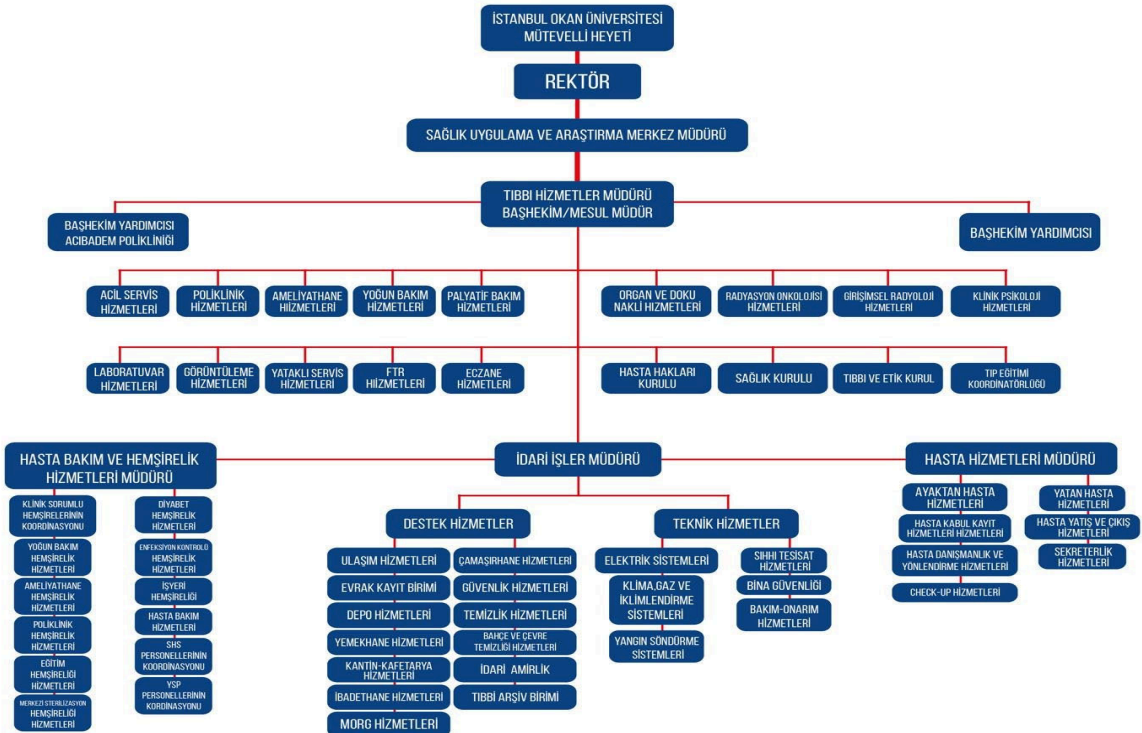
2.1.Yönetim ve Organizasyon

Yönetim; kaynakların optimum biçimde yönetilmesi veya idare edilmesi, Organizasyon ise düzenleme anlamına gelmektedir. Yönetimin olduğu her yerde kurumun büyüklüğüne göre değişik yetkiler verilmiş kişiler bulunmaktadır. Organizasyon büyüdükçe fonksiyonlar ve birim sayıları da artar. Yukarıdan aşağıya yetki ile hiyerarşik yapı oluşur.



Hastaneler kompleks yapılardır ve bölümler arasında matriks bir ilişki söz konusudur. Bu anlamda yatay ilişki (hiyerarşi) oldukça yaygın ve önemlidir. Çalışanların birbirine destek ve yardımcı olmaları, yönetimin faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda kuruma aidiyet duygusu ve kurum kültürü de ayrı bir önem arz etmektedir. İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi büyük bir aile yapısına ve birbirlerine kenetlenmiş ekip / takım ruhuna sahiptir.

İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



2.2.Hizmet Alt Yapısı ve Servis Kapasitesi

Günümüzde hastaların aldıkları sağlık hizmetinden tatmin olması hastaların ne istediğinin iyi anlaşılması, istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ile mümkündür. Sağlık işletmeleri stratejilerini belirlerken hastaların istek ve beklentilerini önceden öğrenmeyi hedeflemeli ve bu istek ve ihtiyaçları karşılamaya çalışmalıdır. İşletmeler, hastaların sadece tıbbi ihtiyaç ve beklentilerini değil aynı zamanda potansiyel diğer ihtiyaçlarını da karşılayacak ürün veya hizmetler üretmelidir.

Hekimlerin mesleki becerileri ve yeterliliği, servis kapasitesi, hizmetlerin yaygınlığı ve hasta bakım kalitesi gibi temel tıbbi hasta istek ve beklentileri yanında hastaların diğer istek ve beklentilerinin de karşılanması hasta tatmini açısından son derece önemlidir. Hastaların beklentisi sadece tıbbi hizmet boyutunda değil, iletişim, hız, güven, mahremiyet, gizlilik, konfor vb. boyutları ile de ele alınmalıdır.

2.2.1. Fiziki Alt Yapı

Hastanemizin ve hasta odalarımızın fiziksel koşulları, bireylerin önem verdikleri tatmin boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Tıbbi alanların dışında ki “mevcut fiziki yapıların bakımı (binanın yaşı, büyüklüğü, lokalizasyonu, mimari projesi, deprem yönetmeliğine uygunluğu vb.), temizliği ve çevre düzenlemesi” ile birlikte “ibadethane, otopark, kafeterya, eczane, restoran gibi sosyal alanlar” hasta ve yakınlarının memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Servislerin ve odaların temizliği, termal konfor, aydınlatma ve havalandırma sistemleri, temizlik ve hijyen, yeterli sayıda banyo-tuvalet bulunması, ziyaret saatlerinin uygun olması gibi hususlar hasta ve hasta yakınlarının istek ve beklentilerini oluşturmakta ve memnuniyet düzeylerini belirlemektedir.

2.2.1.1.Fiziki Bölümler

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi olarak 50.000 m2 kapalı alanı, 250 yatak kapasitesi, 10 ameliyathanesi, 47 yoğun bakım yatağımız ile hastalarımıza ayakta ve yataklı tedavi hizmeti sunmaktadır.



Fiziki Alanlar, 2023

Bölüm	Sayı (Adet)	Alan (m2)
Acil Servis	1	839
Genel Yoğun Bakım	1	372
Koroner Yoğun Bakım	1	137
KVC Yoğun Bakım	1	363
Yeni doğan Yoğun Bakım	1	357
Yoğun Bakımlar (toplam)	4	1.229
Ameliyathane	1 (9+1)	921
Klinikler 2.Kat	4	6.511
Klinikler 3.Kat	4	6.590
Klinikler (toplam)	8	13.101
Biyokimya & Mikrobiyoloji Laboratuvarı	2	400
Patoloji Laboratuvarı	1	73
Laboratuvar (toplam)	3	473
Eczane	1	73
Radyoloji	1	269
Nükleer Tıp	1	200
Sterilizasyon Ünitesi	1	130
Transfüzyon Ünitesi	1	72
Günübirlik İşlem & Endoskopi Ünitesi	1	383
Anjiyo Ünitesi	1	312
Poliklinikler (oda sayısı)	76	8.540
Mutfak/Yemekhane	1	276
Çamaşırhane	1	91
Teknik Servis	1	697
Toplan Hastane	1	50.000

2.2.1.2. Servis Kapasitesi

Sağlık hizmet üretimi için en temel unsur sağlık insan gücü olmakla birlikte sağlık hizmeti üretebilmek için fiziki alan, tıbbi cihaz ve donanım (makine, teçhizat, araç, malzeme vb.), alt yapı, ilaç ve sarf gibi unsurlara da ihtiyaç vardır. Sağlık insan gücünün sağlık hizmeti üretebilmesi için gerekli olan bu unsurlara yardımcı unsurlar denmekte ise de günümüz sağlık hizmetleri anlayışının vazgeçilmez unsurlarıdır.

Yirmi dört saat, 365 gün (resmî tatil günleri dâhil) hizmet sunan hastanelerin, ayaktan tanı ve tedavi hizmeti veren diğer sağlık kurumlarından en önemli farkı, yataklı servis hizmeti sunmalarıdır. Hastanemiz; yataklı servis hizmetleri yanında, poliklinik hizmetleri, acil servis hizmetleri, ameliyathane ve doğumhane hizmetleri, yoğun bakım hizmetleri, görüntüleme hizmetleri, laboratuvar hizmetleri ve diğer tıbbi hizmetleri de (diyaliz hizmetleri, evde sağlık hizmetleri, enfeksiyonla mücadele, adli hizmetler, hasta eğitimi, bebek ve gebe izlemi, sağlık raporu düzenleme hizmetleri, vs.) sunmaktadır.

Servis Kapasitesi, 2022-2023

Servis	2022	2023	Değişim , %
Kadro Yatak Sayısı	247	247	-
Aktif Yatak Sayısı	180	214	18,89%
Nitelikli Yatak Sayısı	152	170	12%
Yoğun Bakım Yatak Sayısı	40	47	17,50%
Ameliyathane Sayısı	10	10	-
Poliklinik Oda Sayısı	71	76	7%

2.3. Teknolojik Alt Yapı

Sağlık hizmetlerindeki hızlı değişimin altında yatan en önemli faktör tıbbi teknolojiadaki gelişmelerdir. Sağlık hizmetleri buluşların en çok olduğu, teknolojinin en hızlı değiştiği ve geliştiği alan hüviyetindedir. Hastanemizde; BT, MR, ANJIO, LINAC, PET CT, Gamma Kamera, Excimer Laser, HOLEP, EEG, EMG, EKG, EKO, Dansitometri, Sintigrafi, Odiyometri, Mammografi, USG ve Doppler USG gibi birçok tıbbi teknoloji ürünü mevcuttur.



Electa Versa HD



4 Ring Discovery Iq Pet CT



GE Signa Explorer 1.5 Tesla MRI



Lg Inova Igs 520-530 Anjiyo



OKAN HEALTH TECHNOLOGY



Gama Kamera



Excimer Laser



Contrast Spectral Mamografi



Ge Optima 128 Kesitli BT

Tıbbi teknoloji; teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinde uzmanlaşmış sağlık insan gücünün kullandığı yöntem, teknik, makine, cihaz, ekipman, araç-gereç ve donanım olarak tanımlanabilir. Gelişen tıp teknolojisi, yeni tanı ve tedavi yöntemleri sunması yanında, birçok gereksiz işlemi ortadan kaldırılabilmekte, insan kaynağından tasarruf imkânı sağlamakta ve hastalara daha hızlı, güvenilir ve konforlu sağlık hizmeti sunabilmektedir.

General Elektrik ile referans anlaşması imzalayan hastanemizde teknolojik olarak global bakış açısı ile hareket etmekteyiz. Hizmet kalitesi yanında sağlıkta dünya teknolojisi arayanlar için kurulduğumuz günden itibaren teknolojik alt yapımızı öncü olacak şekilde planlamaktayız.

3. İNSAN KAYNAKLARI

Sağlık insan kaynakları ya da eski tabirle sağlık insan gücü denilince sağlık personelinin tümü anlaşılır. Batı ülkelerinde, “hekim olmazsa sağlık hizmeti de olmaz” düşüncesi yaygındır. Ancak, tıbbi teknolojinin gelişmesi ile yeni sağlık meslekleri oluşmuş ve sağlık hizmeti bir ekip hizmetine dönüşmüştür. Teknolojik ve ekonomik alanda hızla gelişen dünya da her geçen gün insan kaynağının ne kadar değerli olduğu anlaşılmaktadır. Kurumsal başarının anahtarı konumunda olan insan kaynağı bireysel ve toplumsal açıdan önemli etkilere sahiptir. Akademik, deneyimli, uzman ve yetkin insan kaynağımız kurumumuzun en önemli gücünü oluşturmaktadır.

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi İnsan Kaynakları, 2022-2023

Unvan	Tuzla Hastane		Acıbadem Pol.		Toplam	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Profesör	24	28	1	1	25	29
Doçent	11	14	0	0	11	14
Dr. Öğr. Üyesi	21	22	0	0	21	22
Uzman Tabip	28	32	1	2	29	34
Asistan	0	3	0	0	0	3
Tabip	6	8	0	0	6	8
Diş Tabibi	0	0	0	1	0	1
Hekim Toplam	90	107	2	4	92	111
Ebe-Hemşire	185	173	2	3	187	176
Diğer Sağlık Personeli	161	171	11	12	172	183
Genel İdari Hizmetler Sınıfı	199	185	1	3	200	188
Teknik Hizmetler Sınıfı	18	11	0	0	18	11
Destek Hizmetler Sınıfı	21	21	11	10	32	31
Hekim Dışı Toplam	584	561	25	28	609	589
Toplam	674	668	27	32	701	700

Sağlık hizmet arzının en önemli unsuru sağlık insan gücüdür. Kurumsal amaç ve hedeflerimize ulaşmak için stratejik planlarımızda, insan kaynakları yönetimi konusu en önem verdiğimiz alan konumundadır. Hastanemiz finansal gücü, fiziki alt yapısı ve üstün tıbbi teknolojisi kadar sahip olduğu insan kaynağıyla da fark yaratmaktadır.

3.1.Eğitim Birimi

Ocak 2023-Aralık 2023 döneminde İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından planlanan eğitimlerde 24 konu başlığı altında, 472 kişiye eğitim verilmiştir. Eğitimler yüz yüze eğitim ve uygulamalı (pratik) eğitimler şeklinde gerçekleştirilmiştir. Eğitimler, YEP (Yıllık Eğitim Planı)' de belirtilen süre ve konu başlıkları şeklinde uygulanmıştır. Sağlık Bakanlığınca düzenlenen sertifikalı Stoma, Yanık ve Yara Bakımı Hemşireliği ve IVF Eğitim programlarına hastanemiz sağlık personelleri katılım sağlamıştır.

Eğitim Faaliyetleri, 2023

Eğitim Konusu	Katılan Sayısı	Eğitim Konusu	Katılan Sayısı
Zorunlu Eğitimler	49	Transfüzyon	21
Kişisel Gelişim	3	Anestezi	12
Biyomedikal	0	Radyoloji	9
Akılcı İlaç Kullanımı	17	Patoloji	7
Satın Alma ve Depo	6	Nükleer Tıp	5
İnsan Kaynakları	5	Radyoterapi	8
Kurumsal İletişim	3	Hasta Hizmetleri	48
Kalite	3	Fizyoterapi	4
Çağrı Merkezi	23	Hasta Bakımı	204
Medikal Muhasebe	3	Bilgi Sistemleri	1
Hasta Hakları	4	Destek Hizmetleri	6
Anlaşılabilir Kurumlar	15	Teknik Hizmetler	16

3.2.Maaş, Ek Ödeme ve Özlük Birimi

Akademik ve sözleşmeli personellerin mali ve özlük haklarının hesaplanması (maaş, kıdem, ek ödeme, icap, nöbet vb.) ile ilgili iş ve işlemleri yapan birimimiz aynı zamanda, hekimlerin performansa bağlı hak edişlerini de hesaplamaktadır. Birimimiz tüm iş ve işlemleri mevzuatı çerçevesinde yürüterek, maaş ödemesi, sabit ek ödeme ve performansa dayalı ek ödeme, icap ve nöbet gibi özlük ödemelerini yapmaktadır.

4. TIBBİ HİZMETLER

İleri tanı ve tedavi yöntemlerinin, hızla gelişen tıbbi teknolojiler ile bulunduğu İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi, hasta memnuniyeti odaklı, multidisipliner yaklaşımıyla kaliteli, yüksek standartlarda sağlık hizmeti sunmaktadır. Akademik bilgi ve becerinin yoğun kullanıldığı ve yüksek tıp teknolojisine sahip hastanemizde tüm branşlarda gelişmiş tedavi hizmetleri sunulmaktadır. Mezuniyet öncesi tıp eğitimi ve tıpta uzmanlık tüzüğüne göre ihtisas eğitimi yapılmakta olan hastanemizde aynı zamanda birçok bilimsel araştırma ve akademik faaliyet yürütülmektedir.

Üniversitemiz Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM)'ne bağlı olarak kurulan hastanemizin üç temel fonksiyonu bulunmaktadır. Bunlar:

- (1) Üçüncü basamak sağlık hizmet sunmak,
- (2) Eğitim faaliyetinde bulunmak ve
- (3) Araştırma yapmaktır.

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi olarak, akademik ve deneyimli hekim kadromuz ve yüksek tıp teknolojimiz ile tüm branşlarda tanı ve tedavi hizmetleri sunmaktayız.

Tıbbi Branşlar

Acil Servis	Hematoloji
Ağız ve Diş Sağlığı	IVF
Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi	İç Hastalıkları
Ağrı Polikliniği (Algoloji)	İmmünoloji Ve Alerji Hastalıkları
Anesteziyoloji	Kalp Damar Cerrahisi
Beslenme ve Diyet	Kan Merkezi
Beyin ve Sinir Cerrahisi	Kadın Hastalıkları ve Doğum
Check-Up - İşe Giriş	Kardiyoloji
Cerrahi Onkoloji	Konuşma Terapisi
Çocuk Alerjisi	Kulak Burun Boğaz Hastalıkları
Çocuk Cerrahisi	Laboratuvar
Çocuk Endokrinolojisi	Medikal Estetik
Çocuk Enfeksiyon Hastalıkları	Mesai Sonrası Diş Hekimi
Çocuk Hematolojisi	Nefroloji
Çocuk Kardiyolojisi	Neonatoloji (Yeni doğan ve Prematüre)
Çocuk Nefrolojisi ve Romatoloji	Nöroloji
Çocuk Nörolojisi	Nükleer Tıp
Çocuk Psikolog	Okan Mobil Sağlık Hizmetleri
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	Onkoloji
Dermatoloji	Ortopedi ve Travmatoloji
Destekleyici Bakım Hizmetleri	Palyatif Bakım Merkezi
Endokrinoloji	Patoloji
Enfeksiyon Hastalıkları	Perinatoloji
Evde Bakım Hizmetleri	Plastik Cerrahi
Enjeksiyon-Pansuman	Psikiyatri
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon	Psikoloji
Gastroenteroloji	Radyasyon Onkolojisi
Genel Cerrahi	Radyoloji
Girişimsel Radyoloji	Romatoloji
Göğüs Cerrahisi	Sigara Bırakma Polikliniği
Göğüs Hastalıkları	Tıbbi Onkoloji
Göz Hastalıkları	Üroloji

4.1. Poliklinik Hizmetleri

İstanbul Okan üniversitesi hastanesi ve Acıbadem polikliniğimizde 08.00-17.00 saatleri arasında poliklinik hizmetleri verilmektedir. Hastanemizin, okanhastanesi.com.tr adresinden doktor çalışma planları, doktorlarımızın unvan ve branşları, poliklinik gün ve saatleri öğrenilebilmektedir. Polikliniklerimizden, çağrı merkezimize ait **444 98 63** numaralı telefon hattından ya da **okanhastanesi.com.tr** adresi üzerinden online randevu alınabilmektedir. Poliklinik hizmetlerimizin ölçümlemesinde bir yıl içinde, bir kişinin hekime müracaat sayısı hesaplama dâhil edilmiştir.

Poliklinik Başvuru Sayıları, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Poliklinik Müracaat Sayısı	176.896	198.092	11,98
Acil Servis Müracaat Sayısı	18.256	31.251	66,2
Toplam Müracaat Sayısı	195.152	229.343	18,13

4.2. Acil Poliklinik Hizmetleri

3. Seviye 15 yetişkin 6 çocuk hasta yatağına sahip Acil servisimiz 365 gün 24 saat üzerinden hizmet vermektedir. Ayrıca, hastanemizin tam donanımlı ve ekipli bir ambulansı mevcuttur.

Acil Servis Başvuru Sayıları Alan (Triaaj Sonrası) Dağılımı, 2022-2023

	2022			2023			Değişim
Acil Servis Alanı	Yeşil	Sarı	Kırmızı	Yeşil	Sarı	Kırmızı	
Başvuru Sayısı	16.007	11	2245	6.449	22.574	2228	
Toplam Başvuru Sayısı	18.256			31.251			66,20%
Acilden Sevk Oranı, %	-	0,18	0,19	-	0,1	0,16	
Acilden Yatış Oranı, %	-	0,09	0,46	-	0,33	0,57	

Yataklı Servis Hizmetleri

Yataklı servis, diğer bir ifadeyle hasta yatağı; hastaların 24 saatten fazla bakım ve tedavilerinin sağlanması amacıyla yatırıldığı, hastalara devamlı tıbbi bakım hizmeti verilen birimlere yerleştirilen yataklara verilen addır. Hasta yatağı sayılarımıza tüm yoğun bakım yatakları (erişkin ve yeni doğan yoğun bakım ünitesi), yanık merkezi ve yanık odalarındaki yataklar dâhil edilmiştir.

Yataklı Servis Hizmetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Yatak Sayısı	247	247	0,0
Yatan Hasta Sayısı	9.651	11.649	20,7
Yatılan Gün Sayısı	40.573	48.794	20

Hastanemiz yataklı servislerinde; servislerin ve odaların termal konforu, aydınlatma ve havalandırma sistemleri, hijyeni, temizliği, telefon ve hemşire çağrı sistemleri vb. hususlar özenle ve dikkatle takip edilmektedir.

4.3.Yoğun Bakım Hizmetleri

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi 3. Düzey 8 yataklı (6 yatak + 2 izolasyon odası) KVC yoğun bakım, 3. Düzey 17 yataklı (12 yatak + 2 izolasyon odası + 3 temas izolasyon odası) erişkin yoğun bakım, 2. Düzey 7 yataklı koroner yoğun bakım ve 4'ü 1. Düzey, 11'i (10 kuvöz+ 1 temas izolasyon odası) 3. Düzey olmak üzere toplam 15 yeni doğan yoğun bakım yatağı olmak üzere toplam 47 yoğun bakım yatak kapasitesine sahiptir.

Yoğun Bakım Yatak Sayıları, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Toplam Yatak Sayısı	40	47	17,5
Toplam Yatılan Gün Sayısı	10.681	11.499	7,66
Yatak Doluluk Oranı	62,3	67	7,54



Bölmelere Göre Yoğun Bakım Yatak ve Ventrikül Sayıları, 2022-2023

Yoğun Bakımlar	I. Düzey				II. Düzey				III. Düzey				Toplam			
	YS		VS		YS		VS		YS		VS		YS		VS	
Yıl	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
Erişkin									17	17	17	17	17	17	17	17
Kardiyoloji					7		6						7		6	
KVC									8	8	7	7	8	8	7	7
Yeni Doğan	4	4	1	1					11	11	8	8	15	15	9	9
Toplam	4	4	1	1	7		6		36	36	32	32	40	47	33	39

Not: YS: Yatak Sayısı, VS: Ventrikül Sayısı

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi sahip olduğu yoğun bakım kapasitesi ile başta İstanbul olmak üzere Bolu, Sakarya, Kocaeli, Balıkesir, Bursa ve Yalova gibi illerin içinde bulunduğu geniş bir bölgeye yoğun bakım hizmeti sunmaktadır.

4.4. Ameliyathane Hizmetleri

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi 250 yatak kapasitesi, 10 ameliyathanesi ile A, B, C, D ve E grubu ameliyathane yapıldığı önemli bir cerrahi tedavi merkezidir. Ameliyathane hizmet kapasitesi ölçümlemesinde A, B ve C grubu ameliyat sayıları hesaplama dâhil edilmiştir. Ameliyat sınıflandırmalarında, DSÖ'nün Uluslararası Sağlık Müdahalesi Sınıflaması (ICHI- International Classification of Health Interventions) esas alınmıştır.

Ameliyat Sayıları, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Ameliyathane Sayısı	10	10	0,00
Toplam Ameliyat Sayısı	6.744	8.192	21,4



4.5. Doğumhane Hizmetleri

Hastanemiz, 2023 yılı itibarıyla Sağlık Bakanlığı tarafından bebek dostu, yeni doğan dostu ve anne dostu hastane olarak tescillenmiştir.

Doğumhane Hizmetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim Oranı, %
Toplam Doğum Sayısı	508	582	14,57
Normal Doğum	127	116	-8,76
Sezaryen Doğum	381	466	22,31
Sezaryen Oranı (%),	75,00%	80,07%	6,76
Primer Sezaryen Oranı (%),	48,06%	56,36%	17,27
Bebek Dostu Hastane	VAR	VAR	+/+
Bebek Dostu Yenidoğan YBÜ	YOK	VAR	-/+
Anne Dostu Hastane	VAR	VAR	+/+



4.6. Görüntüleme Hizmetleri

Hastanemizde; meme kanseri, akciğer kanseri, kolon kanseri gibi farklı hastalıkları erken teşhis etmek, hastalıkları teşhis etmek, vücudun alınan tedaviye ne derece yanıt verdiğini kontrol etmek ve diğer tıbbi endikasyonlar için görüntüleme hizmetleri sıklıkla kullanılmaktadır. Hastanemizde ayrıca girişimsel radyoloji ile açık cerrahi uygulanmayan hastaların tedavilerinde minimal invaziv prosedürler kullanılmaktadır. BT, ultrason, MR ve floroskopi gibi görüntüleme yöntemleri, girişimsel radyoloji bölümümüzde tıbbi prosedürleri yönlendirmeye yardımcı olmak üzere kullanılan başlıca radyolojik tekniklerdir. Hastanemizde; anjiyografi (damar görüntüleme) veya anjiyoplasti (damar genişletme), stent yerleştirme, embolizasyon, kemoembolizasyon, tümör ablasyonu, iğne biyopsileri, meme biyopsisi, uterin arter embolizasyonu, besleme tüpü yerleştirme gibi girişimsel işlemler yapılmaktadır.

Radyoloji Hizmetleri, 2022-2023

	Tetkik Sayısı		Değişim
	2022	2023	%
BT	9187	23324	154
MR	6550	6509	-0,1
USG	12151	13870	14
Diğer	25620	31402	23
Tetkik Sayısı	53508	75105	40,4



4.7. Laboratuvar Hizmetleri

Tıbbi laboratuvar hizmetleri; kan testleri, idrar tahlili ve doku örneklerinin incelenmesi gibi sağlık durumlarının değerlendirilmesi için çok önemlidir.

Laboratuvar Hizmetleri, 2022-2023

Laboratuvar	2022	2023	Değişim, %
Patoloji Tetkik Sayısı	8.181	9.866	20,60
Mikrobiyoloji Tetkik Sayısı	14.744	17.382	18
Biyokimya Tetkik Sayısı	566.658	1.003.403	77



4.8. Palyatif Bakım Hizmetleri

Palyatif Bakım Ünitemiz; yaşamı tehdit eden hastalıklara bağlı olarak ortaya çıkan sorunlarla karşılaşan hastalarda ağrıyı dindirmek, diğer semptomlarını erken tanımlamak, değerlendirmek, bu kişilere ve aile bireylerine tıbbi, psikolojik, sosyal ve manevi destek vermek ve acılarını hafifletmek veya önlemek ve yaşam kalitesini geliştirmek amacıyla 46 oda / yatak ile hizmet veren birimimizdir.



Palyatif bakım hizmetimizden servis sorumlu hekimimizin değerlendirmesi sonrası kabulü yapılan hastalar yararlanabilmektedir.

Palyatif Bakım Hizmetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Yatan Hasta Sayısı	391	436	11,51
Yatılan Gün Sayısı	22.126	23.951	8,25
Yatak Doluluk Oranı	43%	48%	11,62

4.9. Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Hizmetleri

Ayaktan Fiziksel Tedavi ve Rehabilitasyon hizmetleri FTR Ünitimizde verilmekte, gerektiğinde ihtiyaç halinde yataklı servislerimizde de FTR işlemleri yapılmaktadır. Fizik Tedavi servisi ve ünitesinde boyun ve bel ağrıları, omuz ağrıları, diz ve diğer eklem ağrıları, beyin ve sinir cerrahisi sonrası rehabilitasyon, ortopedik operasyonlar sonrası rehabilitasyon, kırık sonrası oluşan ağrılar ve sertliğin tedavisi, omurga eğrilikleri, fibromiyalji, nörolojik hastalıklar sonrası rehabilitasyon, spor yaralanmaları, romatizmal hastalıklar ve osteoporozun tanı ve tedavileri gerçekleştirilmektedir. Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon hizmetleri, Fizik Tedavi Ünitesi dışında ayrıca Fizik Tedavi, Nöroloji, Ortopedi ve Travmatoloji kliniklerimizde, Yoğun Bakım Ünitimizde ve Palyatif Bakım Merkezimizde yatan hastalarımıza hekimi tarafından gerekli görüldüğü takdirde sunulmaktadır.

Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Hizmetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim, %
Hasta Sayısı	4.982	5.403	8,45
Seans Sayısı	42.432	46.350	9,23



Rehabilitasyon hizmetlerimiz ile bireylerin kaybedilen bedensel ya da ruhsal işlevselliklerinin geri kazandırılması ve onların başta ailesi olmak üzere yakın çevresine bir yük getirmeden yaşam sürmelerini sağlayabilmeyi hedefliyoruz.

4.10. Endoskopik Hizmetler

Endoskopi; peptik ülser, gastrit, yemek borusu kanserleri, mide kanserleri ve kolon kanserleri başta olmak üzere pek çok hastalığın teşhisinde altın standardı oluşturmaktadır.

Endoskopi Hizmetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Gastroskopi	965	1.141	18,24
Kolonoskopi	587	670	14,14
Toplam	1.552	1.811	16,69



4.11. Sterilizasyon Hizmetleri

Hastanemizin Merkezi Sterilizasyon Birimi; enfeksiyonların yayılmasını önlemek amacıyla hastanemizin değişik bölgelerinden kirlenmiş malzemeleri toplama, temizleme, dekontaminasyon, dezenfeksiyon, sterilizasyon, kurutma, bakım, onarım, paketleme, depolama ve dağıtım işlemlerini yapmaktadır. Birimimizde; hidrojen peroksit sterilizasyonu, buhar ile sterilizasyon ve ultrasonik yıkama yöntemleri ile sterilizasyon işlemleri yapılmaktadır.

4.12. İlaç Yönetim-Eczane Hizmetleri

Birimimizin görevi, hizmet birimlerinden hastalar için talep edilen nitelikte ve nicelikteki ilaç ve malzemelerin hasta ve çalışan güvenliği ilkelerinden taviz vermeden hızla kullanıma sunulmasını sağlamaktadır. İlaç ve malzemelerin uygun olarak saklanması, saklama koşullarının ve stok miktarının düzenli olarak kontrolünün yapılması, birimlerden yapılan taleplerin değerlendirilmesi de birimizimizce yapılmaktadır.



5. İDARİ VE DESTEK HİZMETLERİ

Hekimlerin mesleki becerileri ve yeterliliği, servis kapasitesi, hizmetlerin yaygınlığı ve hasta bakım kalitesi yanında hastaların diğer istek ve beklentilerinin de karşılanması hasta tatmini açısından son derece önemlidir. Hastaların beklentisi sadece tıbbi hizmet boyutunda değil, iletişim, hız, güven, mahremiyet, gizlilik, konfor vb. boyutları ile de ele alınmalı ve sağlık işletmeleri yöneticileri tarafından müşteri tatminini sağlayacak müşterinin sesi duyulmaya çalışılmalıdır.

5.1.Klinik Mühendislik Birimi (Tıbbi Cihaz Yönetimi, Biyomedikal Hizmetler) Faaliyetleri

Tıbbi cihazların yönetimi, bakımları, tamirleri, kalibrasyonları ve olumsuz olayların bildirilmesi konularında biyomedikal depo ve Klinik Mühendislik Birimi ile birlikte çalışır.



5.2.Bilgi İşlem (Yazılım ve Donanım) Birimi

Hastanemizde yapılan işlemlerin çoğu otomasyon programları ile kontrol edilir. Faturalama işlemleri, malzeme giriş-çıkış işlemleri, insan kaynakları, hasta kayıt, kabul ve muayene kayıt işlemleri, tahlil sonuçlarının takibi, görüntüleme kayıtlarının takibi gibi çeşitli veriler için Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS), İNTRANET (Kurum İçi Ağ) ile birlikte etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Elde edilen bu veriler hastane veri tabanında düzenli ve güvenli olarak yedeklenmektedir.



5.3.Teknik Hizmetler ve Tesis Yönetimi Birimi

Birim-Tesis Yönetimi kullanım alanlarında bulunan tesis kurulumları, lokal ve merkezi tesisatlar, tüm cihaz, ekipman, ve teçhizatların ekonomik, verimli ve uzun ömürlü çalışmasını sağlamak amacı ile yapılan arıza/onarım, hastanemiz cihazlarının periyodik bakım ve kalibrasyonuna ilişkin yöntem, yetki ve sorumluluklar teknik servisin görevleri arasındadır. Asansörler, havalandırma sistemleri, elektrik-elektronik tesisatlar, jeneratörler, trafolar/ transformatörler, ana ve tali elektrik panoları, kat elektrik panoları, kompanzasyon panoları, kuvvetli akım tesisatları, UPS'ler (kesintisiz güç kaynakları), su depoları, medikal gaz sistemi, çevre düzenlemesi vb. teknik hizmetler birimimiz tarafından takip ve kontrol edilmekte, arıza tespiti ve onarımları yapılmaktadır.

5.4.İş Yeri Sağlık ve Güvenlik Birimi Faaliyetleri

İş Yeri Sağlık ve Güvenlik Birimimiz, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu'nun ilgili mevzuatlar doğrultusundaki faaliyetleri ve yönlendirmesiyle çalışanların fiziki, ruhsal ve sosyal durumlarının en üst düzeye taşınması, sağlıklarına gelebilecek zararların en aza indirilmesi ve korunma yöntemlerinin uygulamaları ile iş sağlığı ve güvenliğini sağlamak amacıyla risk değerlendirme uygulamaları kapsamında çalışır.

5.5.Çalışan Hakları ve Güvenlik Birimi

Çalışan Hakları ve Güvenlik Birimimiz; kişinin fiziksel ve psikolojik açıdan zarar görmesiyle sonuçlanan veya sonuçlanması muhtemel olan sözlü veya fiili hareketler olarak tanımlanan şiddet olaylarının önlenmesi amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Çalışan hakları ve güvenliğine yönelik talep ve şikâyetlerin kabul edilip değerlendirilmesi, gerekli düzeltici / önleyici

faaliyetlerin başlatılması ve talep sahiplerine geri bildirimde bulunulması faaliyetlerini yürütmektedir.

Hastanenin koruma ve güvenliğini sağlamakla görevli olan güvenlik birimimiz poliklinik ve hastanenin yoğun alanlarındaki doğabilecek kargaşayı önlemek amacıyla kat ve servisleri düzenli olarak dolaşmakta ve ziyaret saatleri dışında hastaneye giriş ve çıkışları kontrol etmektedir. Binalardaki yangın sistemleri dahil, tüm güvenlik sistemleri hakkında bilgi edinerek, bu tesislerin korunma ve çalıştırılması hususunda gerekli duyarlılığı göstermektedir.

Birimimiz; araçlarıyla gelen hasta ve yakınlarının trafiği engellemeyecek şekilde park etmelerini sağlamakta ve gerekli uyarıları yapmaktadır. Rutin nöbet kontrol hizmetlerinin yanı sıra hastane binaları, tesisatları, araç ve gereçleri, tıbbi cihaz ve aletleri ile evrakların güvenliğini sağlamaktadır. Deprem, sabotaj, hırsızlık, yangın, su basması gibi risklere karşı gerekli tüm önlemlerin almak ve bu risklerin oluşması durumunda gerekli müdahaleyi yapmakla görevli ve sorumludurlar.

Ulaştırma Birimi

Hastanemize (Tıbbi Sarf Depo, Eczane Depo, Kit Depo gibi medikal ve non-medikal depolar) malzeme alınması ve malzeme verilmesi, hasta naklinin gerektiği durumlarda ilgili birim tarafından planlanan kuruma hastanın nakli, üniversitemize ve hastane semt polikliniğine ulaşım, transfer işlemleri vb. hizmetler ulaşım birimimiz tarafından gerçekleştirilmektedir.

5.6.Temizlik, Çamaşırhane ve Hijyen Hizmetleri

Hasta, hasta yakını ve hastane çalışanları için temiz bir ortam oluşturmak ve hastane ortamından kaynaklanabilecek enfeksiyonları önlemek amacıyla temizlik kurallarını belirlemek, tüm temizlik işlemlerinin nasıl yapılacağını belirlemek, uygun çamaşır yıkama toplama ve dağıtım yöntemlerini belirlemek ve uygulanmasını sağlamak çamaşırhane – temizlik hizmetleri uygulamaları kapsamındadır.

5.7.Yemekhane ve Mutfak Hizmetleri

Toplamda 276 m2’lik alana sahip yemekhanemiz 170 kişiliktir. Soğuk ve kuru gıda depoları, yemek hazırlama ve pişirme ünitelerine sahip modern bir mutfakta yapılan yemeklerimiz hasta ve çalışanlarımıza servis edilmektedir. Okan Üniversitesi Hastanesi’nde tüm personelimize, akademik ve idari personele, öğrencilerimize, hasta ve refakatçilerine sağlıklı ve farklı damak zevklerine uygun hizmet vermekte olan yemekhane hizmetleri Ünitur / Compass Sofra Grup tarafından sağlanmaktadır. Kalite yönetimi standartları doğrultusunda diyetisyenlerimiz başta

olmak üzere uzman kadrosu ile menü planlamadan başlayarak yemeğin sunulması ve sonrası hizmetlere kadar olan süreç kesin kurallara bağlanmıştır.

5.8.Kafeterya ve Restoran Hizmetleri

Kafeterya, restoran ve fast-food hizmeti vermekte olan 2 adet kafeterya, 1 adet Alakart Restoran ve 24 saat hizmet veren yiyecek içecek otomatları yer almaktadır. Tüm yiyecek içecek işletmelerimiz kesintisiz iç ve dış denetimlerle kontrol edilerek kalite ve hijyenden ödün vermeksizin sürekli denetim faaliyetleri yürütülmektedir.

5.9.İbadethane ve Morg Hizmetleri

Morg ve gasil hane çalışanlarımıza standart enfeksiyon kontrol ve hijyen eğitimleri verilmektedir. Vefat eden kişinin akraba ve yakınlarına her türlü psikolojik destek hizmeti verilmektedir. Dua odası, hasta ve yakınlarının inanç ihtiyaçlarına göre düzenlenmiştir.

6. HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ FAALİYETLERİ

Hastane hizmetleri bir ekip hizmetini gerektirir. Kaliteli hizmet, hastanede çalışan tüm personelin sorumluluğundadır. Hizmet sunumunun her aşamasında hasta ve yakınlarıyla birebir ilişki halinde olan hasta hizmetleri personeli, hasta memnuniyeti üzerinde oldukça etkilidir. Hastalara yeterince zaman ayrılması, ilgi gösterilmesi, nezaket ve güler yüzlülük hasta memnuniyetimi etkileyen önemli faktörlerdir.

6.1.Hasta Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Birimi Faaliyetleri

Hasta karşılama danışma ve yönlendirme görevlilerinin görev yerleri; poliklinikler, yataklı servis ve acil servis olup ilgili aylık çalışma planında belirtilmiştir. Özellikle yaşlı, kimsesiz ve engelli hastalar başta olmak üzere tüm hasta ve yakınlarının karşılama, danışma, yönlendirme, ihtiyaçları, gerekirse refakat işlemleri Hasta karşılama danışma ve yönlendirme görevlileri tarafından yapılmalıdır. Acil serviste görevlendirilen hasta karşılama danışma ve yönlendirme görevlileri; acil servise gelen hastaların karşılama, danışma, yönlendirme ihtiyaçlarını karşılamalı, gereken hastaları triaja uygun muayene yerlerine taşımalı, hekim hemşire isteği doğrultusunda ihtiyaç duyulan tetkik ve konsültasyon süreçlerinin sonlanmasına kadar hastaya refakat etmelidir.

6.2.Hasta Kayıt Birimi Faaliyetleri

Poliklinik ve acil servise başvuran hastaların kimlik ve belge kontrolünün yapılarak otomasyon programına kaydının yapılması, ilgili servislere yatışı uygun görülen hastaların kabul işlemlerinin yapılması, hasta dosyasının takibi ve taburculuk işlemleri vb. hasta kayıt biriminin işleyişini kapsar.

7. DİĞER HİZMETLER

7.1.Kalite ve Verimlilik Faaliyetleri

Kalite Yönetim Birimimiz, sürekli iyileştirme çalışmalarının planlanması, yürütülmesi ve koordinasyonunu sağlamaktadır. Birimimiz, SKS Hastane Seti ve Verimlilik Rehberleri doğrultusunda; *Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik* hedefi ile üst yönetimden bölüm çalışanlarına kadar hastanedeki tüm personelin kalite iyileştirme çalışmalarındaki rol ve sorumlulukları tanımlamıştır.

Sağlık hizmetlerinde standartlar tıp mesleği mensupları ve akademisyenler tarafından belirlenmektedir. Belirlenen standartlar ile ilgili dikkat edilmesi gerekli en önemli nokta uygulanabilir ve ölçülebilir olmaları hususudur. Günümüzde standartlar belirlenirken hasta istek ve beklentileri de dikkate alınmaktadır. AACI gibi uluslararası sağlık akreditasyon kuruluşları bu noktada hastalardan gelen talepleri ve geri bildirimleri standartların belirlenmesi ve revize edilmesi aşamasında kullanmaktadır.

Uluslararası geçerliliği olan birçok hizmet kalite standartları mevcuttur. Bazı ülkeler kendi sağlık sistemlerine uygun olarak standartları kendileri oluşturmakta, bazı ülkeler ise uluslararası akreditasyon kuruluşları ile birlikte çalışmaktadır. En bilinen akreditasyon kuruluşları JCI ve AACI'dır.

Kalite Akreditasyon Faaliyetleri, 2023

Tarih	Yapılan Çalışmalar	Sonuç
09/11/2022	SKS denetimi	Hastane Puanı:88,51
09-10-11/10/2023	AACI ve ISO 9001 ön denetimi	Başarılı
11-15/12/2023	AACI ve ISO 9001 belgelendirme denetimi	Başarılı
24/12/2023	AACI ve ISO 9001 belgelerinin düzenlemesi	Gerçekleşti
28/12/2023	AACI ve ISO 9001 belgeleri takdim töreni	Gerçekleşti

İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi 11-15 Aralık 2023 tarihleri arasında yapılan denetimde **AACI (American Accreditation Commission International)** tarafından akredite edilen ilk **Türk Üniversite Hastanesi olmaya hak kazanmıştır.**



7.2. Tanıtım ve Pazarlama Faaliyetleri

7.2.1. Yurt İçi Pazarlama ve Tanıtım Birimi Faaliyetleri

Yurt İçi Pazarlama Faaliyetleri, 2022-2023

Aktiviteler	2022	2023	Değişim,%
Yıllık Kurum Ziyaret Sayısı	432	618	43,06
Seminer Sayısı	10	25	150
Stant Kurulum & Etkinlik Sayısı	3	8	166,67
İşe Giriş, Kurum Ödemeli Hizmetler ve Check-Up	18	25	38,89
Yeni Kurum Anlaşmaları ve Revize Kurum Anlaşmaları	516	568	10,08

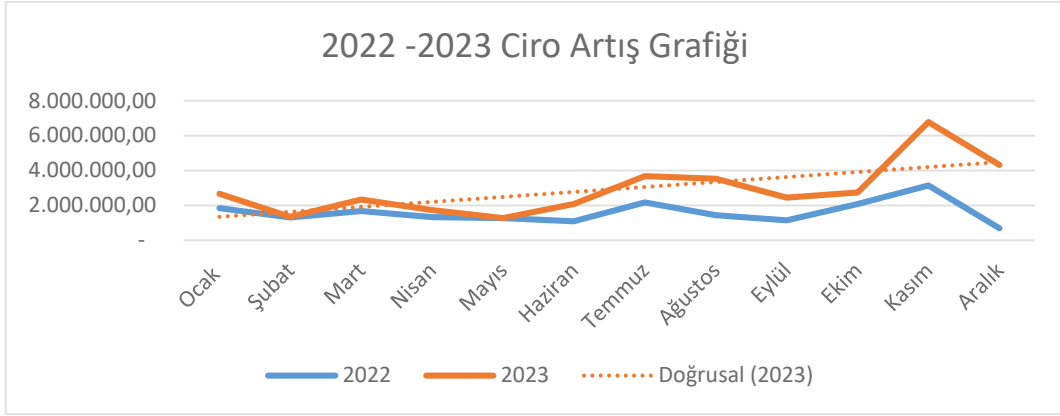
7.2.2. Uluslararası Hasta Hizmetleri ve Sağlık Turizmi Birimi Faaliyetleri

Sağlık turizmi, günümüzde hızla büyüyen ve küresel bir endüstri haline gelen bir sektördür. İnsanlar, sağlık hizmetlerine erişimdeki farklılıklar, maliyetler ve kalite gibi nedenlerle ülkeler arası seyahat ederek sağlık hizmetleri almayı tercih etmektedirler.



Kurumumuz, sağlık turizmini etik ve hukuki boyut çerçevesinde döviz kazandırıcı bir faaliyet olarak ele almaktadır. Bu bağlamda çeşitli bölgelerde tanıtım ofisleri açılması, workshoplar, fuar katılımları, OPD, sosyal medya çalışmaları gibi birçok uluslararası etkinlik gerçekleştirmektedir.

Sağlık Turizmi Gelirleri, 2022-2023



Serbest piyasa koşulları, artan rekabet, salt kar amaçlı işletmeler ve yüksek kazanç arzusu uzun vadede sağlık turizmi sektörünü oldukça olumsuz etkileyeceği açıktır. Ülkemiz için önemli bir hizmet ihracatı kalemi olan sağlık turizmine yönelik faaliyetlerimize ayrı bir önem veriyoruz.



Kurumumuz etik ve hukuki çerçevede nitelikli tıbbi hizmet sunumu yapan ve aynı zaman da uluslararası hastaların istismar ve manipüle edilmeden güvenle hizmet alabileceği bir sağlık kuruluşudur.

7.3.Çağrı Merkezi Birimi Faaliyetleri

Çağrı Merkezi Faaliyetleri, 2022-2023

Çağrı Merkezi	2022	2023
Personel Sayısı	13	12
Gelen Çağrı Sayısı	440.657	409.479
Kaçan Çağrı	76.848	78.851
Kaçan Çağrı Geri Araması	74.842	74.238
Randevu Verilen Kişi Sayısı	49.524	45.495
Randevu Verilemeyen Sayı (Bölüm yok, doktor yok vb)	-	21.091
Satış Personel Sayısı	8	3
Tel Satış Sayısı	1810	2083
Ciro	7.639.228	10.790.163

7.4.Hasta Hakları Birimi Faaliyetleri

Temel insan haklarının sağlık hizmetleri sahasındaki yansıması olan hasta haklarını somut olarak göstermek ve sağlık hizmeti verilen bütün kurum ve kuruluşlarda insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin hasta haklarından faydalanabilmesi, hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesi amaçlanmıştır.

Hasta Hakları Birimi Faaliyetleri, 2022-2023

	2022	2023	Değişim,%
Fiziki Şiddet	2	4	100
Sözel Şiddet	8	6	-25
Toplam Şiddet Vakası	10	10	-
HHB Şikâyetleri Kurulda Çözülen, %	468	66	-85,90
HHB Şikâyetleri Yerde Çözülen, %	402	645	60,45
Toplam HHB Şikâyet Başvurusu	870	711	-18,28
CİMER Başvurusu	43	125	190
SABİM Başvurusu	19	50	163

7.5.Acil Durum ve Afet Yönetimi - Sivil Savunma/HAP Birimi Faaliyetleri

Acil durumlarda ve afet durumlarında Hastane Afet Planı (HAP) doğrultusunda organize olmak, afet veya acil durum nedeniyle hastane içinde oluşan panik ve kargaşayı önleyerek, ortaya çıkabilecek sorunları en aza indirmek, bu planda yer alan her birimin görevlisini ve görevlerini önceden belirlemek ve birimler arasında iyi bir organizasyon sağlamaktır.

7.6.Arşiv - Tıbbi Arşiv Birimi Faaliyetleri

Kamu kurum ve kuruluşlarınca elektronik ortamda veya evrak düzeninde oluşturulan belgelerin dosyalanmasında genel bir yöntem belirlenerek, ihtiyaç halinde bu belgelere kolay ve hızlı bir şekilde erişim imkânı sağlanmasından arşiv birimi sorumludur.

7.7.Klinik Kodlama (TİG) Birimi Faaliyetleri

Bir yatan hasta sınıflandırma yöntemi olarak TİG (Tanı ile İlişkili Gruplar)'ler; ortaya çıkan maliyetler ile hasta türlerini tanılarına ve işlemlerine göre sınıflandırarak türdeş vakalarla harcanan tedavi kaynaklarını ilişkilendirmeyi sağlar. TİG'de Amaç; Sınırlı kaynakları vakaların türlerine ve şiddetine dayalı olarak adil bir biçimde dağıtmak Hastane verimliliğini ve etkililiğini teşvik etmek Sistematiik, anlamlı klinik veri toplamak

7.8.Kurumsal İletişim/Halkla İlişkiler Birimi Faaliyetleri

Kurumsal İletişim: Üretim ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve öğeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması amacı ile belli kurallar çerçevesinde uygulanan, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında kurum itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.

Hastanemiz Misyon, Vizyon, Temel İlke ve Değerler, Kurumsal Amaç ve Hedefleri doğrultusunda kurumsal iletişim faaliyetlerinin planlanmasıdır. Hastaların, hastane tarafından sunulan hizmetlere zamanında, etkin, etkili ve yeterli şekilde ulaşabilmelerine yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktır.

Kurumsal İletişim Faaliyetleri, 2022-2023

	2022	2023
Personel Sayısı	6	3
Basın Bülteni Gönderim Sayısı	120	112
Basın Bülteni Ulusal Yayın Sayısı	574	568
Basın Bülteni Yerel Yayın Sayısı	2578	2728
TV Haber Sayısı	16	17
Etkinlik Sayısı	28	35
Sosyal Medya Paylaşım Sayısı	1914	1700
UHM Sosyal Medya Çalışması	1756	1834
Web Sitesi İçerik Girişi	235	246
Video Sayısı	208	263
Grafik Tasarımı İş Sayısı	731	648
Basılı İşler Sayı	307	216
Promosyon Ürünleri	4122	14.609
Dizi Çekimi Geliri (TL)	634.840	827.844
Dizi Çekim Ücreti Günlük (TL)	45.000	75.000

Sağlık hizmetlerinde, hasta doktor ilişkisi büyük ölçüde güvene dayandığı bilinci ile iletişim faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Sunduğumuz sağlık hizmetlerimizi topluma duyurmak, benimsetmek, hastanemiz hakkında halkımızda olumlu düşünceler yaratmak birimimizin görevleri arasındadır.

Birimimizin, bir başka görevi ise; hasta ve yakınlarının, hastanemiz hakkındaki düşünce, görüş, istek ve şikâyetlerini tespit etmek ve bu doğrultuda önleyici ve düzeltici faaliyetlerde bulunulmasına katkı sağlamaktır.

8. MALİ HİZMETLER

Hastane hizmetleri kâr amaçlı ve kâr amaçlı olmayan çeşitli kuruluşlar tarafından sunulmaktadır. Mülkiyeti farklı bu işletmelerin birbirlerinden farklı misyon ve vizyonları vardır ve kendilerine özgü politika ve stratejiler izlerler. Bu noktada vakıf üniversite hastanelerinin kamu ve özel sektör işletmeleri ile arasında önemli farklılıklar vardır. Özellikle işletmenin çevresi ile ilişkisi, işletme kültürü ve finansman kaynakları çok farklıdır. Günümüzde birçok ülkede yapılan sağlık hizmetlerine yönelik düzenlemelerde amaç; sağlık harcamalarında etkinlik ve verimlilik, hizmetlere erişimde eşitlik ve toplumun her katmanına sunulan sağlık hizmetinde aynı nitelik çabaları mevcuttur. Günümüzde sağlık alanında yapılan tüm modern reformist çalışmaların odağında ise “zorunlu sigortacılık” ve “ödeme kapasitesi” vardır.



Yılsonu Devir Özeti, 2022-2023

Yıl Sonu Hesapları	2022	2023
Gelir Toplamı	272.788.180	560.721.971
Borçluluk Oranı (Toplam Net Borç / Toplam Tahakkuk)	47,05%	14,09%
Borç Devri	128.394.770	79.023.521
Borç Vadesi (Gün)	180	90-120
Alacak Devri (Anlaşmalı Kurumlar + SGK)	40.010.533	107.395.108

Nitelikli tıbbi hizmet sunumu sağlanabilmesi için öncelikle işletmelerin sağlık hizmetleri finansman modeli ve sosyal güvenlik sistemi değerlendirilmelidir. Finansman modeli sürdürülebilir olmalıdır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde kamu sağlık harcamaları, özel sektör sağlık harcamaları, cepten yapılan sağlık harcamaları ve kişi başı gelir düzeyi (kişilerin ödeme gücü) önemli unsurlar olarak dikkat çekmektedir. Sağlık işletmeleri düzeyinde ise etkinlik, etkililik, verimlilik ve nitelik ön plana çıkan kavramlardır.

8.1. Gelir Tahakkuk Birimi Faaliyetleri

Sağlık tesisimizde tedavi alan hastaların masraflarının kurumlara fatura edilmesi sonrasında sağlık tesisimizin tahakkuka bağladığı fatura bedellerinin, geri ödenip ödenmediğinin rutin takibini yapmak, ödeme yapmayan kurumlarla iletişime geçerek çözümünü gerçekleştirmek amacıyla sağlık tesisi bünyesinde oluşturulmuştur.

Ayaktan, yatan ve acil hastalara verilen hizmetlerin belgelendirildiği, hastane gelirlerinin usulüne uygun tahakkuk, tahsil ve takip işlemlerinin yürütüldüğü birimdir. Vezne memuru tarafından hastanemiz de ücrete tabi olan her türlü yapılan işlemlerin makbuz karşılığında tahsil edilir.

Gelir Tahakkuk Hizmetleri, 2022-2023

Gelir Kalemleri	2022	2023	Değişim, %
SGK Kurum Payı	88.524.598	171.937.871	94,23
SGK Hasta Payı	60.791.379	126.013.052	107,29
Ücretli	30.747.616	75.278.761	144,83
TSS	48.065.522	121.636.512	153,06
Özel Sigorta	7.653.538	15.737.468	105,62
Bankalar	7.667.086	13.294.944	73,40
Anlaşmalı Kurumlar	2.111.388	2.850.093	34,99
Resmi Kurum	870.446	1.108.102	27,30
Yurtdışı Özel Sigortalar	582.138	6.036.764	937,00
Yurtdışı Hasta	17.895.360	26.687.936	49,13
Irak Sağlık Bakanlığı	7.879.109	140.468	-98,22
Libya Büyük Elçiliği	0	0	0,00
Toplam	272.788.180	560.721.971	105,55%

8.2.SGK Faturalandırma Birimi Faaliyetleri

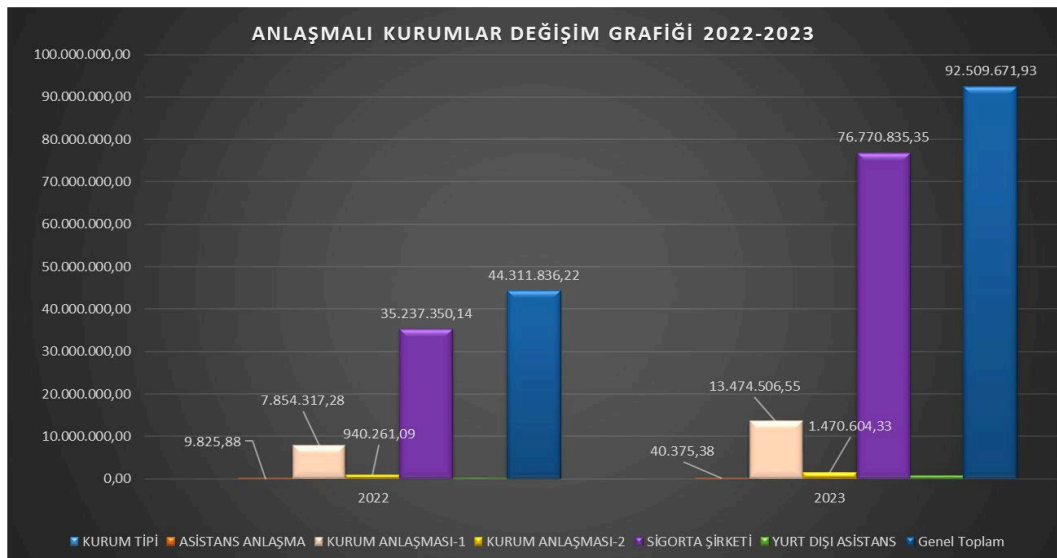
Faturalandırma birimi; Sağlık tesisimizde tedavi alan hastaların masraflarının kurumlara fatura edilerek, Sağlık Uygulama Tebliği, Bütçe Uygulama Tebliği ve kurumlarla Bakanlıkça yapılan özel protokoller çerçevesinde yapılmasını sağlamak amacıyla sağlık tesisi bünyesinde oluşturulmuştur.

8.3.Anlaşmalı Kurumlar Birimi Faaliyetleri

Sağlık tesisimizde tedavi alan hastaların masraflarının kurumlara fatura edilerek, özel protokoller çerçevesinde ödemelerinin yapılmasını sağlamak amacıyla sağlık tesisi bünyemizde oluşturulmuştur.

Hastanemiz hizmetlerini daha geniş kitlelere sunmak amacı ile gerek ülkemizde gerekse çevre ülkelerde yeni anlaşmalar için pazar araştırmaları ve analizler yaparak bu kapsamda yerli ve yabancı kurumlar ile sözleşmeler yapmaktadır.

Anlaşmalı Kurumlar, 2022-2023



8.4.Gider Tahakkuk Faaliyetleri

Gider tahakkuk birimi, sağlık tesisinde sunulan hizmet bedellerinin zamanında fatura edilmesini sağlayarak, hizmet karşılığının alınması amacıyla sağlık tesisi bünyesinde kurulmuştur.

Gider Tahakkuk Hizmetleri, 2022-2023

Gider Kalemleri	2022	2023	Değişim
İlaç Sarf Alımı	17.867.091	41.068.539	129,86
Tıbbi Sarf Alımı	28.437.978	32.912.698	15,74
Konsinye Malzeme Alımı	12.476.657	22.144.517	77,49
Temizlik Malzemesi Alımı	2.581.548	3.241.639	25,56
Kırtasiye Malzeme Alımı	1.554.050	2.301.182	48,07
Personel Gideri	151.362.978	293.105.365	93,64
Bakım Onarım Gideri	43.411.772	52.807.660	21,64
Laboratuvar Gideri	9.609.068	16.738.840	74,20
Elektrik Gideri	25.500.846	25.679.170	0,69
Doğalgaz Gideri	7.699.162	8.099.502	0,52
Çamaşır Gideri	2.520.294	3.349.256	32,89

Hastane hizmetlerinin verimli ve etkili bir şekilde yürütölmesi için gerekli olan ödeneklerin zamanında ve yerinde kullanılmasında, giderin gerçek gereksinme karşılığı olmasında, programlanmış hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi ve döner sermaye bütçesinin harcamalarında gider tahakkuk birimi rol almaktadır.

8.5.Muhasebe Birimi Faaliyetleri

Hastane muhasebe birimimiz, **gelir ve giderler başta olmak üzere hastanenin finansal yapısını** açıklamayı amaçlayan özel bir birimdir. Gelir ve gider tablosu ve bilanço ayrı ayrı takip edilmektedir. Hastanemizin, mali performansını gösteren mali raporlar ve belgeler bu birimimizce hazırlanmaktadır. Bu raporlar, performans raporlarını, nakit akışlarını, bilançoları ve işlem tablolarını, net varlıklardaki değişiklikleri içermektedir.

8.6.Finans Birimi Faaliyetleri

Türkiye sağlık finansman sistemi incelendiğinde sağlık hizmetlerinin finansmanında hem vergiler, hem sosyal sigorta primleri, hem hane halklarının cepten yaptığı ödemeler, hem de ÖSS modeli aynı anda uygulanmaktadır. Türkiye sağlık finansman sistemi sosyal sigortacılık ağırlıklı bir finansman yapısına sahip olsa da karma bir modeldir. Hastanemizde SGK, TSS, ÖSS, ücretli hasta modeli aynı anda uygulanmaktadır.

8.7. Satın Alma Birimi Faaliyetleri

Satın Alma Birimin temel görevi kurumun ihtiyacı olan mal, enerji, hizmet, bakım – onarım vb. girdilerinin ihale, sözleşme, satın alma, temin süreçlerinin takibi ve bunlara ilişkin tahakkuk işlemlerinin yürütölmesidir.

8.8.Taşınır Mal Yönetimi ve Stok Yönetimi Birimi Faaliyetleri

Taşınırların etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak edinilmesi, kullanılması, kontrolü, kayıtlarının bu yönetmelikte belirtilen esas ve usullere göre saydam ve erişilebilir şekilde tutulmasının sağlanması, taşınır yönetim hesabının ilgili mercilere gönderilmesi vb. süreçlerin tamamı stok yönetimi kapsamına girmektedir.

9. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE İZLEME BİRİMİ FAALİYETLERİ

Ölçme değerlendirme izleme birimi hastane hizmet sunumunu verimlilik açısından değerlendirmek, bireysel ve yönetici performans kriterleri ve hedeflerini belirlemek ve değerlendirmek, sağlık kuruluşlarında performansa dayalı ek ödeme uygulamalarını düzenlemek, izlemek ve değerlendirmek, sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetlerin süreçsel standartlara uygun hale getirilmesi için gerekli çalışmaları yapmak, koordinasyonu sağlamak sağlık kuruluşları ve hizmetleriyle ilgili istatistikî çalışmaları yürütmek, analiz ve değerlendirme yapmak, Bilgi işlem, sağlık bilgi sistemleri ve iletişim teknolojileri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmektedir. Ölçme değerlendirme izleme birimimiz hastane hizmet sunumunu verimlilik açısından Tıbbi, İdari ve Mali başlıklar altında belirlediği 148 Verimlilik Gösterge kartı ile hizmetleri yakından izlemektedir.



Verimlilik Gösterge Kartları (Tıbbi) / Örnek-1

Yatak Devir Hızı

Yatan hasta sayısı (yoğun bakım hariç) (A)
Aktif yatak sayısı (yoğun bakım yatak sayıları hariç) (B)
Sağlık Tesisi Değeri (STD) A / B
Kabul Edilebilir Değer (KED)

Yatak Doluluk Oranı

Toplam yatırılan gün sayısı (yoğun bakım hariç) (A)
Dönemdeki toplam gün sayısı (B)
Tescilli yatak sayısı (yoğun bakım yatakları hariç) (C)
Aktif yatak sayısı (yoğun bakım yatakları hariç) (D)
Sağlık Tesisi Değeri (STD) Aktif Yatak Doluluk STD = $[A / (B \times D)] \times 100$
Kabul Edilebilir Değer (KED) % 75 - %95

Verimlilik Gösterge Kartları (Mali) / Örnek-2

Gider Bütçesi Gerçekleşme Oranı

İlgili Dönem Gideri = A
İlgili Dönem Gider Bütçesi = B
Sağlık Tesisi Gider Gerçekleşme Oranı = A / B
Kabul Edilebilir Değer (KED) = %90

Net Borç / Net Hizmet Tahakkuk Tutarı

Banka Mevcudu (A)
Toplam Borçlar (B)
Ortalama Hizmet Tahakkuk Geliri (C)
Sağlık Tesisi Değeri (STD) = $(A - B) / C$

10. KURUMSAL SORUMLULUK VE SOSYAL FAALİYETLER

Sosyal sorumluluk kamu ve özel sektör kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının bir amaç etrafında toplanarak, ortak yaşama yönlenmesidir. Kişisel çıkarların ve kar amacının dışında insanlık adına güzel şeylerin yapılması ve yapılmasına destek olmak, toplumsal faydayı gözeterek hareket etmektir. Kurumumuz ülkemizi daha iyi hale getirme sorumluluğu içerisinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Ocak 2023,

Geleneksel Yeni Yıl Yemeği!

2023 hedeflerinin konuşulduğu geleneksel yeni yıl yemeğine İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesinin tüm yöneticileri katılım gösterdi.



Şubat, 2023

Türkiye Organ Nakli Vakfı'nın Ödüllü Eserlerinden Oluşan Resim Sergisi!

Türkiye Organ Nakli Vakfı tarafından ödüle layık görülmüş eserlerden oluşan anlamlı bir resim sergisine ev sahipliği yaptık. Hastanemizin lobisinde sanatseverler ile buluşan sergi, İyilik İçimizde Derneği ve Türkiye Organ Nakli Vakfı ortaklığıyla gerçekleştirildi.



Kalp Damar Hastalıklarından Korunma Konulu Eğitim Semineri!

Hastanemiz Kardiyoloji Bölümümü doktorlarından Doçent Doktor Süha Çetin ile Birgi Mefar firmasında “Kalp Damar Hastalıklarından Korunma” konulu eğitim semineri gerçekleştirdik.

Mart, 2023

Dünya Kulak ve İşitme Günü!

3 Mart Dünya Kulak ve İşitme Günü Odyometri Teknikeri Onur Maden, bebeklerin duyma sağlığı için uygulanan testin önemi hakkında bilgi verdi.

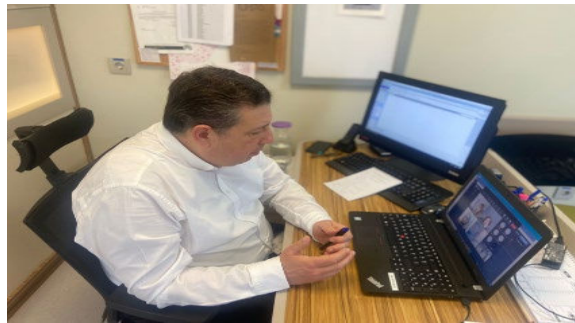
14 Mart Tıp Bayramı!

Büyük bir fedakârlıkla çalışan başta hekimlerimiz olmak üzere tüm sağlık çalışanlarımızın 14 Mart Tıp Bayramını Üniversitemizde kutladık. Özel Tuzla Kâşif Anaokulu öğrencileri, 14 Mart Tıp Bayramı'nda hastanemizde görev yapan doktorlarımızı ziyaret ederek tıp bayramlarını kutladılar.



Meme Kanseri Farkındalığı Semineri!

24 Mart tarihinde Meme Cerrahisi Bölümümüzden Prof. Dr. Abut Kebudi ile 'Meme Kanseri Farkındalığı' konulu AVL Türkiye firmasına on line seminer düzenledik.



Nisan, 2023

Geleneksel Ramazan Bayramı Bayramlaşma Töreni, 20 Nisan 2023!

Geleneksel bayramlaşma törenimiz; Mütevelli Heyet Başkanımız Sn. Bekir Okan, Mütevelli Heyet Başkan Yardımcısı Sn. Işıl Okan, İstanbul Okan Üniversitesi Rektör V. Sn. Prof. Dr. Mithat Kıyak, İstanbul Okan Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanı Sn. Prof. Dr. Selçuk Mercan, Okan Sağlık Grubu Genel Müdürü Sn. Dr. Öğr. Üyesi Ercan Özgül, çok değerli yöneticilerimiz, çok değerli hekimlerimiz ve çalışma arkadaşlarımızın katılımlarıyla gerçekleşti.



Akyol Ailesinin Bayram Sevinci Organ Nakli İle Geldi!

67 yaşındaki Nuray Akyol, 15 yıldır böbrek yetmezliği ile mücadele ediyordu. Nurşen Akyol gönüllü olarak eşine böbreğini bağışladı. İstanbul Okan Üniversitesi Hastanesi Genel Cerrahi Uzmanı Prof. Dr. Alp Gürkan, Doç. Dr. Osman Şahin ve organ nakli ekibi tarafından gerçekleştirilen operasyon sonrası Akyol çifti sağlığına kavuştu. Bu özel haber CNN Türk aracılığıyla ekranlarda yer buldu.



23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nı Kutladık!

Sağlıklı nesiller ve eşit sağlık hizmetleri sunarak, ülkemize değer katmaya devam ederken, tüm çocuklara adil ve çevreci bir gelecek sunmanın sorumluluğunu üstlendik. Ulu Önder Mustafa Kemal Atatürk'ün 101 yıl önce armağan ettiği bu özel bayramın anlamını hatırlayarak, gelecek nesillerin refahı için birlikte çalışmayı sürdürdük.



Mayıs, 2023

12-18 Mayıs Hemşireler Haftası!

Hemşireler Haftası Söyleşi Günleri Sağlıkta yol arkadaşımız olan, her zaman özveri, şefkat ve güler yüzleriyle çalışan tüm hemşirelerimizin 15-16 Mayıs tarihlerinde Hemşireler Haftası kapsamında söyleşi günleri gerçekleştirdik.



Değerli meslek profesyonelleri ve akademisyenlerin konuşmacı olarak katıldığı etkinlikte; hemşirelik mesleğine karşı itibar yaklaşımı, hemşirelerin genel problemleri ve hemşirelik hizmetlerindeki kalite standartları gibi birçok konu işlendi. Toplum sağlığı için özveri ile çalışan, sağlık sisteminin temel aktörleri hemşirelerimiz için düzenlediğimiz 12 Mayıs Hemşireler Günü Balosunda bir araya geldik. Okan Sağlık Grubu Genel Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Ercan Özgül'ün yaptığı açılış konuşmalarının ardından müzik dinletisi ve yemek eşliğinde değerli çalışanlarımızın Hemşireler Günü'nü kutladık. Kıymetli yöneticilerimiz ve çalışma arkadaşlarımızın katılımlarıyla gerçekleşen bu özel haftada değerli hemşirelerimize plaket ve hediyelerini takdim ettik.



Hasta Hizmetleri Haftası!

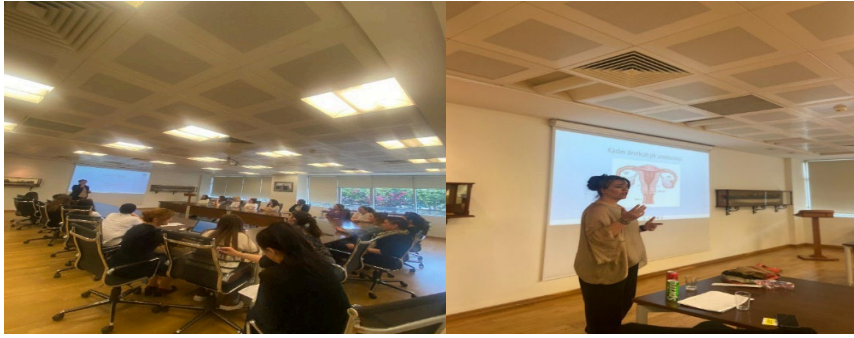
Hasta Hizmetleri ekibine özel kutlama gerçekleştirdik. Hasta Hizmetleri ekibimizin bir araya geldiği etkinlikte, Genel Müdürümüz Dr. Öğr. Üyesi Ercan Özgül, Başhekimimiz Dr. Öğr. Üyesi Cengiz Murat Aşıcıoğlu, Genel Müdür Yardımcımız Tevfik Baş, Kurumsal İletişim Grup Müdürümüz Ela Yavuz ve İdari İşler Müdürümüz Recep Kartal da kutlamada yer aldı.



Etkinlik, pasta merasimi ve hediyelerin takdimi ile sona erdi. Hasta Hizmetleri Haftası'nı değerli çalışma arkadaşlarımızla kutladık. Hasta Odaklı Hizmet Anlayışımız, kapsamında hasta memnuniyetini en üst seviyede tutarak sağlık hizmetlerimizin kaliteli sunulmasında katkı sağlayan kıymetli çalışma arkadaşlarımıza teşekkür ettik.

Kadın Sağlığı' Konulu Seminer!

24 Mayıs Çarşamba günü RMK Marine ev sahipliğinde Kadın Hastalıkları ve Doğum Bölümümüzden Dr. Gökçenur Karakelleoğlu Gönenç ile 'Kadın Sağlığı' konulu seminer düzenledik.



Sahte Deterjan Konusu Değerlendirmesi!

Hazır gıdaları tüketirken ve satın alırken ambalajlarda nelere dikkat etmeliyiz? Sahte deterjanların sağlığınıza etkileri nelerdir? Beslenme ve Diyet Bölümümüzden Uzm. Dyt. Derya Fidan, TRT Haber'de tüm soruları yanıtladı.



Haziran, 2023

Çocuklu Aileler Tatile Giderken Nelere Dikkat Etmeli? Konusu Değerlendirmesi!

Milyonlarca öğrenciyi yaz tatili heyecanı sardı. Çocukların yaz tatiliyle birlikte havuzda fazla zaman geçirdiğine dikkat çeken Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji Bölümümüzden Dr. Öğr. Üyesi Servet Öztürk TRT Haber aracılığı ile önemli bilgilendirmelerde bulundu.



Geleneksel Kurban Bayramı Bayramlaşma Töreni, 27 Haziran 2023!

Her yıl olduğu gibi bu yılda bir araya gelerek gerçekleştirdiğimiz geleneksel bayramlaşma merasimimizin sevincini ve heyecanını paylaştık. Her sene bir araya gelerek gerçekleştirdiğimiz geleneksel bayramlaşma merasimi; Okan Sağlık Grubu Genel Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Sn. Ercan Özgül, Tıp Fakültesi Hastanemizin Başhekimi Sn. Dr. Öğr. Üyesi Murat Cengiz Aşıcıoğlu, Diş Hekimliği Fakültesi Hastanemizin Başhekimi Sn. Prof. Dr. Gonca Keleş, değerli hekimlerimiz, yöneticilerimiz ve çalışma arkadaşlarımızın katılımlarıyla gerçekleşti.



Babalar Günü: Kahraman Baba'dan Hayata Bağlayan Bağış!

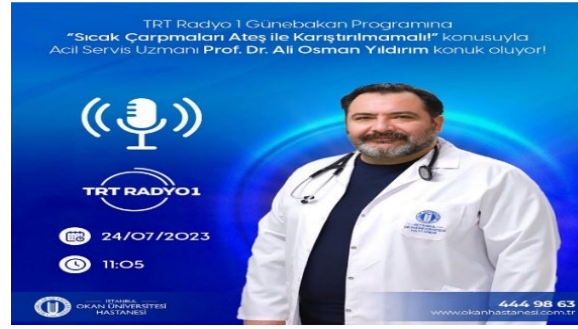
4 yıla yakın süredir diyalize giren 18 yaşındaki Ömer'in kahramanı babası oldu. Kocaeli'nde yaşayan Ömer, böbrek nakli olmayı bekliyordu. Ömer'e ise böbrek, babası Ahmet Altınay'dan geldi. Genel Cerrahi Uzmanımız Dr. Öğr. Üyesi Taner Kıvılcım, Prof. Dr. Alp Gürkan tarafından gerçekleşen operasyon sonrası hastamız sağlığına kavuştu. Bu özel haber CNN Türk aracılığıyla Babalar Gününde ekranlarda yer buldu.



Temmuz, 2023

Sıcak Çarpmaları Ateş ile Karıştırılmamalı! Konulu Bilgilendirme!

TRT Radyo 1 Günebakan Programına Hipertermi Vakaları hakkında ki açıklamalarıyla Acil Servis Bölümümüzden Prof. Dr. Ali Osman Yıldırım katılım sağladı.



Eylül, 2023

Prematüre Bebek Bakımı ve Aileye Empati!

Aile motivasyonunu yükseltmek için hastanemizde “*Prematüre Bebek Bakımı ve Aileye Empati*” konulu toplantımızda prematüre bebeklerin ve ailelerin süreçleri gibi birçok konu hakkında Eğitimci İnci Candemir bilgilendirmelerde bulundu.



Okul Fobisi!

TRT Radyo 1 Haber Yorum Programına ‘Uzayan Okula Uyum Problemleri Okul Fobisinin Habercisi Olabilir’ konusyla Psikoloji Uzmanı Uzm. Klinik Psikolog Müge Lelebicioğlu Arslan katılım sağladı.



Ekim, 2023

Meme Kanseri Farkındalığı!

12 Ekim Perşembe günü Türk Loydu firmasında Dr. Öğretim Üyesi Taner Kıvılcım ile gerçekleştirdiğimiz ‘Meme Kanseri Farkındalığı’ konulu seminer gerçekleştirdik.



Diyabet / Şeker Hastalığı Konulu Seminer!

13 Ekim Cuma günü GE firmasında Uzm. Dr. Meral Maralcan ile “**Diyabet/Şeker Hastalığı**” konulu seminer gerçekleştirdik.



14 Ekim Palyatif Bakım Günü!

Palyatif Bakım Servisimizde hastalarımızı ziyaret ederek, sevgi ve desteğimizle onların bir kez daha yanlarında olduğumuzu hissettirdik.



Meme Farkındalık Ayı Etkinlikleri!

1-31 Ekim Meme Kanseri Farkındalık ayına özel olarak Yurtiçi Pazarlama birimimizin katkılarıyla Panasonic firmasının ev sahipliğinde bir seminer gerçekleştirdik. Meme Cerrahisi Bölümümüzden Prof. Dr. Abut Kebudi meme kanserinde erken teşhisin önemine vurgu yaparak kendi kendine muayene, meme kanserinin belirtilerine, evrelerine ve tedavisinde önemli noktalara dikkat çekti.



Cumhuriyetimizin 100. Yılı Hastanemizdeki Minik Hastalarımızla Kutladık!

Ulu Önder Mustafa Kemal Atatürk'ün 1923 yılında Türk milletinin bağımsızlığı yolunda attığı en büyük adım olan cumhuriyetimizin 100. Yaşını hastanemizde tedavi gören çocuk hastalarımızla birlikte büyük bir coşkuyla kutladık.



Kasım, 2024

Organ Nakli Haftası Farkındalığı Adına Kürek Yarışı Düzenledik!

Organ Nakli Haftası'na dikkat çekmek için bir araya geldiğimiz bu özel günde Bayramoğlu Kürek Takımına, Genel Cerrahi doktorlarımıza, Organ Nakli ekibimize teşekkür edip, yarışmamızın birincilerini kutladık.



Sessizce İlerleyen Glokom' a Dikkat!

Radyo Sputnik Programına “Sessizce İlerleyen Glokom” Dikkat! Görme Kaybına Yol Açabilir!’ konusuyla Göz Sağlığı ve Hastalıkları Bölümümüzden Doç. Dr. Serdar Özateş katılım sağladı.



10 Kasım'da Atamızı Saygı ve Özlemle Andık!

Cumhuriyetimizin 100. yılına bastığı yılda, Cumhuriyetimizin kurucusu, Ulu Önder Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ü saygı, sevgi ve özlemle andık.



Yeterli ve Dengeli Beslenme Semineri!

16 Kasım Perşembe günü Beslenme ve Diyet Bölümümüzden Dyt. Selin Yavuz ile yeterli ve dengeli beslenmenin temel unsurlarından bahsetmek üzere Panasonic firmasını ziyaret ettik. Panasonic firmasının ev sahipliğinde düzenlenen seminerde; Yeterli ve dengeli beslenmenin temel unsurları, 4 yapraklı yonca modülü, beslenmeye bağlı kronik hastalıklar ve daha bir çok konuya değinerek verimli bir seminer gerçekleştirdik.



17 Kasım Dünya Prematüre Bebek Günü!

17 Kasım Dünya Prematüre günü sebebiyle prematüre sorunlarının farkındalığını artırmak için Yeni Doğan Yoğun Bakım Uzmanı Prof. Dr. Şenol Bozdağ prematüre ünitemizden taburcu olmuş ailelerle etkinlikte bir araya geldi.



Aralık, 2023

Kardiyovasküler Yaşam Desteği Kursu!

20-21-22 Aralık tarihleri arasında gerçekleştirilen Temel ve İleri Düzey Kardiyovasküler Yaşam Desteği Kursumuz, Üniversitemizde eğitim alan öğrencilerimizin katılımları ile başarıyla tamamlandı.



11. KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşletmeler, faaliyetler topluluğudur, bu faaliyetler işletmelerin değer zincirini oluşturur. Değer zinciri oluşumu için; işletmenin destek faaliyetleri, temel faaliyetlerini geliştirir ve destekler. Değer zinciri oluşumunda işletme kültürü, ambiyans, organizasyon yapısı, nitelikli insan kaynağı, fiziki ve teknik altyapı ve bilgi sistemleri gibi destek hizmetleri yüksek öneme sahiptir.

Mülkiyetleri, misyonları, sosyal sorumlukları, kar amaçları, yönetim biçimleri ve kültürleri birbirlerinden oldukça farklı organizasyonlar ile farklı hizmet türü ve alanlarda stratejik planlama yapılabilmesi ve uygulanabilmesi oldukça güçtür. Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus ise; stratejik sağlık hizmet planlamasının uygulanabilirliği yanında esnek ve sürdürülebilir olmasıdır. Doğru stratejik planlama yapılabilmesi için öncelikle kurumsal kabiliyet ve kapasitenin doğru değerlendirilmesi gerekmektedir. Değer Zincir Analizi ve SWOT Analizi bu anlamda sıklıkla başvurulan yöntemlerdir.

11.1. Değer Zincir Analizi

Özel sağlık sektöründe faaliyet gösteren kâr amacı güden ve kâr amacı gütmeyen sağlık kurumları arasında stratejik yönetim anlayışı farklılık arz etmektedir. Farklı amaca sahip bu kurumları birbirinden ayıran iki önemli fark vardır. Bunlardan birincisi gelir kaynakları farklıdır, ikincisi kâr amacı güden sağlık işletmelerinde girişimciler, kâr amacı gütmeyen sağlık işletmelerinde ise hayırseverler ön plandadır. Bu bağlamda, Kâr amacı olmayan sağlık işletmeleri üç hususa dikkat etmelidir. Bunlar;

1. İşletme çevresi,
2. İşletmenin misyonu ve
3. İşletmenin temel yeterlilikleridir.

İşletme çevresi (dış çevre) analizinde öncelikle işletmenin rekabet çevresinin analizi yapılmalıdır. Rekabet çevresi analiz için kullanılan en yaygın yöntem Porter'ın "5 Güç Analizi" Modelidir. İşletmeler, faaliyetler topluluğudur, bunlar sırasıyla sırayla tasarlama, üretme, pazarlama, teslim etme ve destekleme faaliyetleridir. Tüm bu faaliyetler işletmelerin değer zincirini oluşturur. Bir işletmenin değer zincir analizi, o işletmenin stratejisini ve ekonomik yapısını en iyi yansıtan analizdir.

Değer Zinciri



Bir işletmenin, üretmekte olduğu değeri analiz etmek için kullanılır. Bir karar destek sistemi olarak değer zinciri, iki grup zincirin birleşimi olarak görülebilir. Birincisi destek faaliyetleri ikincisi ise işletmenin esas işlemleri olan temel faaliyetleridir.

İşletme Altyapısı: İşletmenin ihtiyaçlarına hizmet eder ve planlama, halkla ilişkiler, devlet ilişkileri, kalite güvencesi, muhasebe, hukuk, finans ve genel yönetim gibi fonksiyonlar veya bölümler dahil olmak üzere çeşitli bölümlere ait hizmet alt yapısını ifade eder.

İnsan Kaynakları Yönetimi: İşe alma, çalışanların gelişimi ve çalışanlara yapılan ödemeler ile ilişkilidir. Hastaneler emek yoğun uzmanlaşmış insan gücü istihdamı nedeniyle insan kaynakları maliyeti yüksek kurumlardır. İnsan Kaynakları çalışanların seçimi, işe alınması, eğitimleri, çalışanların yeteneklerini ortaya çıkarma ve motivasyonlarını yükseltme, kariyer gelişimleri, ödüllendirilmeleri ve ödemelerinin yapılmasını yönetmekle yükümlüdür. İnsan Kaynakları yönetimi fonksiyonu hastanemizin tüm faaliyetlerini doğrudan etkilemektedir.

Teknoloji Yönetimi / Geliştirme (Ar-Ge ve İnovasyon): Hastanemiz, sürekli yenilik ve hizmet geliştirme üzerine odaklanmaktadır. Bu yenilikçi yaklaşım, hem yerel hem de global pazarda marka değerimizi artırmaktadır.

Yönetim ve Karar Verme Süreci: Değer zinciri analizi, karar verme süreçlerinde önemli bir araçtır. Hastanenin hangi alanlara yatırım yapması gerektiği, hangi alanlarda rehabilitasyon yapılması gerektiği ve hangi iş ve işlemlerin dış kaynak kullanımıyla daha verimli hale getirilebileceği gibi konulara katılımcı bir yönetim anlayışıyla yaklaşıyoruz.

Tedarik Faaliyetleri: Hastanemiz, yerel ve global tedarikçilerle çalışarak maliyet etkin bir tedarik zinciri oluşturmuştur. Bu, üretim maliyetlerimizi düşürmemizde ve operasyonel verimliliğimizi artırmamızda önemli bir rol oynamaktadır.

Hizmet Üretimi: Hastanemiz İstanbul'da iki lokalizasyonda tıbbi hizmet üretimi gerçekleştirmektedir. Tıbbi hizmet üretim süreçlerinde verimlilik ve kaliteye odaklanarak, rekabetçi fiyatlarla yüksek kaliteli hizmetler üretmekteyiz.

İç Lojistik: Malzeme kaynak yönetim sistemi, stok takibi, tıbbi sarf depo ve eczane depo gibi medikal ve non-medikal depolar, ana depo, ara depo, taşınır mal yönetimi vb. iç lojistik ile ilgili konular temel faaliyetlerimiz içinde önemli bir yer tutmaktadır.

Pazarlama ve Satış: Etkili tanıtım ve bilgilendirme stratejileri ile güçlü marka imajımızı kullanarak; bireylere benzersiz bir hizmet deneyimi sunmayı hedefliyoruz.

Kontrol ve Takip (Sonrası / Servis Hizmetler): Hasta destek hizmetleri ve takip programları ile hasta memnuniyetini ve sadakatini artırmaya odaklanmaktayız. Bu, hasta ve beraberinde yakınlarının yeni hizmet alma taleplerini ve marka itibarımızı artırmayı hedefliyoruz.

11.2. SWOT Analizi

SWOT analizi, işletmenin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek ve dış çevreden kaynaklanan tehdit ve fırsatları tespit edip bunlara karşı önlem almak için kullanılan bir yöntemdir. Dolayısıyla SWOT analizi ile bir kuruluşun; güçlü yönleri, zayıf yönleri, fırsatları ve tehditleri analiz edilir. SWOT analizi stratejik öneme sahip, kolay ama güçlü bir çalışma olarak nitelendirilebilir.

İstanbul Okan Üniversitesi SWOT Analizi



Sağlık hizmet sunumunda atıl kapasite yaratılmadan kaynakları etkin ve verimli kullanılabilmesi ve stratejik amaçlara ulaşabilmesi ancak sağlık hizmet sunumunun tüm aktörlerinin birbirleri ile uyumlu ve bağlantılı şekilde tasarlanması ile mümkündür. Bu bağlamda tamamlanan faaliyetlerimiz ve orta-uzun vadede yapmayı planladığımız faaliyetlerimiz aşağıda sunulmuştur.

TAMAMLANAN FAALİYETLER 2023

Yemekhane ve Mutfak Düzenlemesi	Nisan
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Ünitesi (Ek Hizmet Binası)	Mayıs
Koroner Yoğun Bakım Servisi Düzenlemesi	Haziran
Dış Cephe Boya ve Tadilatı	Ağustos
Acil Çocuk Polikliniği Açılması / 24 Saat	Eylül
UHM Ofisi ve International Patient Services Düzenlemesi	Eylül
Deprem Güçlendirmesi	Eylül
Dersliklerin Yenilenmesi	Ağustos
Çocuk Hastalıkları Servisi Düzenlemesi	Ekim
Medikal Estetik Birimi Açılması	Ekim
Medikal Estetik Birimi Açılması (Ek Hizmet Binası)	Ekim
Check-Up Birimi Açılması (Ek Hizmet Binası)	Kasım
Check-Up Birimi Açılması (Ek Hizmet Binası)	Kasım
Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri (Ek Hizmet Binası)	Kasım
Anlaşmalı Kurumlar Entegrasyonu	Aralık

KISA VADELİ PLANLANAN FAALİYETLER (2024)

Yurt Dışı Tanıtım Ofisi Açma Faaliyetleri
Künyeleme İşlemleri
CRM
Robotik Yürüme
Duyu Bütünleşme Ünitesi
Dil ve Konuşma Terapisi Birimi
Yutma Terapisi Birimi
Hücrel Tedaviler Ünitesi
Uyku Laboratuvarı
Evde Sağlık Hizmetleri
Yara ve Yanık Ünitesi
El Cerrahisi
Kişiselleştirilmiş Tıp Uygulamaları
Acıbadem Polikliniği Dış Cephe Tadilatı
Saç Ekim Merkezi Açılması

ORTA-UZUN VADELİ PLANLANAN FAALİYETLER (2025-2026)

Çocuk Yoğun Bakım
İnme Ünitesi
Hiperbarik Oksijen Tedavisi
Erişkin Kalp Merkezi
Karaciğer Transplantasyonu
Kemik İliği Transplantasyonu



OKAN SAĞLIK AİLESİ / GRUBU - 2023

İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ FAALİYET RAPORU-2023

*Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkez Müdürü **Dr. Öğr. Üyesi Ercan Özgül***

*Hastane Başhekimi **Dr. Öğr. Üyesi Cengiz Aşıcıoğlu***

*Başhekim Yardımcısı **Doç. Dr. Fidan Yıldız***

*İdari İşler Müdürü **Recep Kartal***

*Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü **Şenay Toy***

*Kalite Yönetim Sorumlusu **Ayşin Aşa***

*İzleme, Ölçme ve Değerlendirme Müdürü **Barış Altuntaş***

*Tarafından oluşan **Stratejik Planlama Ekibi** tarafından hazırlanmıştır.*

Dr. Öğr. Üyesi Ercan Özgül

Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürü

Benim arzum, sağlığın niyaz edilen bir lütuf değil, elde edilmesi için mücadele edilmesi gereken bir insan hakkı olarak görülmesidir.

Kofi Annan

Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri