



cyprus quality assurance

ÖZEL HASTANELERDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Özel hastaneler ve sağlık kuruluşları için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. hasta verisi güvenliği, tıbbi atık, iş sağlığı ve güvenliği) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Hasta verisi ve gizlilik	ISO/IEC 27701 · 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; sağlık verisi hassas veridir — açık onay ve gizlilik
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; iğne batması, biyolojik/kimyasal maruziyet ve risk değerlendirme
Tıbbi atık ve çevre	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; tıbbi/tehlikeli atık ayrıştırma ve bertaraf
Enfeksiyon kontrolü ve bildirim	ISO 9001 çerçevesinde	KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018) kapsamında; bildirim ve enfeksiyon kontrolü farkındalığı
Kalite ve hasta güvenliği	ISO 9001	Süreç standardizasyonu ve hasta güvenliği kültürü
Gıda güvenliği (hastane mutfağı)	ISO 22000 / HACCP	Hasta beslenmesi ve gıda kaynaklı enfeksiyon riskinin yönetimi
Hasta hakları ve bilgilendirme	ISO 10002 / 9001	Uluslararası hasta hakları ilkeleri ve KKTC düzenlemeleri doğrultusunda; aydınlatılmış onam, bilgilendirme ve hasta hakları süreçleri
Hasta şikâyetleri	ISO 10002	Hasta şikâyet yönetimi ve hasta hakları
Hasta memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme
Kurumsal ve klinik risk	ISO 31000	Klinik ve kurumsal risklerin bütüncül yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Elektrik/HBYS kesintisi, salgın ve afette kritik hizmetlerin sürdürülmesi
Tıbbi laboratuvar (varsa)	ISO 15189	Laboratuvar yetkinlik ve kalite
Kan hizmetleri (varsa)	—	KKTC Kan ve Kan Bileşenleri Yasası (23/2021) kapsamında; kalite ve güvenlik
Liderlik ve yönetim	ISO 9001 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008); periyodik çalışan eğitimi zorunlu — en güçlü gerekçe.
- **ISO/IEC 27701 — Hasta Verisi:** KKTC KVK Yasası (89/2007); sağlık verisi hassas veridir.
- **ISO 14001 — Tıbbi Atık:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); atık ayrıştırma ve bertaraf.
- **Enfeksiyon kontrolü:** KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018); bildirim ve kontrol.

Öncelik 2 — Kalite ve hasta güvenliği

- **ISO 9001:** Kalite ve hasta güvenliği.
- **ISO 10002 / 10004:** Hasta şikâyet ve memnuniyet yönetimi.
- **Hasta hakları:** Aydınlatılmış onam, bilgilendirme ve hasta hakları farkındalığı (ISO 10002/9001 çerçevesinde).
- **ISO 22000 / HACCP:** Hastane mutfağı gıda güvenliği.

Öncelik 3 — Bilgi, süreklilik ve laboratuvar

- **ISO/IEC 27001:** Hasta kayıt sistemleri (HBYS) bilgi güvenliği.
- **ISO 22301:** Kritik hizmetlerin iş sürekliliği.
- **ISO 31000:** Klinik ve kurumsal risk yönetimi.
- **ISO 15189:** Tıbbi laboratuvar kalitesi (varsa).

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Hastanenin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili birimlerde süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Hasta (Gizli Müşteri)	Hasta/refakatçi kılıfına girerek karşılama, hasta deneyimi ve sürecin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Birimlerde süreçleri gözlemleyip raporlarınız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).