



HASTANE AKREDTASYON SİSTEMİ DENETÇİLERİNİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 1/15 TQNet LT.032/REV00

ÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM

TQNet Personel Belgelendirme Akademi	3
1.1 Giriş	4
1.2 Denetçi Seviyeleri	4

2. BÖLÜM

2.1 Adaylarda Aranacak Özellikler	5
2.1.1 Kişisel Nitelikler	5
2.1.2 Eğitim	5
2.1.3 Tecrübesi	5
2.1.4 Denetçi Eğitimi	5
2.1.5 Denetim Tecrübesi	6
2.2 Kabul Edilebilir Denetim Tipleri	6

3. BÖLÜM

3.1 Başvurular	7
3.2 Aday Denetçiden Müracaat Sırasında İstenen Belgeler	7

4. BÖLÜM

4.1 Başvuruların Değerlendirilmesi	7
4.1.1 Ön inceleme	7
4.1.2 Masabaşı Değerlendirme	7
4.2 Sınav Bilgileri	8
4.2.1 Soruların Hazırlanması ve Yönetimi	8
4.2.2 Yazılı Sınav	8
4.2.3 Sözlü Sınav	9
4.2.4 Sınav Değerlendirmesi	9
4.2.5 Yazılı Sınav Kuralları	10
4.2.6 Sözlü Sınav Kuralları	10
4.3 Belgelendirme	11
4.4 TQNet Personel Belgesinde (Denetçiden Başvuru Alan ve Geçen) Üst Seviyeye Geçiş	11

5. BÖLÜM

5.1 Gözetim/Performans Değerlendirme	11
5.2 Tekrar Belgelendirme İçin Gerekli Olan Özellikler	12
5.3 Tekrar Belgelendirme İçin Müracaat Sırasında İstenen Belgeler	12
5.4 Belgelendirmeye Esas Olan Standart Değişiklikleri	12



HASTANE AKREDTASYON SİSTEMİ DENETÇİLERİNİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 2/15 TQNet LT.032/REV00

6. BÖLÜM

6.1 Diğer Bilgiler	13
6.1.1 Ücretler	13
6.1.1.1 Personel Belgelendirme için Doküman İnceleme, Sınava Giriş ve Sertifikasyon Ücreti	13
6.1.1.2 Yıllık Belgelendirme Ücreti	13
6.1.1.3 Bir Üst Seviyesine Geçiş Ücreti	13
6.1.1.4 Tekrar Belgelendirme Ücreti	13
6.1.2 TQNet Personel Belgesi ve Kimlik Kartı	14
6.1.3 İhtiyatlar	14
6.1.4 İtirazlar	14
6.1.5 TQNet Personel Belgesinin Geri Alınması ve iptali	15
6.1.6 Gizlilik	15

LETİŞİM ÇİFTİ

e-mail: www.turkkalite.net

Tel: 232 433 19 05

Fax: 232 433 19 08

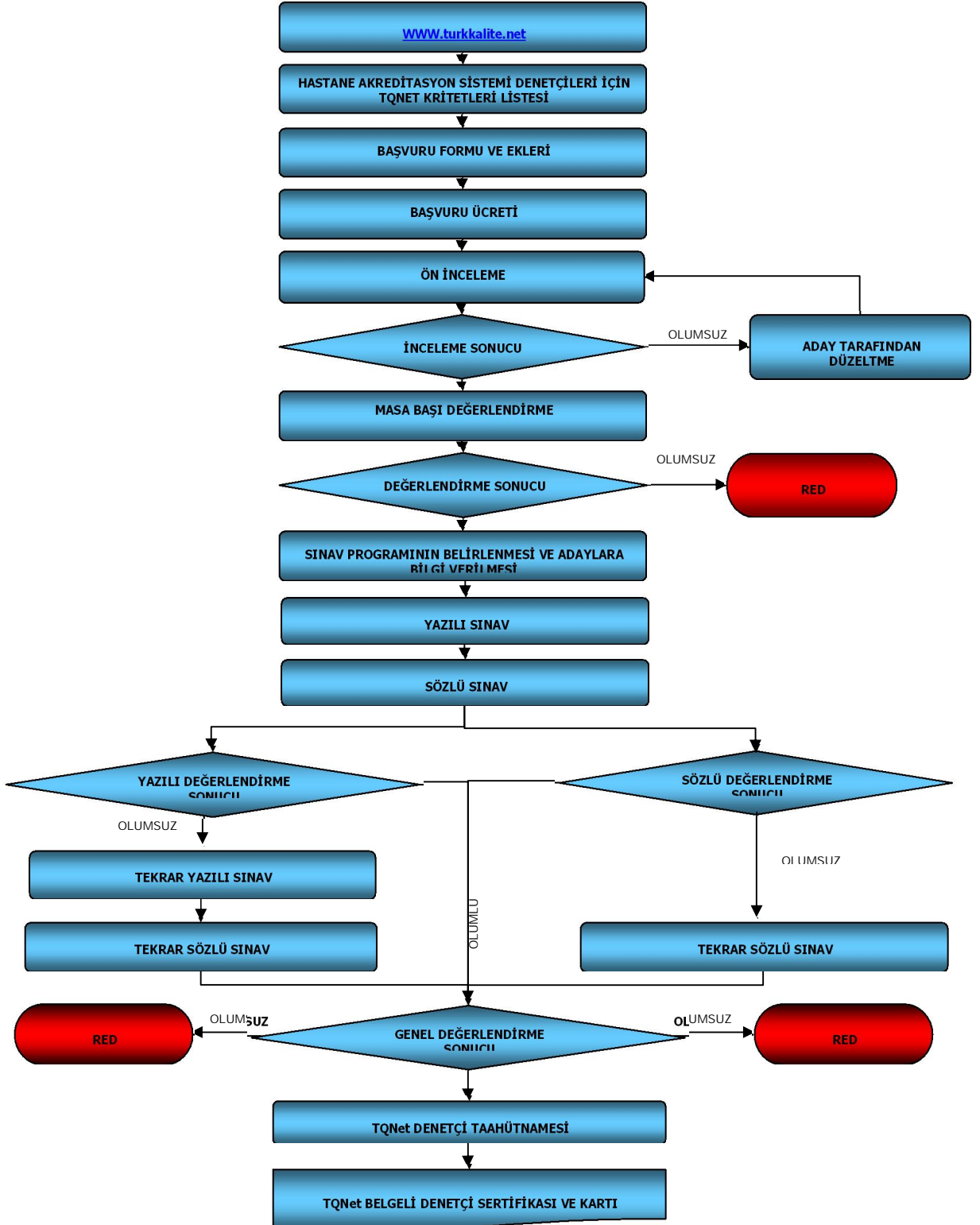
ULANILABİLİRLİK

Bu dokümanın Türkçe kopyalarına, TQNet' in resmi sitesi olan "www.turkkalite.net" den ulaşılabılır.

YAYIN HAKKI

Yayın hakkı "TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AİLE" na aittir.

TQNET PERSONEL BELGELENDİRME



1. Bölüm

1.1 GİRİŞ

1.1.1 Bu doküman TQNet tarafından, TQNet Personel Belgelendirmesi için başvuruda bulunacak adaylarda aranan özellikleri belirlemek, başvuruların ulusal ve/veya uluslararası standartlara uygun olarak değerlendirilmesinde kullanılmak amacıyla ve Hastane Akreditasyon Sistemi denetçilerine geçerli ve ulusal ve/veya uluslararası alanda tanınmış bir zemin sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

1.1.2 Bu kriterler oluşturulurken, Sağlık Kuruluşları için Kalite Yeterlilik Standartları ve ISO 19011:2002 ve referans olarak kullanılmıştır.

1.1.3 Bu doküman 6 ayrı bölüme ayrılmıştır.

1. Bölüm : Giriş, denetçi seviyeleri

2. Bölüm : Adaylarda aranan standartlar, tüm Hastane Akreditasyon Sistemi denetçileri (bağımsız denetçi/denetçi) için istenen gereklilikler, kabul edilebilir denetim tipleri

3. Bölüm : Başvurular, aday denetçiden müracaat sırasında istenecek belgeler

4. Bölüm : Başvuruların değerlendirilmesi, sınav bilgileri, sınav değerlendirilmesi, belgelendirme

5. Bölüm : Gözetim, tekrar belgelendirme için gerekli olan standartlar, tekrar belgelendirme için müracaat sırasında istenecek belgeler

6. Bölüm : Diğer bilgiler, ücretler, personel belgesi ve kimlik kartları, şikayetler, itirazlar, TQNet personel belgesinin geri alınması ve iptali, gizlilik.

1.2 Denetçi Seviyeleri

Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Denetçisi: Masabası (deneyim, iş tecrübesi, denetçi deneyimi ve denetim tecrübesini kriterlerini sağlayan) değerlendirilmesini geçen ve TQNet tarafından uygulanan yazılı ve sözlü sınavda başarılı olan adaylar.

Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Bağımsız Denetçisi: Masabası (deneyim, iş tecrübesi, denetçi deneyimi ve denetim tecrübesini kriterlerini sağlayan) değerlendirilmesini geçen, denetim ekibine liderlik etmiş olan ve TQNet tarafından uygulanan yazılı ve sözlü sınavda başarılı olan adaylar.



2. BÖLÜM

2.1 ADAYLARDA ARANAN NİTELİKLER

2.1.1 Kişisel Nitelikler

Adaylar etkili ve yararlı bir denetim için gereken; ahlaklı, açık fikirli, diplomatik, gözlemci, kavrayıcı, çok yönlü, ısrarcı, kararlı, kendine güvenen kişisel niteliklere sahip olmalıdır.

2.1.2 Eğitim

2.2.1 Adaylar, en az lise öğrenimlerini tamamlamış olmalıdırlar.

2.1.3 Tecrübesi

2.1.3.1 Hastane konusunda istenen iş deneyimi;

2.1.3.1.1 Doktorlar için en az 2 yıl deneyime sahip olmalıdır.

2.1.3.1.2 Hemşireler; meslek yüksekokulu mezunları için 3 yıl, hemşirelik okullarından mezunlar için 4 yıl deneyime sahip olmalıdır. Toplam iş deneyiminin en az 2 yılı yönetici hemşire olarak çalışmış olmalıdır.

2.1.3.1.3 Hastane yöneticisi; Hastane yönetimi konusunda en az 2 yıl deneyime sahip olmalıdır. Çalıştığı alanlarıyla ilgili, değerlendirme ve karar verme yetkinliğinde teknik, uzmanlık ya da idari pozisyonda en az 1 yıllık tam zamanlı iş tecrübesine sahip olmalıdır.

2.1.4 Denetçi Eğitimi

2.1.4.1 Adaylar, TQNet onaylı Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Ba denetçi/Denetçi eğitimini (en az 40 saatlik) başarıyla tamamlamış olmalıdır.

Onaylı bir Hastane Akreditasyon Sistemi Ba denetçi Eğitim Kursu konuları aşağıdaki gibi olmalıdır;

- Kalite tanımlamaları
- Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Prensipleri
- Sağlık Kuruluşları için Kalite Yeterlilik Standardı, ISO 9000:2000, ISO 17000, ISO 17021, ISO 19011:2004 Standardları
- Denetim Sistemi ve Denetim Tipleri
- Ba denetçi/Denetçinin Nitelikleri
- Denetime Hazırlık, Denetimin Planlanması, Gerçekleştirilmesi ve Raporlanması
- Kontrol Listeleri
- Uygunsuzluk Raporu Yazımı
- Düzeltici Faaliyetler ve Takip Tetkikleri
- Hastane Akreditasyon Yönetim Sisteminin Etkinliği
- Pratik Çalışmalar

TQNet Onaylı Eğitim programlarına www.turkkalite.net adresinden ulaşabilirsiniz.



2.1.5 Denetim Tecrübesi

2.1.5.1 Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Denetçi Seviyesi için

2.1.5.1.1 Adaylar, ISO/IEC 19011:2002 kriterlerine uygun olarak gerçekleştirilmiş en az (3) Hastane Akreditasyon Sistemi denetimine katılmış olmalıdır.

2.1.5.2 Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Ba denetçi Seviyesi için

2.1.5.2.1 Denetçi için gerekli niteliklerin yanında, ba denetçi için ba vuracak adaylar; (3) Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi ba denetçi denetimlerini tamamlamış olmalıdır.

2.1.5.3 Kabul Edilebilir Denetim Tipleri

a. İç denetimler; Sa lık kurulu unda gerçekleştirilmiş , her biri en az 3 saat olan ve denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 3 (Kalite Yönetim Sistemi ve/veya Çevre Yönetim Sistemi ve/veya Sa lık ve Güvenli i Yönetim Sistemi ve/veya Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi) iç denetim 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine e it sayılır.

b. 2. taraf tedarikçi de erlendirme denetimleri; Sa lık kurulu unda gerçekleştirilmiş , her biri en az 3 saat olan ve denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 5 tedarikçi de erlendirme denetimi 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine e it sayılır.

c. 3. taraf belgelendirme denetimleri; Sa lık kurulu unda gerçekleştirilmiş , her biri en az 3 saat olan ve denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 2 belgelendirme denetiminin (Kalite Yönetim Sistemi ve/veya Çevre Yönetim Sistemi ve/veya Sa lık ve Güvenli i Yönetim Sistemi ve/veya Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi) iç denetim 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine e it sayılır.

d. Sözle me çerçevesinde yapılan ön denetim; Sa lık kurulu unda gerçekleştirilmiş , her biri en az 3 saat olan ve denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 5 belgelendirme denetiminin (Kalite Yönetim Sistemi ve/veya Çevre Yönetim Sistemi ve/veya Sa lık ve Güvenli i Yönetim Sistemi ve/veya Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi) ön denetim 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine e it sayılır.

e. Akreditasyon kurumu nezaretinde gerçekleştirilen tanık denetimler; Sa lık kurulu unda gerçekleştirilmiş , her biri en az 3 saat olan ve denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 3 tanık denetim (Kalite Yönetim Sistemi ve/veya Çevre Yönetim Sistemi ve/veya Sa lık ve Güvenli i Yönetim Sistemi ve/veya Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi) 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine e it sayılır.

f. Sağlık Bakanlığının Yapmış Olduğu Denetimler; Denetim planlaması, doküman kontrolü ve denetimi raporlama gibi denetim döngüsünün tüm bölümlerini içeren en az 3 denetim 1 tam Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi denetimine eşit sayılır.

2.1.5.2.1 6 saati sahada geçmeyen ve (1) günden (1 günlük çalışmaya saati 8 saat olarak alınmaktadır) daha az süre ile denetim programı oluşturulan denetimler tarafımızdan kabul edilmeyecektir;

2.1.5.2 Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Baş Denetçi Seviyesi için

2.1.5.2.1 Denetçi için gerekli niteliklerin yanında, baş denetçi için başvuracak adaylar; (3) Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi baş denetçi denetimlerini tamamlamış olmalıdır.

3. BÖLÜM

3.1 Başvurular

3.1.1 Yukarıdaki şartları sağlayan adaylar "TQNet-DB FR.010 TQNet Denetçi Belgelendirme Başvuru Formu" ve "TQNet-DB FR.013 Denetim Çizelgesini" doldurarak, ekleri ile birlikte TQNet Genel Müdürlüğü, 1348 sok. No:17/206 Teknik Malzeme Merkezi Yenişehir / Zmir adresine elden veya posta ile başvurabilirler.

3.2 Aday Denetçiden Müracaat Sırasında İstenecek Belgeler

1. TQNet-DB FR.010 Personel Belgelendirme Başvuru Formu

2. Diploma fotokopisi

(Diploması noter tasdikli olmalı ya da orijinali TQNet Kalite Müdürü tarafından görüldükten sonra fotokopisi alınacaktır.)

3. Onaylı Baş Denetçi Eşitimi Başarı Sertifikası

(Sertifika noter tasdikli olmalı ya da orijinali TQNet Kalite Müdürü tarafından görüldükten sonra fotokopisi alınacaktır.)

4. TQNet-DB FR.013 Denetim Çizelgesi

(Kurum ve/veya Kurulu yetkilisi tarafından onaylanmış olmalıdır.)

5. Başvuru ücretinin yatırıldığını gösteren dekont

6. Kurumdan alınmış resmi referans mektupları

4. BÖLÜM

4.1 Ba vuru ların De erlendirilmesi

4.1.1 Ön nceleme

4.1.1.1 Ön inceleme a masında aday tarafından beyan edilen ba vuru kayıtları ve evrakları Kalite Müdürü kontrol edilir.

4.1.1.2 Kontrol a masında ba vuru kayıtlarında eksiklik tespit edilmesi durumunda adaya eksiklikleri e-mail olarak gönderilir ve adaydan düzeltme istenebilir.

4.1.1.2 Masaba ı De erlendirme

4.1.1.2.1 Ba vuru sırasında aday tarafından sunulan tüm kayıtların ve belgelerin do rulu u ve geçerlili i Kalite Müdürlü ü tarafından ara tırılarak teyit edilir. Gerekli hallerde referans soru turması yapılabilir.

4.1.1.2.3 Ba vuru artlarını sa layan adaylar Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Denetçi/Ba denetçi sınavına davet edilir. artları sa layamayan adaylara ret gerekçelerini içeren resmi yazı e-mail veya fax olarak gönderilir.

4.2 Sınav Bilgileri

Sınav Bölümü; yazılı ve sözlü olmak üzere iki kısımdan oluşur.

4.2.1 Soruların Hazırlanması ve Yönetimi

4.2.1.1 Sınav soruları konu ile ilgili TQNet Program Komitesi tarafından geliştirilmekte ve düzenli aralıklarla gözden geçirilmektedir.

4.2.1.2 Soruların güncellenmesi ve kontrolü u iki ana yöntemle gerçekleştirilir:

- Sınavlar esnasında ve sonrasında cevaplardan edinilen bilgiler,
- İlgili alandaki standart / regülasyonun güncellenmesi

4.2.1.3 Gerekti inde, soruların incelenmesi ve de i iklik yapılması veya yeni sorular eklenmesi amacıyla Program Komitesi toplantı yapar.

4.2.1.4 TQNet' in her bir belgelendirme kategorisi için yeterli miktarda soru bankası bulunmaktadır. Sınavlardan önce soruları rast gele seçen bilgisayar programı yardımıyla sınav soruları hazırlanmaktadır.

4.2.1.5 Soruların seçimi Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı ve ISO 19011 standartlarında belirtilen konulara göre yapılır. Her konudan soru sorulmak zorundadır.

4.2.2 Yazılı Sınav

4.2.2.1 Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Denetçi yazılı sınav formatı a a ıdaki gibidir:

Soru tipleri	Toplam Soru Adeti	Toplam Puan	Min. Alınması gereken puan
Çoktan Seçmeli	25 soru	25 puan	21 puan
Tanımlar	5 soru	5 puan	
Kompozisyon	3 soru	30 puan	21 puan
Durumlar	4 soru	40 puan	28 puan
TOPLAM			70 puan

4.2.2.2 Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi Ba denetçi yazılı sınav formatı a a ıdaki gibidir:

Soru tipleri	Toplam soru adeti	Toplam puan	Min. Alınması Gereken Puan
Çoktan Seçmeli	25 soru	12,5 puan	10,5 puan
Tanımlar	5 soru	2,5 puan	
Kompozisyon	3 soru	45 puan	31,5 puan
Durumlar	4 soru	40 puan	28 puan
TOPLAM			70 puan

4.2.2.3 Bu kısımda aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alırsa ba arılı sayılır. Aday her bölümden de min. % 70 ba arı sa lamak zorundadır. Aday sınavın bir bölümünden % 70 altında alması durumunda ba arısız sayılır. Adayın hangi seçene i i aretledi i konusunda bir tereddüt olması halinde ilgili soru yanlı cevaplanmı sayılır.

4.2.2.4 Yazılı Sınav Sorularının seçimi Sa lık Kurulu ları çin Kalite Yeterlilik Standardında ile ISO 19011, ISO 17000, ISO 17021 ve ISO 9004 standartlarında belirtilen konulara göre yapılır. Her konudan soru sorulmak zorundadır.

4.2.2.5 Yazılı sınav süresi 120 dakikadır. Yazılı sınav tamamlandıktan sonra 20 dakika ara verilir ve sözlü sınav bölümüne geçilir.

4.2.3 Sözlü Sınav

4.2.3.1 Sözlü sınavda, tüm adaylar sınav odasına alınır. Denetçi kategorisinde ba vuru yapan adaylara yazılı sınavda durumlar bölümünde yazılı olarak cevaplama oldukları sorulardan herhangi iki vaka durumu, ba denetçilere ise kompozisyon bölümünde ba denetçiye özel olarak sorulmu olan soru ile vaka durumlarından herhangi bir tanesini Uzmanların adaya yöneltmi oldukları sorular do rultusunda cevaplandırılması istenecektir.

4.2.3.2 Sözlü sınav süresi her aday için 30 dakikadır. Oturum bitmesinden 5 dakika önce, mülakatı yürüten Belgelendirme Uzmanlarınca haber verilir. Bu anda Belgelendirme Uzmanları tarafından sözlü sınav

konularının toparlanması gerekmektedir. Süre bitiminde, aday nazikçe salonu boşaltmalıdır. Bu amaçta Belgelendirme Uzmanlarının aday performansı ile ilgili yorum yapmalarının yasaktır.

4.2.3.3 Adayların sözlü çalışmalarındaki değerlendirme amaçlarındaki unsurlar göz önüne alınarak değerlendirilir;

- Adayın sözlü sınavda sorulan sorulara verdiği cevaplara
- Olayda varılan sonuçlara
- Adayın kendini savunmadaki performansına
- Belgelendirme Uzmanlarının adaya yönelttiği sorulara verdiği cevaplara

barıdır.

4.2.3.4 Adayın sözlü bölümünden başarıyla sayılabilmeleri için en az 70 puan almaları gerekir.

4.2.4 Sınav Değerlendirmesi

4.2.4.1 Sınav sonuçları adaylara e-mail olarak gönderilecektir. Adayın sınav sonucuna yazılı olarak itiraz etme hakkı saklıdır.

4.2.4.2 Sınavın genel başarısı için aday her iki kısımdan da başarılı olmak zorundadır. Aday; yazılı sınavdan başarılı, sözlü sınavdan başarısız olması durumunda müteakip sınavda sadece sözlü sınava katılabilir.

4.2.4.3 Ancak sözlü sınavdan başarılı yazılı sınavdan başarısız olması durumunda müteakip sınavda her iki kısımdan da sınava katılmak zorundadır. Tekrar sınavlar için adaydan herhangi bir ücret talep edilmez. TQNet Kalite Müdürlüğü tarafından bir sonraki sınav programı adaya e-mail olarak gönderilmektedir. Ayrıca sınav programı www.turkkalite.net web sayfasında duyurulmaktadır.

4.2.5 Yazılı Sınav Kuralları

- Adayların sınav saatinden en az 15 dk önce sınav salonunun da bulunmaları gerekmektedir.
- Adaylar sınav görevlisi tarafından belirtilen sınav zamanına ve planına uymak zorundadırlar.
- Matematiksel işlemler bulunan yazılı sınavlarda data bankası olmayan hesap makinesi ve yabancı adayların katıldığı sınavlarda genel bir sözlük kullanılmasına izin verilir.
- Soruların bireysel olarak cevaplandırılmalıdır. Sınav esnasında adayların birbirleriyle yardımlaşmaları ve konularını yasaktır.
- Sadece sınav görevlilerinin dağıttıkları kağıtlara/formlara cevaplarını yazabilecekler, başka kağıtların kullanmaları yasaktır.
- Masalarının üzerinde hiçbir doküman, kitap, dosya, not defteri vs yardımcı materyal bırakmamaları gerekmektedir. (İstisnai olarak ana dili Türkçe olmayanlara genel amaçlı sözlük kullanma izni

verilebilir). Sadece yazılı ve sözlü sınavda Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardı kullanılabilir.

- Sınav esnasında cep telefonu vb. aletlerin ve ekipmanların kullanımı yasaktır.
- Sınav süresince sigara içmek yasaktır.
- Yazılı sınav süresince lavaboya gitmek yasaktır.
- Sınav başlama saatinden ilk 15 dakika içerisinde aday sınav kağıdını vererek sınavdan çıkamaz.
- Sınava geç kalma durumunda ilk 15 dakikalık geç kalmalarda aday sınava girebilir.

4.2.5.1 Adayların sınav görevlileri ile bir tarafsızlığı zedeleyecek bir illi kisi olması halinde aday sınav görevlilerinden reddederek diğer sınav görevlisi ile sınava devam etme ya da müteakip sınavlara katılma hakkına sahiptir.

4.2.5.2 Adaylar sınav görevlisini red etme gerekçesini, sınav sonrası gerekçeleriyle birlikte yazılı olarak belirtmek zorundadır.

4.2.6 Sözlü Sınav Kuralları

4.2.6.1 Sözlü sınav değerlendirme sisteminin uluslararası formatı gereği, adaylara yanıltıcı ve çeldirici, ısrarlı sorular sorulabilir. Adayların; bu gibi durumlarda, konunun değerlendirme sisteminin bir parçası olduğu ve kişisel olarak algılanmaması gerektiğinin bilincinde olmaları gerekmektedir.

4.2.6.2 Adayların sınav görevlileri ile bir tarafsızlığı zedeleyecek bir illi kisi olması halinde aday sözlü sınav öncesi sınav görevlilerinden reddederek diğer sınav görevlisi ile sınava başlama hakkına sahiptir.

4.2.6.3 Sözlü sınav süresince ses kayıt cihazı ve/veya kamera sistemi açık olacaktır.

4.3 Belgelendirme

4.3.1 Belgelendirme Uzmanları tarafından değerlendirilen yazılı ve sözlü sınavlar sonucu en az 70 puan alan adayların başvuru dosyası ve tüm değerlendirme kayıtları ile birlikte TQNet Genel Müdürü'ne onay için sunulur.

4.3.2 Adayın tüm başvuru dosyası ve kayıtları TQNet Genel Müdürü tarafından tekrar değerlendirilerek onaylanır.

4.4 TQNet Personel Belgesinde (Denetçiden Baş denetçiliğe Geçiş) Üst Seviyeye Geçiş

4.4.1 Belge süresinin herhangi bir zaman diliminde, bir üst seviyeye geçişte, o seviye için gereken denetim tecrübesinin sağlanması gerekmektedir. Bir Üst Seviyeye Geçiş Ücreti yatırıldıktan sonra dekont ile birlikte "TQNet-DB FR.013 Denetim Çizelgesi" nin TQNet'e gönderilmesi gerekmektedir.

4.4.2 Bir üst seviyeye geçiş aşamasında tekrar bir yazılı ve sözlü sınav programı uygulanmaktadır.

5. BÖLÜM

5.1 Gözetim/Performans De erlendirme

5.1.1 TQNet personel belgesinin geçerlilik süresi 3 yıldır. TQNet personel belgesine sahip ki iler sertifikalarının geçerlilik süresi içerisinde yılda (1) kez en az bir gözetim amacıyla izlemeye alınır.

Gözetim metotları,

- Denetçi de erlendirme anketi Her yıl
- Ki inin tetkikine nezaret etme ikayet de erlendirme sonucuna göre
- Ki i hakkındaki ikayetlerin de erlendirilmesi Her ikayet sonrası

vb. yöntemlerden bir ya da birkaçı olabilir.

5.1.2 TQNet Personel Belgesine sahip ki iler, belgelendirme tarihinden bir yıl sonrasında o yıl içerisinde gerçekleştirilen oldukları denetimleri "TQNet-PB FR.013 Denetim Çizelgesi" ne aktararak TQNet iletmek zorundadır.

5.2 Tekrar Belgelendirme için Gerekli Olan artlar

5.2.1 TQNet Personel Belgesinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Belgelendirilme tarihinden itibaren denetçi seviyesinde belgelendirilenler için; her yıl için en az (2) dı denetim ve toplam belge süresi için (3 yıl) en az 6 dı denetim (her yıl yapılan denetimler dahil) gerçekleştirilmelidir. Ba denetçi seviyesinde belgelendirilenler için; her yıl en az (2) dı denetim, denetimlerin en az (1) tanesinde ba denetçi olarak görev almı olmalıdır ve toplam belge süresi için (3 yıl) en az 6 dı denetim (her yıl yapılan denetimler dahil) gerçekleştirilmelidir.

5.2.2 Üç yıl sonunda en az 45 saat kabul edilebilir onaylı profesyonel e itim alınmalıdır. Profesyonel e itim içerikleri; denetim yetkilerini artıracak konularda olması gerekmektedir. Alınacak e itimler a a ıda belirtilen konular içerisinde yer almalıdır

- Hastane Akreditasyon Yönetim Sistemi ile ilgili (Örn; Ulusal ve/veya uluslar arası sa lık mevzuatı, hizmet içi e itimler; Enfeksiyon kontrolü, Sterilizasyon, Kardiyak rehabilitasyon, Hasta e itimi, Hasta Ta ıma E itimi, ilk yardım, hasta yakınlarını bilgilendirme, süreç yönetimi, kalite planlaması, proseslerin yönetimi ve iyile tirme teknikleri, istatistiksel proses kontrol, deney tasarımı, toplam kalite yönetimi e itim, seminer, çalı tay ve/veya kongre
- Denetimle ilgili (Denetim etkinli inin geli tirilmesi, problem çözme teknikleri, grup çalı ması ve çalı an motivasyonu, kabul örnekleme, kalite sistem tetkikleri hazırlık ve planlama i lemleri ...) e itim, seminer, çalı tay ve/veya kongre

5.3 Tekrar Belgelendirme için Müracaat Sırasında İstenen Belgeler

1. TQNet-DB FR.013 Denetim Çizelgesi
2. E itim Sertifikaları
3. Tekrar Belgelendirme ücretinin yatırıldığı nı gösteren dekont

5.4 Belgelendirmeye Esas Olan Standart De i ikli i

5.4.1 TQNet Personel Belgesinin geçerlilik süresinin herhangi bir döneminde Sağlık Kurulu ları için Kalite Yeterlilik Standardının revizyonu durumunda, standartlardaki de i ikli in kapsamına göre belgeli ki i www.turkkalite.net adresinde yayınlanacak olan uyum süresi içerisinde;

- İlgili standarda göre düzenlenmi ba denetçi e itim sertifikasını
- İlgili standarda göre yapılmı en az 3 tam denetimi (Belgelendirme ve Tekrar Belgelendirme) "TQNet-DB FR.013 Denetim Çizelgesi" ne aktararak

TQNet Genel Müdürlü üne gönderilmesi gerekmektedir.

5.4.2 Yapılan incelemeler sonucuna göre, belgelendirilmi olan ki iler; standartlardaki de i ikli in kapsamı esas alınarak hazırlanmı olan sadece yazılı sınava tabi tutulurlar. Yazılı sınav tarihi www.turkkalite.net adresinde ilgili tüm taraflara duyurulur.

6. BÖLÜM

6.1 Di er Bilgiler

6.1.1 Ücretler

Ücretler TQNet Genel Müdürlü ü tarafından yıllık olarak düzenlenmektedir. Geçerli ücretlerin detayları www.turkkalite.net adresinde yer almaktadır.

6.1.1.1 Personel Belgelendirme için Doküman nceleme, Sınava Giri ve Sertifikasyon ücreti

6.1.1.1.1 Ba vuru esnasında ödenmesi gerekli olan ücrettir. Ba vuru ücreti olmayan ba vurular de erlendirmeye alınmaz. Bu ücret kapsamında; doküman inceleme, sınava giri , sertifika ve kimlik kartı yer almaktadır. Ba vuru ba arsız olur ise geri ödenmez.

6.1.1.2 Yıllık Belgelendirme Ücreti

6.1.1.2.1 Her yıl yenilenecek olan sertifika ve kimlik kartı ücretini içerir. Bu ücretin her yıl (1) ay önceden ödenmesi beklenmektedir.

6.1.1.3 Bir Üst Seviyeye Geçi Ücreti

6.1.1.3.1 Bu ücret; Personel Belgelendirmesinde bir üst seviyeye geçi için sınava giri ve sertifikasyon maliyetini kapsar. Yeniden derecelendirme ba vurusu esnasında ödenmesi gerekir ve ba vuru ücreti gibi yeniden derecelendirme ücreti geri ödenmez.

6.1.1.3.2 TQNet Personel Belgelendirme sürecinin herhangi bir a masında yeniden derecelendirme talebinde bulunulabilir.

6.1.1.4 Tekrar Belgelendirme Ücreti

6.1.1.4.1 Tekrar belgelendirme sürecinin maliyetini içerir. Bu ücret kapsamında; doküman inceleme, sertifika ve kimlik kartı dahildir. Tekrar belgelendirme ba vurusu esnasında ödenmesi gerekir ve ba vuru ücreti gibi tekrar belgelendirme ücreti geri ödenmez.

6.1.2 TQNet Personel Belgesi ve Kimlik Kartı

6.1.2.1 TQNet Genel Müdürlü ü tarafından; TQNet Personel Belgesi almaya kazanan adaylara TQNet Personel Belgesi ve Kimlik Kartı gönderilecektir.



6.1.2.2 TQNet Genel Müdürlü ü tarafından; TQNet Personel Belgesi almaya hak kazanan adaylara TQNet Personel Belgesi ve Kimlik Kartı gönderilecektir. Yıllık belgelendirme ücreti ödendi i takdirde ve di er TQNet yükümlülüklerine uyuldu u sürece her yıl belge ve kart yenilecektir.

6.1.2.3 Bu belge ve kart ki iye özel olmasına ra men TQNet gerekli hallerde kimlik kartını ve belgeyi tekrar geri isteyebilme hakkına sahiptir.

6.1.2.4 TQNet; gizlilik beyanı gere ince belgelendirilmi ki ilerin ki isel bilgileri "TQNet-DB FR.010 TQNet Personel Belgelendirme Ba vuru Formunda" ki onayı do rultusunda TQNet tarafından www.turkkalite.net adresinde yayınlanır.

6.1.3 İkiyetler

6.1.3.1 TQNet tarafından belgelendirilen ki i hakkındaki ikiyetleri almak için iki yöntem vardır:

1. İkiyet sahibinin herhangi bir yazılı yöntemle ba vurması,
2. İlgili taraflarca www.turkkalite.net web sitesinde yer alan "TQNet-DB FR.024 İkiyet Formu" nun TQNet' e ula tırılması.
3. Belgelendirilen ki inin TQNet-DB FR.024 İkiyet Formu" ile hakkında yapılan ikiyeti 15 gün içinde TQNet' e ula tırması.

6.1.3.2 TQNet' e yapılan ikayetler 30 i günü içerisinde sonuçlandırılır ve ikayete konu olan belgeli ki i hakkında verilen karar resmi yazı ile kendisine iletilir. Ayrıca ikayetler hakkında verilen karar belgeli ki inin ki isel dosyasına kaydedilir. Karar, ilgili tüm taraflara bildirilinceye kadar takip altında tutulur.

6.1.4 tiraz

6.1.4.1 İgili ki i ki isel bilgilerini belge/kart numarasını tarihini de belirterek itiraz nedenini delilleriyle birlikte TQNet' e yazılı olarak ula tıracaktır.

6.1.4.2 TQNet Genel Müdürlü ü itiraz ile ilgili çalı mayı tamamlar ve 30 i günü içinde sonuçlandırır. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

6.1.5 TQNet Personel Belgesinin Askıya Alınması ve ptali

6.1.5.1 TQNet Personel Belgesinin askıya alınması veya iptali a a ıdaki durumlarda söz konusu olur. Bu durumda ilgili ki iye yazılı olarak bilgi verilir.

- TQNet Personel Belgesine sahip ki i hakkında yazılı delil ile ispatlanan ve kesinle en ikayet olması
- TQNet.FR.010 Ba vuru Formu "Aday Beyanı" bölümünde belirtilen hükümlere aykırı fiil veya durum
- Belgelendirme durumuna yanlı atıf veya belgenin ya da kimlik kartının uygunsuz kullanımı.

6.1.5.2 TQNet Program Komitesi; her bir durumla ilgili tüm tarafların delil ve iddialarını dikkate alarak, inceler ve Program Komitesinin görüşleri do rultusunda TQNet Genel Müdür' ü nihai kararını verir. Bu karar ilgiliye yazılı olarak bildirilir, bir kopyası da ilgilinin ki isel dosyasında saklanır.

6.1.5.3 TQNet Personel Belgesi ve kimlik kartı askıya alınan veya iptal edilen ki iler belgenin ve kimlik kartının asıllarını 30 gün içinde TQNet Genel Müdürlü üne göndermek zorundadırlar. Belgeli ki inin alınan karara itiraz hakkı saklıdır.

6.1.6 Gizlilik

6.1.6.1 TQNet; gizlilik beyanı gere ince adayların bilgilerinizi muhafaza edecektir. Belgelendirme kararı alındıktan sonra ileti im bilgileri www.turkkalite.net adresindeki açık veri tabanına adayın iste i do rultusunda kayıt olacaktır.