

**SİİRT ÜNİVERSİTESİ**

**Hayvan Sağlığı Uygulama ve  
Araştırma Merkezi**

**SÜREÇ YÖNETİMİ KİTAPÇIĞI**

**2023**

# 1. GİRİŞ

## 1.1. Kitabın Amacı

Süreç Yönetimi El Kitabı'nın amacı; SİÜ Hayvan Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin (HAYMER), kalite yönetim sisteminin ilgili standartlarına uygun olarak oluşturulması, verilen farklı klinik hizmetlerinde tüm süreçleri tanımlamak ve bu süreçlerin birbiri arasındaki etkileşimlerini açıklamaktır.

## 1.2. Kapsam

HAYMER'de eğitim öğretim faaliyetleri, araştırma faaliyetleri, topluma hizmet faaliyetleri ve idari personelin görev, yetki, sorumluluklarını, kurum içi iletişim faaliyetlerini ve belgeleri kapsamaktadır. Her bir faaliyet içindeki birim personelinin görevleri; detaylı olarak işlem, süreç ve kalite planlarında tanımlanmıştır.

## 1.3. Süreç Yönetim Esasları

**Süreç:** Kaynakların kullanılmasıyla, girdilerin çıktılara dönüşümünü sağlayan sıralı faaliyetler bütünüdür.

**Ana Süreç:** Kurumda, müşteri taleplerinden itibaren, ürün ya da hizmet temini faaliyetlerini yürüten ana fonksiyonlardır.

**Alt Süreç:** Başlaması ve yürütülmesi ana süreçlerin kontrolünde olan, ana süreçlere destek veren süreçlerdir.

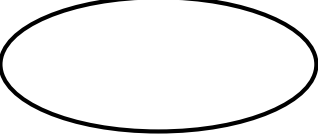

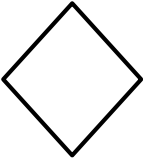

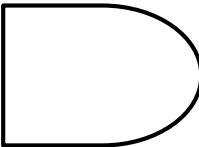
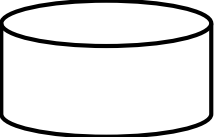


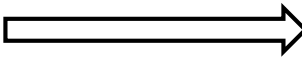

**Akış Şeması:** Süreçleri oluşturan faaliyetlerin sırasını, faaliyetler, belgeler ve bölümler/birimler arası ilişkilerin gösterilebilmesi için kullanılan simgelerdir.

**Süreç Sorumlusu:** Sürecin başlamasından itibaren bitişine kadar yönetilmesinden, doğru uygulandığının kontrolünden, süreç performans ölçümü için veri toplanmasından, toplanan verilerin analiz edilerek toplantılara getirilmesinden sorumlu kişidir.

**Süreç Girdisi:** Sürecin başlaması için gerekli hammadde, yardımcı malzeme ve sürecin başlamasını gerektiren kayıt ya da dokümanlardır.

**Süreç Çıktısı:** Sürecin bir sonucu olarak ortaya çıkan, ürün, yarı mamul, hizmet ve bunlara ilişkin kayıt ya da dokümanlardır.

**Süreç Performansı:** Sürecin; etkinlik, verimlilik, çevrim süresi, esneklik ve kapasite gibi özellikleridir.

SEMBOL	TANIM	ANLAM
	BAŞLANGIÇ-BİTİŞ	Sürecin başlangıç ve bitiş noktalarını gösterir
	FAALİYET-İŞLEM	Faaliyet yada işlemi gösterir
	KARAR	Karar noktasını gösterir
	BELGE	İşlemden kullanılan belgeyi gösterir
	BEKLEME	Süreçteki bekleme yada gecikmeyi gösterir
	VERİ KAYDI	Bilgisayarın hard disk gibi doğrudan erişilebilen veri ambarını temsil eder
	ALT SÜREÇ	Daha önceden çizilmiş olması gereken akış şemasını gösterir
	MANUEL GİRDİ	Kullanıcı tarafından manuel olarak sistemde alınacak aksiyon adımlarını anlatır
	TAŞIMA HAREKETİ	
	AKIŞ YÖNÜ	

	KONTROL-ONAY	Yetkili amir tarafından kontrol edilip onaylanan noktayı ifade eder.
	DEPOLAMA	Uzun Süreli Depolama

## 2. SÜREÇ BELİRLEME VE GÖZDEN GEÇİRME

### 2.1.Süreç Belirleme

HAYMER’de süreçler belirlenirken; kurumun ve birimlerinin kaliteli hizmet ortaya koyma faaliyetleri dikkate alınır.

### 2.2.Gözden Geçirme

Ana, alt ve destek süreçleri, belirli dönemlerde düzenlenen gözden geçirme toplantılarında, kalite yönetim temsilcisinin ve klinisyenlerin görüşleri ve önerileri doğrultusunda gözden geçirilir.

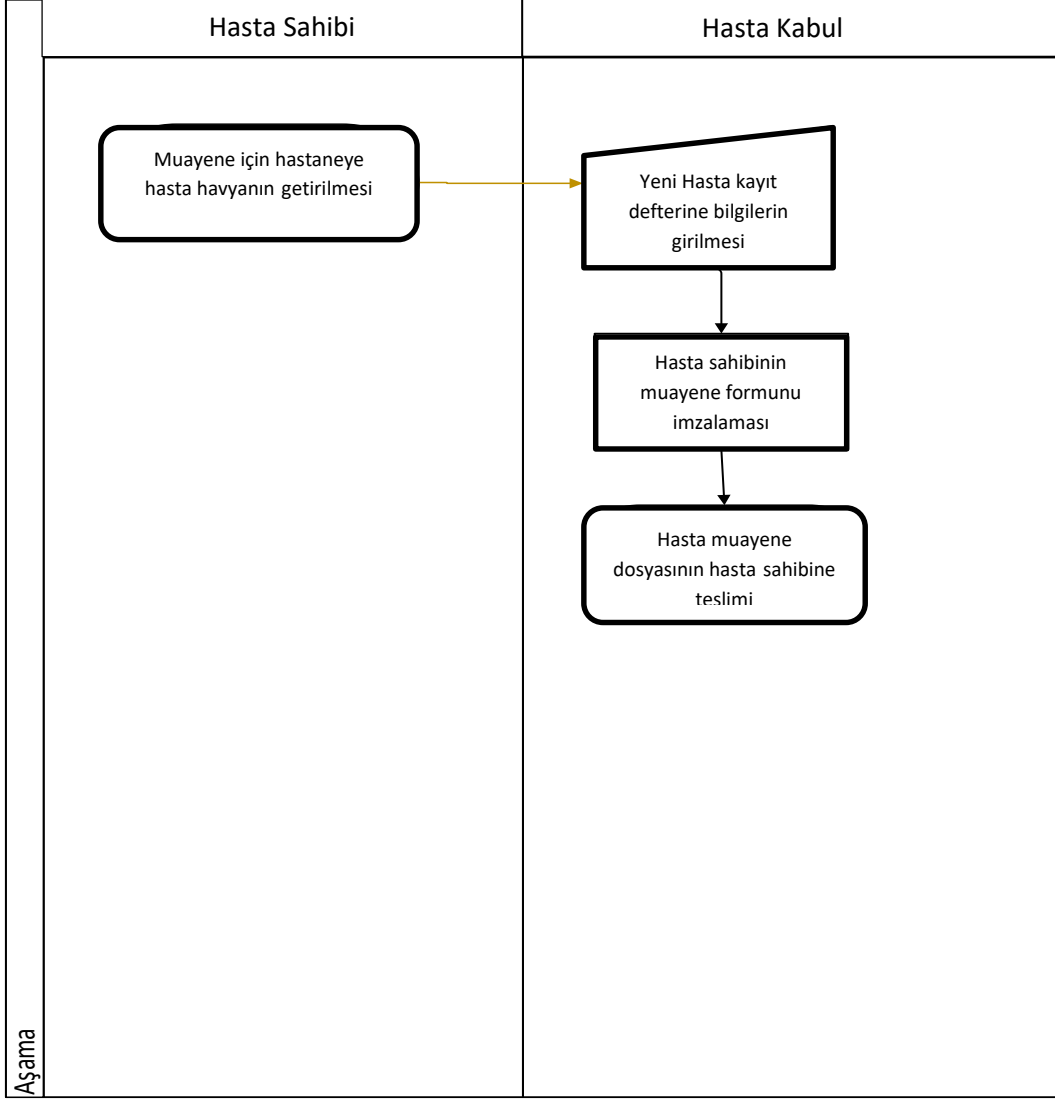
### 3. HASTA KABUL İŞLERİ SÜREÇLERİ

#### 3.1. Hasta Kayıt İşlemleri

##### 3.1.1. Yeni Hasta Kayıt İşlemleri

HAYVAN SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ SÜREÇ YÖNETİM FORMU			
<b>Birim Adı</b>	Hasta Kabul İşleri		
<b>Süreç Adı</b>	Yeni Hasta Kayıt İşlemleri		
<b>Form Yayın Tarihi</b>		<b>Sürüm Numarası</b>	
<b>Sürecin Amacı</b>			
Hasta sahibi tarafından hastaneye ilk defa muayene için getirilen hastaların kayıt işlemlerinin yapılmasını sağlamak			
<b>Süreçteki Sorumlular</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta sahibi</li><li>➤ Danışmada bulunan görevli memur</li><li>➤ Klinik Öğretim Üyeleri</li><li>➤ Başhekim</li></ul>			
<b>Sürecin Girdileri</b>		<b>Sürecin Çıktıları</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta sahibi başvurusu (Sözlü)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta Kayıt Defterine İşlenmesi</li><li>➤ Yeni Hasta Muayene Formu</li></ul>	
<b>İlgili Mevzuat(Kanun/Yönetmelik/Standart Maddeleri)</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Siirt Üniversitesi HAYMER Yönetmeliği</li></ul>			
<b>Sürecin Performans Göstergeleri</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formların ivedilikle hazırlanması</li></ul>			
<b>Süreçte Karşılaşılan Sorunlar/Güçlükler/Riskler</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yeni Hasta Kayıt Bilgilerinin Eksik ya da Hatalı Girilmesi</li></ul>			

## Yeni Hasta Kayıt İşlemleri İş Akış Çizelgesi



### 3.1.2. Kontrole Gelen Hasta Kayıt İşlemleri

#### HAYVAN SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ SÜREÇ YÖNETİM FORMU

<b>Birim Adı</b>	Hasta Kabul İşleri		
<b>Süreç Adı</b>	Kontrole Gelen Hasta Kayıt İşlemleri		
<b>Form Yayın Tarihi</b>		<b>Sürüm Numarası</b>	
<b>Sürecin Amacı</b>			
Hasta sahibi tarafından daha önceden hastaneye getirmiş ve tedavisi başlamış olan hastaların tedavi sürecinin izlenmesi için tekrar muayeneye çağırılması sonrası eski muayene dosyasının bulunması ve kontrol formu eklenmesi işlemlerinin yapılmasını sağlamak			
<b>Süreçteki Sorumlular</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta sahibi</li><li>➤ Danışmada bulunan görevli memur</li><li>➤ Klinik Öğretim Üyeleri</li><li>➤ Başhekim</li></ul>			
<b>Sürecin Girdileri</b>		<b>Sürecin Çıktıları</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta sahibi başvurusu (Sözlü)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kontrole Gelen Hasta Muayene Formu</li></ul>	
<b>İlgili Mevzuat(Kanun/Yönetmelik/Standart Maddeleri)</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Siirt Üniversitesi HAYMER Yönetmeliği</li></ul>			
<b>Sürecin Performans Göstergeleri</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formların ivedilikle hazırlanması</li></ul>			
<b>Süreçte Karşılaşılan Sorunlar/Güçlükler/Riskler</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kontrole Gelen Hasta Formunun Muayene Dosyasına Eklenmemesi</li></ul>			

### 3.1.3. Tedavisi Sonlanan (Taburcu) Hasta İşlemleri

#### HAYVAN SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ SÜREÇ YÖNETİM FORMU

<b>Birim Adı</b>	Hasta Kabul İşleri		
<b>Süreç Adı</b>	Tedavisi Sonlanan Hasta İşlemleri		
<b>Form Yayın Tarihi</b>		<b>Sürüm Numarası</b>	
<b>Sürecin Amacı</b>			
Tedavisi biten hastaların işlemlerinin yapılmasını sağlamak			
<b>Süreçteki Sorumlular</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Danışmada bulunan görevli memur</li><li>➤ Klinik Öğretim Üyeleri</li><li>➤ Başhekim</li></ul>			
<b>Sürecin Girdileri</b>		<b>Sürecin Çıktıları</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hasta muayene dosyası</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Taburcu edilmiş hastaların dosyalarının arşivlenmesi</li></ul>	
<b>İlgili Mevzuat(Kanun/Yönetmelik/Standart Maddeleri)</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Siirt Üniversitesi HAYMER Yönetmeliği</li></ul>			
<b>Sürecin Performans Göstergeleri</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Muayene dosyalarının süresiz olarak arşivlenmesi</li></ul>			
<b>Süreçte Karşılaşılan Sorunlar/Güçlükler/Riskler</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Arşivlenen dosyanın kaybolması</li></ul>			

### 3.1.4. Sahipsiz Hasta Kayıt İşlemleri

#### HAYVAN SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ SÜREÇ YÖNETİM FORMU

<b>Birim Adı</b>	Hasta Kabul İşleri		
<b>Süreç Adı</b>	Sahipsiz Hasta Kayıt İşlemleri		
<b>Form Yayın Tarihi</b>		<b>Sürüm Numarası</b>	
<b>Sürecin Amacı</b>			
Siirt Belediyesi Veteriner İşleri ya da Vatandaşlar tarafından bulunarak hastanemize getirilen sahipsiz hastaların kayıt işlemlerinin yapılmasını sağlamak			
<b>Süreçteki Sorumlular</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Danışmada bulunan görevli memur</li><li>➤ Klinik Öğretim Üyeleri</li><li>➤ Başhekim</li><li>➤ Siirt Belediyesi Veteriner İşleri Müdürlüğü</li></ul>			
<b>Sürecin Girdileri</b>		<b>Sürecin Çıktıları</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hastayı getiren kişilerin başvurusu (Sözlü)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sahipsiz Hasta Kayıt Defterine İşlenmesi</li><li>➤ Sahipsiz Hayvan Muayene Formu</li></ul>	
<b>İlgili Mevzuat(Kanun/Yönetmelik/Standart Maddeleri)</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Siirt Üniversitesi HAYMER Yönetmeliği</li><li>➤ Siirt Belediyesi ile yapılan Sahipsiz Hayvan protokolü</li></ul>			
<b>Sürecin Performans Göstergeleri</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formların ivedilikle hazırlanması</li></ul>			
<b>Süreçte Karşılaşılan Sorunlar/Güçlükler/Riskler</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sahipsiz Hasta Kayıt Bilgilerinin Eksik ya da Hatalı Girilmesi</li></ul>			