



cyprus quality assurance

DİŞ KLİNİKLERİNDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Diş klinikleri ve ağız-diş sağlığı merkezleri için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. sterilizasyon ve enfeksiyon kontrolü, hasta verisi, tıbbi atık) 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
Sterilizasyon ve enfeksiyon kontrolü	ISO 9001 çerçevesinde	KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018) kapsamında; alet sterilizasyonu (otoklav), çapraz bulaşma ve aerosol kontrolü
Hasta verisi ve gizlilik	ISO/IEC 27701 - 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; hasta kayıtları ve röntgen görüntüleri — sağlık verisi hassas veridir
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; iğne batması, aerosol ve kimyasal maruziyet risk değerlendirmesi
Radyasyon güvenliği (röntgen)	ISO 9001 çerçevesinde	Diş röntgeni/panoramik cihazlarda radyasyondan korunma; personel ve hasta güvenliği
Tıbbi ve tehlikeli atık	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; keskin atık, amalgam/civa ve kimyasal atık ayrıştırma
Kalite ve hasta güvenliği	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; süreç standardizasyonu ve hasta güvenliği kültürü
Aydınlatılmış onam ve bilgilendirme	ISO 10002 / 9001	Tedavi öncesi bilgilendirme ve onam; hasta hakları
Hasta şikâyetleri ve itibar	ISO 10002	Şikâyet yönetimi ve çevrim içi yorumlar (Google); itibar riskini azaltma
Hasta memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Diş protez laboratuvarı (varsa)	ISO 13485	Tıbbi cihaz kalite yönetimi; protez üretim ve izlenebilirlik
Klinik ve kurumsal risk	ISO 31000	Klinik ve kurumsal risklerin tanımlanması ve yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Elektrik/sistem kesintisi ve tedarik aksamalarında hizmet sürekliliği
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **Sterilizasyon ve enfeksiyon kontrolü:** KKTC Bulaşıcı Hastalıklar Yasası (45/2018); çapraz bulaşma (HBV/HIV) riski — en güçlü gerekçe.
- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008); iğne batması ve aerosol.
- **ISO/IEC 27701 — Hasta verisi:** KKTC KVK Yasası (89/2007); sağlık verisi hassas veridir.
- **ISO 14001 — Tıbbi/tehlikeli atık:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); keskin atık ve amalgam/cıva.
- **Radyasyon güvenliği:** dış röntgeni/panoramik cihazlarda korunma.

Öncelik 2 — Kalite ve hasta güvenliği

- **ISO 9001:2026:** yeni revizyona geçiş; klinik süreç yönetimi.
- **Aydınlatılmış onam (ISO 10002 / 9001):** tedavi öncesi bilgilendirme ve onam.
- **ISO 13485:** diş protez laboratuvarı kalite yönetimi (varsa).

Öncelik 3 — Hasta ve süreklilik

- **ISO 10002 / 10004:** Hasta şikâyet ve memnuniyet; çevrim içi itibar.
- **ISO 31000 / 22301:** Klinik risk ve iş sürekliliği.

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	Kliniğin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	Klinik ve sterilizasyon süreçlerini yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Hasta (Gizli Müşteri)	Hasta kılıfına girerek karşılama, bilgilendirme, hijyen algısı ve sürecin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tüm 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).