**QUALITY MANAGEMENT PLAN**

**Project Title: \_Aurora\_Hasta Akış Optimizasyonu\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Prepared Date: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Quality Goals**

|  |
| --- |
| 1. **Hasta Akışının İyileştirilmesi:** Bekleme süreleri ve işlem sürelerini azaltarak hasta akışını optimize etmek. 2. **Hasta Memnuniyeti:** Hasta memnuniyetini artırmak, geri bildirim ve şikayet oranlarını düşürmek. 3. **Zaman Çizelgesine Uyum:** Proje teslim tarihine uyum sağlamak ve zamanında tamamlanmak. 4. **Bütçe Yönetimi:** Bütçeyi %10'a kadar aşarak kontrol altında tutmak ve maliyetleri izlemek. 5. **Teknolojik Entegrasyon:** Yazılım ve altyapı entegrasyonlarının sorunsuz çalışmasını sağlamak. 6. **Eğitim ve Destek:** Personeli yeni sistemlere uygun şekilde eğitmek ve destek sağlamak. 7. **Süreç Standartizasyonu:** Süreçlerin standart hale getirilmesi ve hata oranlarının azaltılması. 8. **Risk ve Değişiklik Yönetimi:** Proje risklerini etkili şekilde yönetmek ve değişiklik taleplerini zamanında uygulamak. 9. **Yasal Uyum:** Yasal gereksinimlere tam uyum sağlamak. 10. **Sürekli Bakım:** Proje sonrası sistemin bakım ve desteğini sağlamak. |

**Quality Roles and Responsibilities**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Responsibilities** |
| 1. Proje Yöneticisi 2. Kalite Yönetim Temsilcisi |  Proje kalitesinin genel izlenmesinden ve hedeflere ulaşılmasından sorumludur.   Projenin zamanında, bütçeye uygun ve yüksek kalite standartlarına göre tamamlanmasını sağlar.  Kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasından sorumludur.  Proje süreçlerinin kalite gereksinimlerine uygunluğunu denetler.   Kalite kontrol planlarını hazırlar ve uygular. |

**Quality Planning Approach**

|  |
| --- |
| 1. Kalite Hedeflerinin Belirlenmesi:   Yazılımın hasta memnuniyeti artırması ve süreç verimliliğini sağlaması önceliklidir.  Hasta Akış Optimizasyonu yazılımı, sağlık sektörüne uygun kalite standartlarını karşılamalıdır. Bu, **ISO 9001** ve **ISO 13485** gibi sağlık sektöründeki yazılım geliştirme standartlarına uygun olmayı içerir.  Yazılım, hasta bilgilerini doğru şekilde işleyecek ve **HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)** gibi hasta gizliliği yasalarına uyum sağlayacaktır.   1. Kalite Kontrol Süreçlerinin Tasarlanması   Yazılımın geliştirilme sürecinde belirlenen kalite metrikleri izlenecek ve düzenli olarak değerlendirilecektir. Bu metrikler, yazılımın performansı, hatasız çalışması ve kullanıcı geri bildirimleri ile ölçülür  Test Planları: Yazılım geliştirme sürecinde her aşama için kalite testleri yapılacaktır. Bu testler, yazılımın doğru çalıştığını, verilerin doğru aktarıldığını ve kullanıcı dostu olduğunu doğrulamak için yapılacaktır.  Fonksiyon Testleri: Yazılımın her fonksiyonu (hasta kabulü, randevu oluşturma, hasta çıkışı gibi) test edilecektir.  Yük Testleri: Yazılımın yüksek kullanıcı trafiği altında performansını test etmek için yük testleri yapılacaktır.  Kabul Testleri: Yazılım, kullanıcıların gereksinimlerini karşıladığını ve beklentilerini yerine getirdiğini doğrulamak için kabul testlerine tabi tutulacaktır.   1. Kalite Yönetim Araçları  * **Risk Yönetimi:** Yazılımın sağlık verilerini işlediği için, potansiyel güvenlik riskleri (veri sızıntısı, hatalı işlem) belirlenip, bu risklere karşı önlem alınacaktır. * **Risk Değerlendirmesi:** Yazılımda tespit edilen her potansiyel riskin etkisi ve olasılığı değerlendirilip, gerekli önlemler alınacaktır. * **Düzeltici ve Önleyici Aksiyonlar:** Risklerin önlenmesi için, yazılım geliştirilirken kullanılan teknolojiler ve veri güvenliği önlemleri gözden geçirilecektir. * **Kontrol Listeleri:** Her aşama için kaliteyi izlemek amacıyla kontrol listeleri kullanılacaktır. Bu listeler yazılımın her fonksiyonunun doğru çalışıp çalışmadığını denetleyecektir.  1. Paydaşların Katılımı ve İletişim  * **Paydaş Katılımı:** Hastane yöneticileri, sağlık personeli ve IT ekibi gibi paydaşlar yazılımın tasarım ve geliştirme sürecine dahil olacaktır. Onların geribildirimleri, yazılımın sağlık kurumunun ihtiyaçlarına ne kadar uygun olduğunu belirlemek için kritik öneme sahiptir. * **İletişim Stratejileri:** Proje sürecinde kalite ile ilgili bilgilendirmeler düzenli olarak yapılacaktır. Haftalık raporlar ve toplantılarla yazılımın kalite durumu, test sonuçları ve olası sorunlar hakkında paydaşlar bilgilendirilecektir.  1. Kalite Denetim Planı   **İç Denetimler:** Proje süresince iç denetimler yapılacaktır. Yazılımın kalite gereksinimlerine uygunluğu, geliştirilen modüllerin her biri için belirli aralıklarla kontrol edilecektir.   1. Eğitim ve Destek   Eğitimlerin tamamlanması, kullanıcı dostu arayüz ile kalite hedefleri tamamlanacaktır. |

**Quality Assurance Approach**

|  |
| --- |
| Hasta akışını optimize ederken, yazılımın doğruluğunu, güvenliğini ve süreç verimliliğini sağlamak.  **Standartlar ve Protokoller Oluşturma:** Hasta akış yönetimini sağlayan yazılım için klinik ve hastane standartlarına uygun kalite protokolleri belirlemek (örneğin, hasta kayıt, kabul, taburcu süreçleri).  **Süreç İzleme ve İyileştirme:** Hasta akışının her adımını sürekli izleyerek darboğazları ve gecikmeleri tespit edin, süreçlerdeki iyileştirme alanlarını belirlemek   * **Risk Yönetimi:** Hasta güvenliğini tehdit edebilecek riskleri (örneğin, yanlış yönlendirme, bekleme süreleri) önceden tespit edin ve bunlara karşı önlemler geliştirmek |

**Quality Control Approach**

|  |
| --- |
| Yazılımın üretilen hasta akış yönetim sisteminin kalite gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını kontrol etmek.   * **Test Stratejisi Geliştirme:** Hasta akış yönetim sisteminin tüm bileşenlerini kapsayan test planları oluşturun (örneğin, hasta kabulü, yatak doluluk oranları, hastaların yönlendirilmesi). * **Fonksiyonel Testler:** Yazılımın hasta kabul, taburcu, yönlendirme, bekleme süreleri ve hasta takibi gibi işlevlerini doğrulayan fonksiyonel testler yapın. * **Otomasyon Kullanımı:** Tekrarlanan testleri (örneğin, hasta verisi girişi, yönlendirme işlemleri) otomatikleştirerek zaman kazanın. * **Çoklu Test Ortamları Kullanımı:** Yazılımın çeşitli ortamlar ve sistemlerle (EHR, randevu sistemleri) entegre çalışıp çalışmadığını test edin. * **Performans Testi:** Yazılımın, hasta akışı işlemleri sırasında yüksek hasta sayısı altında nasıl performans gösterdiğini test edin. (Örneğin, yük ve stres testleri) * **Kullanıcı Kabul Testi (UAT):** Sağlık personelinin yazılımı kullanarak hasta akışını yönetme işlevlerini değerlendirdiği kullanıcı kabul testleri yapın. |

**Quality Improvement Approach**

|  |
| --- |
| Hasta akış yönetim yazılımını sürekli iyileştirerek daha verimli ve hasta odaklı hale getirmek hedeflenmiştir.   * **Veri Toplama ve Analiz:** Yazılımın kullanıcılarından (sağlık personeli, hastalar) geri bildirim toplayın ve hasta akışının zayıf yönlerini belirlemek için bu verileri analiz etmek. * **Sürekli Geri Bildirim:** Sağlık çalışanlarından sürekli geri bildirim alarak yazılımın kullanımında karşılaşılan sorunları belirleyin ve bu sorunları çözmek için düzenli iyileştirmeler yapmak * **Performans İyileştirme:** Yazılımın zaman içinde performansını artırmak için sistemdeki gecikmeleri, darboğazları ortadan kaldırmaya yönelik iyileştirmeler gerçekleştirilecek * **Hastaların Bekleme Sürelerini Azaltma:** Hasta akışında en büyük etkiyi sağlayacak alanları belirleyin, örneğin, bekleme sürelerini kısaltmaya yönelik iyileştirme önerileri geliştirmek * **Sürekli Eğitim:** Personele detaylı bir eğitim sağlamak * **Kaizen Kültürünü Benimseme:** Ekip içinde Kaizen gibi sürekli iyileştirme kültürünü teşvik edin. Her küçük değişiklik ve iyileştirme, genel yazılım kalitesini artırır. |