


Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	4.1 Yemekhane ile ilgili bilgi eklenmesi. 4.2 Güvenlik hizmetleri ile ilgili bilgi eklenmesi.	4.sayfa	03.05.2012	İşl.Direk. Süleyman YILMAZ
02	Tedarikçi seçimi, değerlendirmesi ve vazgeçilme süreci ile ilgili bilgiler eklendi.	5.sayfa	31.12.2018	Genel Müdür Ayhan Arslan
03	Çamaşırhane hizmetleri eklendi.	4.sayfa	15.04.2020	İşletme Direktör Yardımcısı Elçin Süleymanoğlu
04	Tıp merkezindeki yemekhane hizmet alımı kaldırıldı.	3. sayfa	04.07.2022	İşletme Direktörü Elçin Süleymanoğlu
05	Ambulans hizmeti tedarikçi değerlendirmesi kaldırıldı	3. sayfa	10.05.2023	Demet ERSOY Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
06	Tıbbi atık bertaraf tesisi tedarikçi değerlendirmesi eklendi.	5. sayfa	17.05.2024	Filiz ALBAYRAK Kalite Yönetim Direktörü
HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY		
KALİTE YÖNETİCİSİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM		

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:DK-PR-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06
	DIŞ KAYNAKLI (TEDARİKÇİ) HİZMETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tar.:17.05.2024 Sayfa No :2/5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Optimed Sağlık Hizmetleri'nde hizmet sunma yükümlülüğü bulunan ancak imkanları ile hizmet sunumunun mümkün olmadığı durumlarda tedarikçiler tarafından yerine getirilen hizmet süreçlerinin belirlenmesi, standardize edilmesi ve gerektiğinde iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. Hastanemizde Personel Ulaşım Hizmetleri, Güvenlik Hizmetleri, Genetik, Patoloji, Biyokimya, Mikrobiyoloji, Nükleer Tıp Laboratuvarı Hizmetleri, Arşiv Hizmetleri, Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri, Yemekhane Hizmetleri (Çorlu Tıp Merkezi) ve Çamaşırhane Hizmetleri dışarıdan alınmaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

3. REFERANS DÖKÜMANLAR:

Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Seçim Formu

Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Performans Değerlendirme/Ziyaret Formu

Standart Sözleşme İçeriği Formu

Özel Hastaneler Yönetmeliği

4. UYGULAMA:

Dış kaynaklı hizmet satın almaya karar verdiği firmalarla görüşerek bu uygulamayı yerine getirilmektedir. Ayrıca firmalarla yapılan sözleşme içeriği iş yapış şeklinin tüm ayrıntılarını kapsamaktadır.

4.1. Tedarikçi Seçimi

- Genel Müdür'ün tedarikçi seçim işlemine onay vermesi ile hizmetin alınacağı tedarikçi firma seçimi yapılır. Tedarikçi firma ilgili yönetici tarafından Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Seçim Formu ile değerlendirilip, onaylı tedarikçi listesine eklenir. İlk defa çalışılacak firmalara yapılan uygulamalar şöyledir;

Tedarikçilerin seçiminde, Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Seçim Formu kullanılır. Bu formda tedarikçilerin;

- Fiyat
 - Ödeme Şartları
 - Zamanında Teslim
 - Ürünün Kalitesi
 - Kalite Belgesine Sahip Olması
 - Referansları
 - Müşteri Memnuniyeti göz önüne alınmaktadır.
- Fiyat Uygunluğu; Firmanın verdiği fiyatın piyasaya göre uygunluğu ölçülmektedir. Bu parametre toplam parametreler içinde % 20 oranında önem arz etmektedir.
 - Referansları; Firmanın diğer tedarikçisi olduğu firmalara göre, sektörde çalışma alanına göre değerlendirilmesidir. Bu parametre % 10 önem arz etmektedir.

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:DK-PR-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06
	DIŞ KAYNAKLI (TEDARİKÇİ) HİZMETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tar.:17.05.2024 Sayfa No :3/5

- Müşteri Memnuniyeti; Firmanın vermiş olduğu garanti süresi, gerektiği durumlarda ilgili kişiye ulaşılabilirliği ve bir sorun sonrasında vermiş olduğu teknik servis ve diğer konulardaki yardımudur. Bu parametre %15 oranında önem arz etmektedir.
- Ürünün Kalitesi; Alınan ürünün veya hizmetin istenen özelliklere sahip olup olmaması, hakkında uygunsuzluk tespit edilip edilmediğine göre değerlendirilmesidir. Bu parametre toplam parametre içinde %20 önem arz etmektedir.
- Zamanında Teslim; Firmanın aldığı siparişi teslim etme süresine değerlendirilmesidir. Bu parametre toplam parametre içinde %12,5 oranında önem arz etmektedir.
- Ödeme Şartları; Firmanın verdiği ödeme şartları ve vadesinin değerlendirilmesi olup bu parametre toplam parametre içinde %12,5 oranında önem arz etmektedir.
- Tedarikçi Firmanın Yeterlilik belgesi ve varsa kalite belgesine sahip olması %10 önem arz etmektedir.

4.2.Sözleşmeler

Tedarikçi firmanın seçiminden sonra imzalanacak sözleşme içeriği Standart Sözleşme İçeriği Formu'nda bulunan başlıkları içerecek şekilde hazırlanır. Ayrıca sözleşmede dış hizmet sağlayıcısının faaliyetleri gerçekleştirmesi için gerekli olan personel sayısı, niteliği, kullanılacak cihaz ve ekipmanlar yer almalıdır.

Sözleşmeye ek olarak;


- Mevzuata uygun yeterlilik belgeleri
- Referansları
- Varsa kalite belgeleri
- İSG uygulamaları,
- Çalışanların eğitimleri,
- İç Denetim Kayıtları talep edilir. Matbuu sözleşmelerin aslı Satın Alma Biriminde, bir kopyası ise süreç sahibinde bulunur.

4.2.1.Personel Ulaşım Hizmetleri

Çalışanların kuruma ulaşımında sorun olmaması ve hızlı ulaşım için herhangi bir firmadan ulaşım hizmeti satın alabilir. Uygunluk sağlayan firma ile belirlenen kapsamında sözleşme imzalanır. Çalışan şikayetleri olması durumunda rutin dışı değerlendirme toplantıları da yapılır. Ayrıca kurumumuz, servis araçlarını ve şoförleri haberli ve/veya habersiz olarak kontrol etme hakkına sahiptir.

4.2.2.Güvenlik Hizmetleri

Hasta/hasta yakınları ve çalışanların can ve mal güvenliğinin sağlanmasının yanı sıra, bina güvenliğini sağlamak üzere güvenlik hizmetlerini dışarıdan hizmet satın alma yoluyla hastane içinde yaptırmaktadır. Uygunluk sağlayan firma ile belirlenen kapsamında sözleşme imzalanır. Ayrıca sabotajlara karşı Korunma ve Güvenlik Planının düzenli olarak hazırlanması ve valiliğe vermesi talep edilir. Bu evrakın bir kopyasını da Optimed Hastanesi' ne vermekle yükümlüdür. Hastanede yapılan acil kod tatbikatlarında ve uygulamalarına aktif katılım sağlamak zorundadır. Ayrıca güvenlik firması personel değişikliklerinde hem

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:DK-PR-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06
	DIŞ KAYNAKLI (TEDARİKÇİ) HİZMETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tar.:17.05.2024 Sayfa No :4/5

değişiklik ile ilgili bilgiyi, hem de yeni başlayacak personel ile ilgili bilgileri vermek zorundadır. Güvenlik görevlisi Optimed tarafından belirlenen devriye noktalarını belirlenen saatlerde dolaşarak güvenlik kontrolünü yapmak zorundadır.

4.2.3. Laboratuvar Hizmetleri

Hastane bünyesinde özellikli cihaz ve ekipman gereken ve/veya alt yapı nedenleri ile yapılamayan bazı testleri dış hizmet alımı yapmaktadır. Bunlar; patoloji laboratuvarı, genetik laboratuvarı ve tıbbi tanı laboratuvarıdır. Hastalardan alınan numuneler kurye aracılığı ile sözleşmeli laboratuvara gönderilir. Çalışılan test sonuçları firmanın sitesinden kurumumuza verilen özel şifre ile erişim sağlanarak alınmaktadır.

4.2.4. Arşiv Hizmetleri

Kurumumuzda Özel Hastaneler Yönetmeliği kapsamında tıbbi arşiv kurulması zorunluluğu bulunmaktadır. Hastane bünyesinde yeterli fiziki alan bulunmamasından dolayı depolama işlemi için dışarıdan hizmet alınmaktadır. Bu kapsamda gerek bilgi güvenliği ve mahremiyet, gerekse güvenli fiziksel depolama için gerekli maddeler sözleşme içeriğinde belirtilerek firma ile sözleşme sağlanmıştır.

4.2.5. Bilgi Yönetim Sistemleri

Kurumumuzda zaman, insan gücü, mal, finans, doküman gibi kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması, gelir/giderlerin hatasız izlenmesi ve takibi, kaçakların önlenmesi, verilerin hızlı/güvenli bir ortamda değerlendirilerek depolanmasını sağlamak amacı ile farklı bilgi yönetim sistemleri kullanılmaktadır.

4.2.6. Çamaşırhane Hizmetleri

Hastane bünyesinde fiziksel alan yetersizliği nedeni ile çamaşır hizmetleri, dış hizmet alımı olarak yapmaktadır. Hizmet veren firmanın hizmet sunumuna yönelik uyması gereken koşullar (fiziksel koşullar ve kalite standartları) sözleşmede belirtilmiştir. Süreç tedarikçi değerlendirmelerinde gözlenmektedir.


4.2.7. Atık Yönetimi

Kurumumuzda meydana gelen tıbbi atıkların insan sağlığına ve çevreye zarar vermemesi için güvenli bir şekilde imha edilmesi gerekmektedir. Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği kapsamında atıkların bertafı için belediyenin anlaşmalı olduğu firmadan hizmet alımı yapılmaktadır.

4.3. Tedarikçi Değerlendirilmesi ve İyileştirme

Optimed Hastanesi, alınan hizmetlerle ilgili süreçlerin daha etkin ve verimli yürütülmesi ve kontrol mekanizmasını elinde tutmak için uymak zorunda olduğu yönetmelikler ve standartlara göre bu firmaları kontrol ederek tespit edilen uygunsuzlukları ilgili firmaya bildirilerek gerekli önlemleri almasını isteyebilir.

Optimed Hastanesi, hizmet aldığı tedarikçileri 6 ayda bir ve gerektiğinde toplantı yapılarak değerlendirilir. Değerlendirme, Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Performans Değerlendirme/Ziyaret Formu ile kayıt altına alınır. İhtiyaç duyulduğunda hizmet alınan firma ziyaret edilerek değerlendirme yapılabilir. Yapılan değerlendirme hizmetin niteliği, iyi uygulamalar, şikayetler, sayısal veriler ve beklentiler yönünden ele alınmaktadır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:DK-PR-01 Yayın Tarihi :01.03.2009 Revizyon No :06
	DIŞ KAYNAKLI (TEDARİKÇİ) HİZMETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tar.:17.05.2024 Sayfa No :5/5

4.5.Tedarikçiden Vazgeçme

Toplantı ya da mail ile iletilen ve düzeltilmeyen, tekrar edilen, iyileştirilmeyen ısrarcı durumlar söz konusu olduğunda tedarikçiden vazgeçilebilir.

5.SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm yöneticiler sorumludur.