

İl Ambulans Servisi Birim Performans Kriterleri

A) İL AMBULANS SERVİSİ PERFORMANS KRİTERLERİ	Baskınlık	Komuta Kontrol Merkezi	İstasyon	Değerlendirme Puanı	AÇIKLAMA
1- Verimlilik Değerlendirmesi (3100 puan)	3.100			3.100	
a) Kentel Acil Vakalara Ulaşma Süresi (1300 puan)					
Kriter Hesaplaması: (10 dk altında ulaşılan kentsel acil vaka sayısı / Toplam kentsel acil vaka sayısı) x 1300	1300			1300	
b) Kırsal Acil Vakalara Ulaşma Süresi (1300 puan)					
Kriter Hesaplaması: (30 dk altında ulaşılan kırsal acil vaka sayısı / Toplam kırsal acil vaka sayısı) x 1300	1300			1300	
c) Yer ayarlanmadan yapılan ikincil nakil oranı (500 puan)					
Kriter Hesaplaması: Yer ayarlanmadan ikincil nakli yapılan vaka sayısı / Hastaneye nakledilen vaka sayısı (0,03 ve altında olmalıdır.)	500			500	İlk gidilen hastanede müdahale yapılan ve yeri ayarlanarak ikincil nakli gerçekleştirilen vakalar, yer ayarlanmadan yapılan ikincil nakil olarak kabul edilmeyecektir.
0,02 ve altında ise "500" puan					
0,02-0,03 aralığında ise "300" puan					
İstenen aralıkta değil ise "0 (sıfır)" puan					
İlk gidilen hastanede müdahale yapılan ve yeri ayarlanarak ikincil nakli gerçekleştirilen vakalar, yer ayarlanmadan yapılan ikincil nakil olarak kabul edilmeyecektir.					
2- Bilgi İşlem ve Altyapı Hizmetleri Değerlendirmesi (2700 puan)	2.700			2.700	
a) Hastane acil servisleri ve doğrudan yetkili kişi ile tek numaradan iletişim kurulması (400 puan)					
Kriter Hesaplaması: Tüm hastane acillerine tek numara üzerinden ulaşılabiliyor olmalıdır.	400			400	
Sağlanabiliyor ise "400" puan					
Sağlanamıyor ise "0 (sıfır)" puan					
b) Hava ve deniz ambulans kayıtları (500 puan)					
Kriter Hesaplaması: Hava ve deniz ambulans kayıtları düzenli olarak tutulmalı ve arşivlenmelidir.	500			500	Hava ve deniz ambulanslarını sevk ve idare eden iller ve ayrıca hava ve deniz ambulansı olmayan iller de kendilerine sevk edilen ve ya sevk ettikleri hasta kayıtlarını eksiksiz olarak tutacaklardır.
Sağlanabiliyor ise "500" puan					
Sağlanamıyor ise "0" puan					
c) Telsiz kayıtları, ses kayıtları ve dijital kayıtların arşivlenmesi (1000 puan)					
Kriter Hesaplaması: Telsiz kayıtları, ses kayıtları ve dijital kayıtlar yedeklenerek arşivlenmelidir.	1000			1000	
Sağlanabiliyor ise "1000" puan					
Sağlanamıyor ise "0 (sıfır)" puan					
d) Sistem odası güvenlik tedbirlerinin alınması ve günlük kontrolünün yapılması (200 puan)					
Kriter Hesaplaması: Sistem odası belirlenen özellikte olmalıdır ve günlük kontrolü sağlanmalıdır.	200			200	Sistem odası kilitli, suya karşı yalıtımı yapılmış, bağımsız kesintisiz güç kaynağına ve uygun yangın tedbirlerine sahip olmalıdır. Yedeklenmiş klima sistemi bulunmalı, ısı nem takibi yapılmalı ve sadece yetkili personelin giriş yapılabilmesi sağlanmalıdır. Bağımsız 112 Sistem odası bulunmayan illerde bu kriterler 112 bilgi sistemlerinin içinde bulunduğu İl Sağlık Müdürlüklerine ait sistem odalarında değerlendirilecektir.
Sağlanabiliyor ise "200" puan					
Sağlanamıyor ise "0 (sıfır)" puan					
e) HF Tek Kanal Uzak Mesafeli Telsiz Çevrimlerine Katılım Sağlanıyor mu? (600 puan)					
Kriter Hesaplaması: (Her hafta yapılan ve sonuçları iki ayda bir Bakanlık tarafından yayımlanan HF Telsiz Çevrim Sonuç Raporları dikkate alınmalıdır)	600			600	
Sağlanabiliyor ise "600" puan					
Sağlanamıyor ise "0 (sıfır)" puan					
3- Komuta Kontrol Merkezi Performansı Değerlendirmesi (5000 puan)	0	5.000		5.000	
a) Çağrı Cevaplama Oranı (1200 puan)					
Kriter Hesaplaması: (10 sn ve Altı Sürede Cevaplanan Çağrı Sayısı / Toplam Cevaplanan Çağrı Sayısı) x 1200		1200		1200	
b) KKM Süresi (1200 puan)					
Kriter Hesaplaması: (120 sn ve altında görevlendirme yapılan çağrı sayısı / Görevlendirme yapılan toplam çağrı sayısı) x 1200		1200		1200	Süre; çağrının cevaplandığı andan, görevlendirmenin yapıldığı ana kadar geçen süreyi ifade eder.

İl Ambulans Servisi Birim Performans Kriterleri

İl Ambulans Servisi Birim Performans Kriterleri					
c) Cevaplanmayan çağrıların toplam çağrılara oranı (600 puan)					
Kriter Hesaplaması: Cevaplanmayan çağrı sayısı / Toplam çağrı sayısı (0 - 0,3 aralığında olmalıdır.)		600		600	
0 - 0,1 aralığında ise "600" puan					
0,1-0,2 aralığında ise "500" puan					
0,2-0,3 aralığında ise "400" puan					
0,3'den fazla ise "0 (sıfır)" puan					
d) Cevaplanan Konuşma Yapılmamış Çağrılarının Değerlendirme Süresi (300 puan)					
Kriter Hesaplaması: Cevaplanan Konuşma Yapılmamış Çağrılarının Toplam Süresi (saniye) / Cevaplanan Konuşma Yapılmamış Çağrı sayısı (5-10 sn aralığında olmalıdır.)		300		300	Cevaplanan konuşma yapılmamış çağrı, telefon açılıp, karşından hiç ses gelmemesi durumunda çağrının değerlendirilmek amacıyla telefonu açık tutma süresidir.
İstenen aralıkta ise "300" puan					
İstenen aralıkta değil ise "0 (sıfır)" puan					
e) Formlarda arayan kişinin telefon numarası, adı-soyadı, aradığı bölge-semt ve çağrı nedeni bilgilerinin bulunması (500 puan)					
Kriter Hesaplaması: (Tam Doldurulmuş Form Sayısı / Açılan Form Sayısı) x 500		500		500	
f) Mükerrer form girişi (400 puan)					
Kriter Hesaplaması: (Sonaçlanan Form Sayısı / Çıkış Yapılan Form Sayısı) x 400		400		400	
g) Olağan dışı durum takibi (500 puan)					
Kriter Hesaplaması: Olağan dışı durumlar raporlanmış, kayıt altına alınmış ve arşivlenmiş olmalıdır.		500		500	Olağan dışı durum raporları aylık olarak çıkarılabilmelidir.
Sağlanıyor ise "500" puan					
Sağlanmıyor ise "0 (sıfır)" puan					
h) Tüm kaza, zehirlenme, yaralanma ve diğer adli vakalar kolluk kuvvetleri ve itfaiyeye bildirilmiş olmalıdır. (300 puan)					
Kriter Hesaplaması: (Kolluk kuvvetleri ve itfaiyeye iritabata Geçilen Kaza, Zehirlenme ve Yaralanmalı Vaka Sayısı / Toplam Kaza, Zehirlenme ve Yaralanmalı Vaka Sayısı) x 300		300		300	Kolluk kuvvetlerine tüm kaza, zehirlenme, yaralanma ve diğer adli vakalar itfaiyeye gerekli vakaların bildirimini esas alınacaktır.
4- İstasyon Performans Değerlendirmesi (5000 puan)					
	0		5.000	5.000	
a) Görevlendirilen ekibin hareket etmesi için verilen süre (1400 puan)					
Kriter Hesaplaması: (İstasyonun 90 sn ve altında sürede çıkış yaptığı vaka sayısı / İstasyonun toplam vaka sayısı) x 1400			1.400	1.400	
b) İstasyon vaka puanı (600 puan)					
Kriter Hesaplaması: (İstasyonun vaka için yaptığı aylık toplam kilometre / İstasyonun vaka için harcadığı aylık toplam dakika) x Aylık Vaka Sayısı (100 ve üzerinde olmalıdır)			600	600	Puan hesaplanırken "Nakil-Eve", "Olay Yerinde Bekleme", "Nakil-Tıbbi Tetkik İçin" hariç tutulacak ve hesaplama "Nakil-Hastaneye", "Nakil-Hastaneler Arası", "Nakil-Red", "Nakil-Diğer", "Başka Araçla Nakil", "Yerinde Müdahale", "Görev İptali", "Ex-Yerinde Bırakıldı", "Yaralı Yok", "Asılsız İhbar", "Ex-Morga Nakil", "Diğer" vakaları üzerinden yapılacaktır.
100 ve üzeri 600 puan					
75-99 arası 500 puan					
50-74 arası 300 puan					
49 ve 25 arası 200 puan					
24 ve altı 0 puan					
c) İstasyonun bölgesinde 10 dakikada vakaya ulaşma oranı (1400 puan)					
Kriter Hesaplaması: (İstasyonun 10 dk ve altında ulaştığı bölge içi acil vaka sayısı / İstasyonun toplam bölge içi acil vaka sayısı) x 1400			1.400	1.400	Süre vakanın istasyona verildiği anda başlar. İstasyonun belirlenmiş görev alanı içinde yer alan vakalar dikkate alınacak, bölgesi dışında çıktığı vakalar bu hesaplama dahil edilmeyecektir. Asılsız ihbar, başka araçla nakil, ulaşılan diğer, diğer, sağlık tedbiri ve protokol vakaları dahil edilmeyecektir.
d) Hastanın hastaneye teslim süresi (600 puan)					
Hasta hastaneye en çok 15 dakikada devredilebilmelidir. Kriter Hesaplaması: (15 dk ve altı sürede hastaneye teslim edilen vaka sayısı / Hastaneye nakli gerçekleştirilen vaka sayısı) x 600			600	600	
e) İstasyon aylık vaka sayısı (1000 puan)					
İstasyonun günlük ortalama vaka sayısı Kriter Hesaplaması: (aylık yapılan toplam vaka sayısı / ilgili aydaki gün sayısı) 10 vaka üzeri 1000 puan 8-10 vaka aralığı 800 puan 6-8 vaka aralığı 600 puan 4-6 vaka aralığı 400 puan 2-4 vaka aralığı 200 puan 0-2 vaka aralığı 0 (sıfır) puan			1000	1000	İstasyon vaka sayısı bir kriter olarak değerlendirilerek vaka sayısı çok olan istasyonlar da çalışanların motivasyonu ve teşviki açısından ayırt edici bir kriter olması amaçlanmıştır.
5- Çalışan Güvenliği ve Hasta Memnuniyeti Değerlendirmesi (1000 puan)					
a) Çalışan Güvenliği Tehdidi Bildirimi (200 puan)					
Kriter Hesaplaması: Sağlık Bakanlığına bildirimi yapılan çalışana yönelik saldırı tehdit sayısı / Çalışanların bildirdiği toplam çalışana yönelik saldırı tehdit sayısı ("1" olmalıdır.)		200		200	
"1" ise "200" puan					
"1" değil ise "0 (sıfır)" puan					
Bu tür olay olmadı ise "200" puan					

İl Ambulans Servisi Birim Performans Kriterleri

İl Ambulans Servisi Birim Performans Kriterleri				
b) Saldırı ve taciz durumlarında adli süreç başlatılması (200 puan)				
Kriter Hesaplaması: Adli süreç başlatılan çalışana yönelik saldırı tehdit sayısı / Çalışanların bildirdiği toplam çalışana yönelik saldırı tehdit sayısı ("1" olmalıdır.)	200			200
"1" ise "200" puan				
"1" değil ise "0 (sıfır)" puan				
Bu tür olay olmadı ise "200" puan				
c) Kişisel Koruyucu ekipman kullanımı (200 puan)				
Kriter Hesaplaması: Kişisel koruyucu ekipmanlar (eldiven maske gözlük) temin edilmeli ve kullanımı sağlanmalıdır.	200			200
Sağlanıyor ise ise "200" puan				
Sağlanmıyor ise "0 (sıfır)" puan				
d) Hasta şikayetlerinin değerlendirilmesi ve en geç bir ay içinde cevaplanması(400 puan)				
Kriter Hesaplaması: Hastaların şikayetleri değerlendirmeye tabi tutulmalı ve sonucu hakkında hasta en geç bir ay içinde bilgilendirilmelidir.	400			400
Sağlanıyor ise "400" puan				
Sağlanmıyor ise "0 (sıfır)" puan				
Hasta şikayeti olmadı ise "400" puan				
6- Hizmet Süreç Takibi ve Destek Hizmetleri Değerlendirmesi (3200 puan)				
	3.200			3.200
a) Ambulans vaka formu ile çağrı kayıt formu eşleştirme oranı (500 puan)				
Kriter Hesaplaması: (İstasyonun teslim ettiği yazılı vaka form sayısı / KKM'den alınan elektronik vaka formu sayısı) x 500	500			500
b) Ambulans Kaza Sıklığı (800 puan)				
Kriter Hesaplaması: Ay içinde yapılan toplam kaza sayısı / Toplam araç sayısı (0, 1 - 0 aralığında olmalıdır.)	800			800
0-0,05 aralığında ise "800" puan				Kaza sayısına ambulans sürücüsünün kusurunun bulunmadığı kazalar dahil edilmeyecektir.
0,051-0,1 aralığında ise "400" puan				
Belirlenen aralıkta değil ise "0 (sıfır)" puan				
c) Ambulans Standart Malzeme Stok Kontrolü (400 puan)				
Kriter Hesaplaması: (Ambulans Standart Malzeme listesine göre en az %10 depo stoğu bulunan malzeme sayısı / Ambulans Standart Malzeme listesinde bulunan malzeme sayısı) x 400	400			400
Ambulans Standart Malzeme listesi "Ambulans ve Acil Sağlık Araçları İle Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği" Ek-4'e göre belirlenir. Depo stoğu istasyonların temin yaptığı ana depodan kontrol edilir.				
d) Eğitim Hizmetlerinin yaygınlaştırılması (400 puan)				
Bölge merkez ilinin merkez il dışı illerden eğitimi verdiği personel sayısı / Bölge merkez ilinin eğitimi verdiği toplam personel sayısı, (0,2 ve üzerinde olmalıdır.) Diğer iller için; Eğitime gönderilen personel sayısı/Ayrılan kontenjan sayısı=1 olmalıdır. (1'den küçük olduğu takdirde puan alınmayacaktır)	400			400
Belirlenen düzeyde ise "400" puan				Bu kriterde bölge merkez illeri her modül eğitimi için il dışı % 20 kontenjan ayıracak, diğer iller de eğitim için personel göndermediği takdirde puan alamayacaktır. Kriter hesaplanırken Bakanlıkça belirlenen modül eğitimleri baz alınacaktır. Merkez ilin eğitimcilerinin katılımıyla diğer iller tarafından yapılan eğitimler de eğitim verilen personel sayısına dahil edilecektir.
Belirlenen düzeyde değil ise "0" (sıfır) puan				
e) Paramedik ve ATT'lerin sürücülük hizmeti verebilme oranı (200 puan)				
Kriterin hesaplanması: Ambulans sürüş teknikleri eğitimi almış ve sürücülük yapabilen Paramedik ve ATT sayısı / Toplam Paramedik ve ATT sayısı (0,4 - 1 aralığında olmalıdır.)	200			200
Belirlenen aralıkta ise "200" puan				Sürücülük yapabileme kriteri; sürücü belgesine sahip, sürücülük yapmak üzere valilik onayı almış ve gerektiğinde istasyonda aktif olarak sürücülük yapıyor olmak esas alınarak değerlendirilecektir.
Belirlenen aralıkta değil ise "0 (sıfır)" puan				
f) İstasyonların ziyaret edilmesi (600 puan)				
Kriterin hesaplanması: Ziyaret yapılan istasyon sayısı/ toplam istasyon sayısı $\geq 0,09$ olmalıdır.	600			600
Yapılan ziyaret sayısı $\geq 0,09$ ise "600" puan				Tüm 112 istasyonları bir yılın sonunda 112 Başhekimi tarafından en az bir kez ziyaret edilmiş olmalıdır (Ziyaretler 112 Başhekiminin resmi görevlendirme yapılmışıyla gerçekleştirilmelidir).
Yapılan ziyaret sayısı $\geq 0,07$ ise "450" puan				
Yapılan ziyaret sayısı $\geq 0,04$ ise "300" puan				
Yapılan ziyaret sayısı $\geq 0,02$ ise "150" puan				
Yapılan ziyaret sayısı $< 0,02$ ise "0 (sıfır)" puan				
g) İstasyonların düzenli aralıklarla değerlendirilmesi (300 puan)				
Yapılan yıllık değerlendirme planına uyum gösterilmesi	300			300
Plana uygun değerlendirme yapıyor ise "300" puan				Tüm 112 istasyonları 1 yılda 4'ten az olmamak kaydıyla değerlendirilmeye tabi tutulur. Değerlendirme kriterleri 112 Başhekimliği tarafından belirlenir.
Plana uygun değerlendirme yapılmıyor ise "0 (sıfır)" puan				
Birim Performans Puan Toplamı	10.000	5.000	5.000	20.000

* Yapılan değerlendirme sonucunda hiç bir kriter için tavan puanın üzerinde puan verilemez.