

GİRİŞ:

Bu rehber, siz çalışanlarımıza Kalite Koordinatörlüğü ve Sağlıkta Kalite Standartları gereği uygulanması gerekenleri ve bu kapsamdaki çalışmalarımızı tanıtmak amaçlı hazırlanmıştır. Sizden isteğimiz bu rehberi okumak, öğrenmek ve öğrendiklerinizi bilerek uygulamaktır.

Bu rehber sizler için **Kalite Koordinatörlüğü** tarafından hazırlanmıştır.

Lütfen bu rehberi dikkatlice okuyunuz, rehberde yer alan bilgiler hakkında herhangi bir sorunuz olursa yöneticilerinize ve ya Kalite Koordinatörlüğü' ne danışınız.

İlgili Telefon Numaraları:4351-4350-3951

MİSYONUMUZ

Ege Üniversitesinin temel değerlerini yansıtan, ileri düzeyde bilgi ile deneyime sahip ve insan yaşamının değerli olduğu bilincindeki çalışanlarımızla, güncel, kanıta dayalı ve etik değerlere önem veren "hasta dostu" hizmet sunumunda öncü olmak.

VİZYONUMUZ

İnsan odaklı ve hasta dostu hastane olarak üst düzeyde bilimsel çalışmalara ev sahipliği yapmak, ulusal ve uluslararası kalite süreçlerine uyum sağlayarak bilimsel ve teknolojik gelişmeleri zaman kaybetmeksizin hastalarımıza ve çalışanlarımıza sunabilen lider bir sağlık kuruluşu olmak.

DEĞERLERİMİZ

GENİŞ HİZMET YELPAZESİ

64 yıllık geçmişe dayanan tecrübe ve bilgi birikiminin oluşturduğu akademik değerlere önem veren tıbbi kadromuz ve yetkin çalışanlarımız ile geniş hizmet yelpazesine sahip bir sağlık kuruluşu olmak.

GÜVENLİ VE ULAŞILABİLİR TANI VE TEDAVİ SÜRECİ

Hizmet verdiğimiz her alanda donanımlı öğretim üyelerimiz tarafından güvenli ve ulaşılabilir hizmet sunmak.

DEĞERLERİMİZ

ETKİN VE KALİTELİ HEMŞİRELİK HİZMETİ

Donanımlı kadrosu ile birlikte tüm hizmet süreçlerinde hastalarımıza eğitim, bakım, danışmanlık ve yönetim rolleri ile kanıta dayalı kaliteli hemşirelik hizmeti sunmak.

KESİNTİSİZ, KALİTELİ VE GÜVENLİ SAĞLIK HİZMETİ

Hastalarımıza hastanemize başvurdukları her süreçte 24 saat kesintisiz, kaliteli ve güvenli sağlık hizmeti sunmak.

DEĞERLERİMİZ

HASTA/ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ VE MEMNUNİYETİNİ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLER

Ölçülebilen ve değerlendirilebilen sorgulama ve analiz sistemi ile tıbbi ve idari sistemlerimizi sürekli iyileştirerek hasta/çalışan güvenliği ve memnuniyetini geliştirici faaliyetler düzenlemek.

MESLEKİ İLKELERE SAYGI VE ETİK YAKLAŞIM

Tüm hizmet süreçlerinde mesleki ilkelere saygı ve etik yaklaşım önceliğimizdir.

DEĞERLERİMİZ

İNSAN VE HASTA HAKLARINA SAYGI

Tüm hizmet süreçlerimizde hastalarımızın beklenti ve haklarını göz önünde bulundurarak insan ve hasta haklarına saygı duymak.

HİZMET İÇİ VE MESLEKİ GELİŞİM EĞİTİMLERİNİN SÜREKLİLİĞİ

Hastalarımıza güvenli ve etkili hizmet sunabilmek amacıyla çalışan kadromuzun hizmet içi ve mesleki gelişim eğitimlerinin sürekliliğini sağlamak.

DEĞERLERİMİZ

YENİLİKÇİ VE YARATICI SAĞLIK HİZMETİ

Eğitim ve araştırma hastanesi olarak bilimsel araştırma sonuçlarına göre kanıta dayalı ve sağlık teknolojileri ile yenilikçi ve yaratıcı sağlık hizmeti sunmak.

TOPLUMSAL YARARLILIK VE HALK SAĞLIĞI

Sağlık hizmeti sunumu sırasında toplumsal sağlığın korunması ve geliştirilmesine yönelik eğitim, danışmanlık ve farkındalık projeleri ile toplumsal yararlılık sağlamak.

Kalite nedir?

Hasta bakım kalitesinin standart hale getirilmesini ve en üst seviyeye ulaştırılmasını hedefleyen, güvenli bir hasta bakım ortamı yaratarak, gerek hasta gerekse tüm sağlık çalışanlarının risklerinin azaltılması prensiplerini taşıyan, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarının devamlılığını sağlayıcı bir kurum taahhüdüdür.



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Hasta ve çalışanların bilgi güvenliği açısından HBYS'de bulunan şifrelerin kullanımında nelere dikkat edilmelidir?



Her kullanıcı kendi kullanıcı kodunun yer aldığı kayıtlardan sorumludur.

Bu nedenle;

Her kullanıcı kendisine verilmiş **kullanıcı kodu ve şifresinden sorumlu olup** bu bilgileri başka kişilerle paylaşmamaları gerektiğini bilmelidir. Kullanıcı şifresinin başkaları tarafından bilindiği konusunda bir şüphesi varsa **Hastane Bilgi İşlem Yetkililerine** başvurarak şifresini değiştirtmelidir.

Hastanede karşılaşılabileceğiniz olaylar nelerdir?

İstenmeyen Olay: Hasta, hasta yakını, çalışanlar ve/veya sağlık hizmeti verilen kuruluştaki bulunan diğer kişilerin güvenliğini olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek olaylardır.

Hasta güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar; ilaç güvenliği, cerrahi güvenlik, transfüzyon güvenliği, tesis güvenliği, düşmeler, radyasyon güvenliği, bilgi güvenliği gibi konularda gelişebilir.

Çalışan güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar; kesici delici alet yaralanması, tesis güvenliği, radyasyon güvenliği, mesleki enfeksiyonlar, kan ve vücut sıvıları ile temas gibi konularda gelişebilir.



Ramak Kala Olay: Son anda, yapılan hatanın farkına varılarak, hastaya ulaşmadan meydana gelmesi önlenmiş olaydır.

Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS): Sağlık tesislerinin ve profesyonellerinin tıbbi süreçlerde karşılaştıkları hataları bildirebilecekleri, ülkemizde yaygın olarak gerçekleşen hatalar ve bunların iyileştirilmesine yönelik önlemler hakkında bilgi edinebilecekleri bir platformdur.

Güvenlik Raporlama ve Olay Bildirim Süreci

Tespit edilen durum **Güvenlik Raporlama ve Olay Bildirim Formu'** na kaydedilir. Bildirim formlarında yer alan

- o Olayın konusu
 - o Olayın anlatılması
 - o Olaya ilişkin varsa görüş ve öneriler
- kısımları metinsel anlatıma dayalı olarak detaylı bir şekilde doldurulmalıdır ya da yer alan seçimli kutucuklardan uygun olanlar işaretlenmelidir.

Eş zamanlı olarak '<https://egehastane.ege.edu.tr/>' adresinde yer alan **GRS** üzerinden de bildirim yapılmalıdır. Web tabanlı bu formda ilgili sekmelerden uygun olan seçildikten sonra '**İşlemi Tamamla**' butonuna bastıktan sonra intranet ortamında ya da elektronik ortamda da sisteme bildirim tamamlanmış olacaktır.

İlgili sayfanın çıktısı alınarak doldurulan Güvenlik Raporlama ve Olay Bildirim Formu ile birlikte **Kalite Koordinatörlüğü**'ne gönderimi sağlanmalıdır.



İş kazası geçirildiğinde neler yapılır?/ Nereye başvurulur?

İş kazalarında İş Kazası Bildirim Formu doldurularak mesai saatleri içerisinde ÇASAGÜB' e gidilmelidir.





İŞ KAZASI GEÇİRDİM... NE YAPMALIYIM?



MESAI SAATİ ?

İÇİNDE

(HAFTA İÇİ GÜNDÜZ)

1- SORUMLUYA HABER VER

2- İŞ KAZASI BİLDİRİM FORMUNU DOLDUR

3-BULAŞ (KAN, VÜCUT SIVISI VB) OLDU MU?

EYET

HAYIR

4- HASTANIN KANINI AL

5- KODLAMASINI YAPTIR

(HBsAg, Anti HBs, Anti HBc, Anti HCV, Anti HIV)

HEMEN ÇASAGÜB'E GİT
(Dahili Tel: 4546-4514)

ÇASAGÜB
D:4546-4514

DIŞINDA

(HAFTA SONU, GECE VEYA RESMİ TATİL)

1- SORUMLUYA HABER VER

2- İŞ KAZASI BİLDİRİM FORMUNU DOLDUR

3-BULAŞ (KAN, VÜCUT SIVISI VB) OLDU MU?

EYET

HAYIR

4- HASTANIN VE KENDİ KANINI AL

5- KODLAMALARINI YAPTIR

(HBsAg, Anti HBs, Anti HBc, Anti HCV, Anti HIV)

6- KANLARI, İŞ KAZASI BİLDİRİM FORMU
İLE BİRLİKTE MİKROBİYOLOJİ'YE GÖNDER

SÜPERVİZÖR HEMŞİREYİ ARA
(Dahili Tel: 4242 GSM: 0-505-1504434)

EN YAKIN MESAI SAATİ İÇİNDE
HEMEN ÇASAGÜB'E GİT



ACİL MÜDAHALE GEREKTİREN TÜM DURUMLARDA
İLK OLARAK ACİL SERVİSE BAŞVURUNUZ



Kullanılacak cihazın kablosunun boyu yeterli değilse ne yapılmalıdır?

Hastanemizde tıbbi cihazlarda uzatma kablosu, çoklu priz vb. kullanılmaz. Bu gibi durumlarda ya cihazı ya da hastayı daha uygun yere taşıyıp işlemin yapılması gerekir.



Çalışanlarımız kullandıkları cihazların kullanımıyla ilgili eğitim almakta mıdır?

Çalışanlarımız kullanma eğitimi almadıkları cihazları çalıştırmazlar. Bu eğitimler cihaz yeni alındığında ve sonraki dönemlerde firma yetkilileri veya yetkili eğitici tarafından uygulamalı olarak verilir.

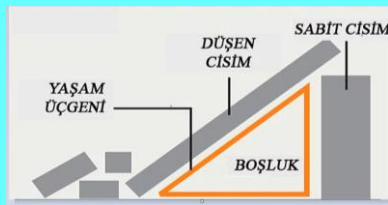
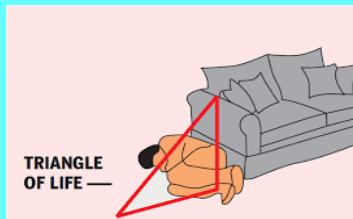


Afet durumlarında acil olarak yapılması gereken uygulamalar nelerdir?

Acil Eylem Planı ve Hastane Afet Planı, Hastane internet sitesinde yer almaktadır. "<https://egehastane.ege.edu.tr>→*Kalite Yönetimi*→*Kalite yönetimi Dokümantasyon Sistemi*→**DÖKÜMANTASYON** →**HAP**"

Deprem olursa ne yapılır?

- Duvar ya da sağlam bir eşyanın yanına hayat üçgeni oluşturacak şekilde ÇÖK-KAPAN-TUTUN hareketi ile baş ve boyun korunmalıdır.
- Merdiven ve asansörler kullanılmaz.
- Deprem sırasında koşulmaz ve ya pencerelerden atlanmaz.
- Kibrit, çakmak yakılmaz, elektrik düğmelerine dokunulmaz.
- Telefonlar acil durum ve yangınları bildirmek dışında kullanılmaz.
- Afet Planında tanımlanmış görevler yerine getirilir.
- Sivil Savunma Biriminden yardım isteyiniz. **(Tel No:3940)**

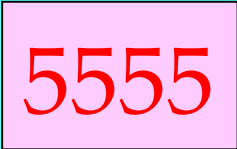


Yangın veya duman görüldüğünde ne yapılmalıdır?

Yangını fark eden personel tarafından en yakın yangın alarm butonuna basar.

Hastane güvenlik merkezine ait **5555** numaralı dâhili hat aranarak yangının yerini bildirir.

KIRMIZI KOD



5555

Yangın alarm butonuna basılan katın Flaşörleri (Işıklı uyarı sistemi) devreye girer.

Ayrıca otomatik olarak seslendirme sistemi hoparlörü üzerinden "LÜTFEN DİKKAT BULUNDUĞUNUZ KATTA ACİL DURUM SÖZ KONUSU GÖREVLİLERİN TALİMATLARINI BEKLEYİNİZ" anonsu devreye girer.

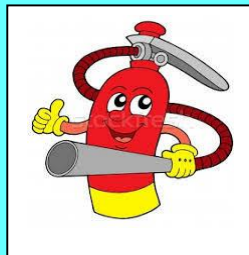
Bölümde çalışanlar, mevcut olanaklar ile yangına ilk müdahalede bulunur. Her bölümde yangın anında serviste bulunan personel söndürme ekibi olarak kabul edilir. Söndürme ekibi tarafından yangına müdahale edilir ve kontrol altına alınır.



Çalıştığınız bölüme en yakın yangın söndürücü ve yangın dolabının nerede bulunduğunu lütfen öğreniniz!

Yangın söndürücü nasıl çalışır?

- Pimi çekilir.
- Hortum ucundan tutularak, alevin kaynağına yönlendirilir.
- Tetik sıkılır.
- Yangın tabanı boyunca süpürge süpürür gibi püskürtme yapılır.



Yangın dolabı nasıl kullanılır?



YANGIN DOLABI KULLANMA TALİMATI



Telaşlanmayınız, Sakin Olunuz. 😊 **Yangın Bölgesinin Elektrikliğini Kesiniz.**

				
1. Dolap Kapağını Açınız	2. Hortumu Asılarak Çekiniz	3. Hortumun Ucundaki Başlığı Sola Çeviriniz	4. Dolabın İçindeki Vanayı Açınız	5. Hortumu Ateşe Yönlendiriniz

⚠ Yangın dolabının içine, önüne, yanına ve üstüne hiçbir şey koymayınız.

⚠ Yangın dolabını yangın dışındaki su ihtiyaçları için (Koridor yıkama, bahçe sulama vb.) kesinlikle kullanmayınız.

Çalıştığınız birime ait tahliye ve acil çıkış yollarını biliyor musunuz?
Çalıştığınız alanda tahliye ve acil çıkış yollarını öğreniniz. (Sivil Savunma Birimi Tel No: 3940)



Hastane içinde ve bahçesinde herhangi bir birimde, bebek veya çocuk kaybindan şüphe edilmesi durumunda ne yapılır?

- Hastane içinde ve bahçesinde herhangi bir birimde, bebek veya çocuk kaybindan şüphe edilmesi durumunda,
- Tespiti yapan ya da kendisine haber verilen olayın olduğu servis çalışanları, öncelikle kaçırılan alan içinde hızlıca bir gözden geçirme yapar.

Hastane içinde ve bahçesinde herhangi bir birimde, bebek veya çocuk kaybının tespit edilmesi (3333) durumunda ne yapılır?

- Bebek veya çocuk bulunamadıysa (en geç iki dakika içinde) derhal **3333**'ü aranır.
- "..... **servisi pembe kod veya (kat, poliklinik, hastane bahçesi) pembe kod**" diyerek pembe kod bilgisini verilir.
- Pembe kod anonsunu alan güvenlik görevlisi güvenlik personellerinin telsizlerine ve hastanenin ilgili birimlerindeki anons sistemine "..... **servisi pembe kod veya (kat, poliklinik, hastane bahçesi) pembe kod**" duyurusunu geçer.



3333

- Anons sırasında kesinlikle kaçırılma ifadesi kullanılmaz.
- telefondan doğrudan **3333** tuşlanarak Pembe Kod uygulaması başlatılabilir.



Bomba ihbarı alındığında veya şüpheli bir paket bulunduğunda ne yapılmalıdır?

- Durum derhal **Güvenlik Merkezine (Tel No: 5555)** bildirilir.
- İhbarın içeriği veya şüpheli paketin yeri sakın bir şekilde aktarılır. Şüpheli pakete dokunulmaz ve yerinden hareket ettirilmez.
- Şüpheli paketin yanında haberleşme cihazları gibi manyetik alan oluşturabilecek cihazlar kullanılmaz.



Beyaz Kod (1111) nedir? Hangi durumlarda devreye alınır?

Hastanemizde hasta/hasta yakını ve çalışanların başına gelebilecek ;

- Hırsızlık,
- Her türlü fiziksel veya sözlü saldırı,
- Cinsel taciz durumlarında güvenlik personelinin en hızlı biçimde durumdan haberdar edilmesini ve olay yerine yönlendirilmesini sağlayan **Acil durum kodu (1111)** uygulamasıdır.



Beyaz Kod anonsu nasıl verilir ve neler yapılır?

- Olayın muhatabı veya görgü tanığı **1111** numaralı acil durum telefonunu arayarak "**Beyaz Kod poliklinik/ servis/ kat**" cümlesini 2 kez tekrarlar.
- Telefonu kapatmaz karşı tarafın kodu teyit etmesini bekler. Telefonu cevaplayan güvenlik görevlisi de karşılığında "**Beyaz Kod poliklinik/ servis/ kat**" cümlesini 2 kez tekrarlar ve telefonu kapatır.
- Daha sonra beyaz kodu alan güvenlik görevlisi beyaz kod ekibini olay yerine yönlendirir.
- Telefondan doğrudan **1111** tuşlanarak veya yeni hemşire çağrı sistemlerinin kurulmuş olduğu alanlarda Beyaz Kod düğmesine basılarak da Beyaz Kod uygulaması başlatılabilir.

Aynı anda birden çok acil durum kod uyarısı verilebilir mi?

Yaşanan olumsuzluğun gelişimine göre gereğinde Pembe Kod veya Mavi Kod çağırısı da yapılabilir.

Beyaz Kod	1111
Mavi Kod	2222
Pembe Kod	3333
Kırmızı Kod	5555

Hastanede şüpheli bir durum ya da kişi saptandığında ne yapılmalıdır?

Çalıştığınız birimde şüpheli bir durum görüldüğünde, vakit kaybedilmeden **Güvenlik Merkezine (Tel No: 5555)** durum bildirilmelidir.

Çalışmaya başladığınız bölüme özel bölüm uyum eğitimi aldınız mı?

Hastanemizde her bölümle ilgili bölüm uyum eğitimleri hazırlanmıştır.

Herhangi bir bölümde çalışmaya başlayacağınız zaman o bölüme özel bölüm uyum eğitimi almanız gerekmektedir. Bölüm uyum eğitimleri tamamlanmadan ilgili bölümde çalışmanız risk oluşturacağı için uygun değildir.

Yazılı bir iş tanımınız bulunmakta mıdır?

Her çalışmamızın yetki ve sorumluluklarını da kapsayan yazılı iş tanımları bulunur. Görev, Yetki ve Sorumluluklara ait dökümanlara

"<https://egehastane.ege.edu.tr>→Kalite Yönetimi→ Kalite yönetimi Dokümantasyon Sistemi başlığı altında ulaşılabilir.

Hangi durumlarda eldiven giyilir?

Kan ve vücut sıvılarıyla bulaşı olan malzemelerle temas öncesi eldiven giyilir.



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Kişisel koruyucu ekipmanlar nelerdir?

Steril/ steril olmayan eldiven, önlük, gözlük, yüz siperliği, cerrahi maske ve N95 gibi (solunum yoluyla bulaşan patojenlerden korunmak için tasarlanmış özel maskeler) kişisel koruyucu ekipmanlardır.

Eller ne zaman yıkanmalıdır?

Hastane kökenli enfeksiyonların en önemli kaynağı sağlık çalışanlarının elleridir. Bu nedenle hastanemizde el hijyenine özel bir önem verilir.

- Tüm çalışanlar için kişisel temizlikte ve ellerin kirlenme ihtimali olduğu her durumda,
- Çalışma saati bittiğinde ve hastaneden ayrılırken, el hijyeni sağlanmalıdır.

Ellerimizi etkili bir şekilde nasıl yıkayabiliriz?

ETKİLİ EL YIKAMA



- 1 - Sıvı sabun alınır.
- 2 - Eller ovalanarak köpürtülür.
- 3 - Her iki el üzeri ovalanır.
- 4 - Her iki elin parmak araları ovalanır.
- 5 - Her iki elin parmak uçları ovalanır.
- 6 - Her iki elin başparmakları ovalanır.
- 7 - Her iki el bileği ovalanır.
- 8 - Eller durulanır.
- 9 - Eller kağıt havlu ile kurulanır.
- 10 - Kağıt havlu ile musluk kapatılır, kullanılan kağıt havlu çöpe atılır.

Bu işlem en az 15-30 saniye devam etmelidir.

EL HİJYENİ İÇİN 5 ENDİKASYON

1.HASTA İLE TEMASTAN ÖNCE: Hasta ile temastan önce ellerinizi temizleyiniz

2.ASEPTİK İŞLEMLERDEN ÖNCE Herhangi bir aseptik işlemde önce ellerinizi temizleyiniz

3. VÜCUT SIVILARI BULAŞMA RİSKİNDEN SONRA Vücut sıvıları bulaşma riski olan işlemlerden sonra ellerinizi temizleyiniz.

4.HASTA İLE TEMASTAN SONRA Hasta ile temastan sonra ellerinizi temizleyiniz.

5.HASTA ÇEVRESİ İLE TEMASTAN SONRA Hasta ile temas etmeseniz bile hastanın kullandığı herhangi bir eşya-objeye temas ettiyseniz ellerinizi temizleyiniz

Alkol bazlı el antiseptiği ile el hijyeni nasıl sağlanır?

Alkol bazlı el antiseptiğinden 3 ml alınır ve aşağıda gösterildiği şekilde 30 saniye kadar eller ovulur ve kuruması beklenir.

ALKOL BAZLI EL ANTİSEPTİĞİ İLE EL HİJYENİ



- 1 - Alkol bazlı el antiseptiği alınır.
- 2 - Avuç ileri
- 3 - Her iki el sırtı
- 4 - Parmak araları
- 5 - Baş parmaklar
- 6 - Parmak uçları ovalanır.



Alkol bazlı el antiseptiği ile el temizliği ne zaman yapılır?

Ellerde gözle görünür kirlenme yoksa, hastanın yakın çevresindeki cansız objelere elle temas sonrası.

Alkol bazlı el antiseptikleri nerelerde bulunur?

Alkol bazlı el antiseptikleri hasta bakım alanlarında ve hasta odalarında bulunmaktadır.



Hasta/ hasta yakınının görüş öneri ve şikâyeti nasıl değerlendirilir?

Hastanemiz hasta ve yakınlarının öneri ve şikâyetlerini dikkate alır ve en kısa sürede bunları çözümlmeyi hedefler.

- Sözlü olarak alınan, öneri, şikâyet ve dilekler öncelikle dinleyen ilk kişi tarafından gerekirse ilgili bölümün yetkilisi/sorumlusu tarafından değerlendirilir ve çözülmeye çalışılır.
- Sorunu dinleyen ilk kişi yardım etme niyetini ortaya koymalı, konuyla ilgili detaylı bilgi edinmeye ve çözüm üretmeye çalışmalıdır. Gerekli durumlarda özür dilenmelidir.
- Çözümlelenmemiş konular bir üst amire iletilmelidir.
- Sorunun, kaynağında çözülemediği durumlarda hasta/hasta yakını **Hasta Hakları Birimine** yönlendirilir.
- Ayrıca hastane ana sayfamızdan (<https://egehastane.ege.edu.tr>) **HASTA** bölümünü tıklayarak **Görüş Ve Öneri Sistemine** bildirim yapabilirler.

Organ bağışı ile ilgili uygulamalarımız nelerdir?

Hastanemizde organ bağışı faaliyetleri gerçekleştirilmekte hastanemiz bünyesinde organ bağışı işlemleri Organ Nakli Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yürütölür. (bk. *Organ ve Doku Bağış ve Nakil İşleyişı*) Bağış işlemleri için irtibat bilgileri.

(Tel No: 5030,e-posta: organnaklimerkezi@mail.ege.edu.tr)

Hastaların dini gereksinimleri ile ilgili ihtiyaçları nasıl karşılanır?

Hastanemiz hasta ve yakınlarının ibadet ve dini taleplerine yanıt veren bir kurumdur. Hastanemizde bir adet mescit ve istenirse ilgili ibadet yerleri ve yetkililerinin irtibat telefonları mevcuttur. Telefon numaralarına aşğıdaki birimlerden ulaşılabilir.

Tıbbi Sosyal Hizmetler Birimi Tel No: 4443

Morg Tel No: 3149

Hasta Hakları Tel No: 4585

Kurumsal İletişim Birimi Tel No: 4305

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Hastaların özel eşyaları nasıl muhafaza edilir?

Hastanemizde, bilinci açık veya kapalı olarak gelen ve eşyasını koruyamayacak durumdaki hastalar ile bilinci açık fakat eşyasını yakınlarına teslim edemeden operasyona alınan hastalara ait ziynet eşyası, para, cüzdan, saat, cep telefonu, ev ve araba anahtarları vb. gibi kıymetli ve özel eşyalar koruma altına alınmak üzere Hastane Güvenlik Birimi'ne yönlendirilir.



Hastanemize başvuran hastaların ne gibi hakları bulunur?

Hastanemize başvuran tüm hastaların;

1. Ağrılarının değerlendirilmesi ve tedavi edilmesi hakkı,
2. Bilgi edinme hakkı,
3. Hastalıkları hakkında ikinci bir görüş alma ve danışma (konsültasyon) hakkı,
4. Dini ihtiyaçların karşılanma hakkı,
5. Güler yüzlü sağlık hizmeti alma hakkı,
6. Haberleşme hakkı,
7. Hastane kural ve uygulamaları ile ilgili bilgi edinme hakkı,
8. Hekim seçme hakkı,
9. Hizmet verenlerin kimliğini bilme hakkı,
10. Hizmetlerden yararlanma hakkı,
11. Mahremiyet hakkı,
12. Planlanan bakım/ girişim/ tedaviyi reddetme hakkı,
13. Onam (rıza) alınması hakkı,
14. Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda alma hakkı,
15. Saygı ve itibar görme hakkı,
16. Sosyal ve psikolojik destek alma hakkı,
17. Şikâyet ve görüş bildirme ve dava açma hakkı,
18. Tetkik ve tedavi bedelleri için ayrıntılı açıklama alma hakkı,
19. Ziyaret ve refakatçi bulundurma hakkı vardır.

Hangi durumlarda mavi kod çağırısı yapılır? (2222)

Hasta veya hastanemizde bulunan kişilerde;

1. Bilincin kaybolması veya bozulması,
2. Solunumun durması veya ani-ileri derecede zayıflaması,
3. Dolaşımın durması, tansiyon ve nabzın alınamaması veya şok halinin oluşması halinde en yakın alandan Mavi Kod çağırısı (2222) yapılması gerekir.



**Mavi Kod
2222**

Hastanemizde çocuk kaçırma, karıştırma ve suiistimali önlemek için neler yapılmaktadır?

- Hasta Kimliğinin Doğrulanması Talimatında belirtildiği şekilde hasta kol bandı uygulanır ve hastaneden taburcu olana kadar hastalarda kalması sağlanır.
- Bebeğin mümkün olduğunca anne yanında kalmasına özen gösterilir.
- Çocuk hastaların yattığı servislerin giriş-çıkışları kontrollüdür. Serviste çalışan tüm personel yaka kartlarını takar.
- Hastane çeşitli yerlere yerleştirilmiş kameralar ile izlenmektedir.
- Bebek/ çocuk bilgileri gizli tutulur kimse ile paylaşılmaz.
- Bebek/ çocuk hastaların tetkik için transferi hastanın doktoru, hemşiresi veya yardımcı personel eşliğinde sağlanmaktadır.

- Bebeklerin bölümler arası transferi ve anne yanından alınması, aileye tanıtılan hemşire tarafından yalnızca özel bebek yatağı ile yapılır, kucakta bebek transferi yapılmaz. (Kucakta bebek taşınması durumunda, Pembe Kod alarminin verilmesi ile birlikte yanında bebek veya çocuk bulunduran her kadın-erkek şahsın sorgulanması mümkündür.)
- Servise hasta ziyaretine gelen ziyaretçi, oda numarası sorarak hastayı ziyaret etmek isterse; derhal hemşire ve/veya servis sekreteri tarafından ziyaret edeceği hastanın adı-soyadı sorularak teyit edildikten sonra kabul edilir. Şüpheli bir durumda kimlik doğrulanması için hemşire veya yardımcı personel eşlik eder.



Hastanemizde bakım hizmeti verilirken hastalar arasında herhangi ayırım yapılmakta mıdır?

Hastaların bakımlarının sağlanması ve tedaviye ulaşmaları konusunda hastalar arasında herhangi bir ayırım yapılmaz, hastaların bakım hizmetinden eşit oranda yararlanması sağlanır.

Hasta kimliği nasıl doğrulanır?

Hastanemizde yatan hastalarda kimlik tanımlama işleminde hasta kol bandı kullanılır. Yatan ve günübirlik yatış işlemi yapılan hastalarda kimlik doğrulama belirteci olarak;

1. Hasta adı soyadı,
2. Doğum tarihi (gün/ay/yıl),
3. Protokol numarası,
4. TC kimlik no olmak üzere dört belirteç kullanılmaktadır.

Bu bilgiler hastanın kol bandından, hastanın kendisine sorularak/ hastanın tıbbi kayıtlarından kontrol edilir. Oda numarası kimlik belirleyici olarak kesinlikle kullanılmaz.

Hasta kimliği hangi uygulamalar öncesinde doğrulanır?

Hastanemizde aşağıdaki işlemlerinde mutlaka kimlik doğrulaması yapılır.

- Hasta kayıt kabul birimlerinde yapılacak her türlü işlem öncesi,
- Hasta transferi (iç/dış) öncesi,
- Her türlü girişimsel işlem öncesi, (Radyolojik, endoskopik, anjiyografik, nazogastrik ve üriner sonda uygulama vb.)
- İlaç uygulamaları ve tedavi prosedürleri öncesi,
- Kan ve kan ürünlerinin transfüzyonu öncesi,
- Laboratuvar testleri için örnek alımı öncesi,
- Laboratuvar test sonuçlarını hastaya verirken,
- Tüm cerrahi işlemler öncesi, sırası ve sonrasında, kimlik doğrulaması yapılır.

Hastalarda hangi renklerde kol bantları uygulanır?

- Yatışı yapılan her hastada (günü birlik yatış işlemi yapılan hastalar dahil) beyaz renkli hasta kol bandı uygulanır.
- Alerjik hastalarda kırmızı renkli hasta kol bandı uygulanır.
- Doğum sonrasında kız bebeklere pembe, erkek bebeklere mavi hasta kol bandı uygulanır.
- Yenidoğanın tekrar yatışı olduğunda; cinsiyete göre belirlenen kimlik tanımlayıcı yerine beyaz renkli ya da hastanın alerjisi varsa kırmızı renkli hasta kol bandı uygulanır.



Bilinci kapalı olan hastaların kimlik doğrulaması nasıl yapılır?

Hasta yakınları varsa bilgi hasta yakınlarından alınır; hasta yakını yoksa kimliği tanımlanamayan hastalar için "İsimsiz kadın/erkek/çocuk" ve sistemin verdiği protokol numarası ile tanımlama yapılır.

Hastaya otomasyon üzerinden açılan dosyadaki bilgiler doğrultusunda kimlik doğrulama işlemi yapılır. Örneğin, acil servise 112 ambulans ile getirilen bilinci kapalı, kimsesiz erişkin bir hasta için dosya açma işlemleri şu şekilde olacaktır:

Erişkin hasta için:	Çocuk hasta için:
Ad: İsimsiz Soyad: Kadın / Erkek Doğum tarihi: 01.01.1960 Protokol numarası: Sistemin verdiği numara	Ad: İsimsiz Soyad: Kız çocuk / Erkek çocuk Doğum tarihi: 01.01.2010 Protokol numarası: Sistemin verdiği numara

Tercüman gereksinimi olan ya da işitme engelli hastalar olduğunda nasıl bir süreç izlenir?

Hasta veya hasta yakını başvuru sırasında Türkçe bilmiyor veya işitme engelli ise Yabancı Dil/İşaret Dili Bilen Personel Listesine ulaşmak için

Mesai saatleri içinde, **Kurumsal İletişim (Tel No: 4305)** veya **Hasta Hakları (Tel No: 4585)** ile irtibata geçilmelidir.

Mesai saatleri dışında ise, **Gece İdaresi (Tel No: 4038)** ile irtibata geçilmelidir.

Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Uluslararası Hasta Destek Birimi ile iletişime geçilir. **(Tel No: 444 4 728)**

Hangi hastalar erişkin acil servise kabul edilir?

18 yaşından büyük ve travma geçirmiş çocuklar erişkin acil servisten hizmet alırlar.

Hangi hastalar çocuk acil servise kabul edilir?

18 yaşından gün almamış çocuk acil hastalar sağlık güvencesi, genel durumu vb. özelliklerine bakılmaksızın kabul edilir ve ilk değerlendirilmesi yapılır.

Hastanemizde hangi hastaların hizmet önceliği vardır?

- 65 yaş üstü yaşlı ve düşükün hastalar
- 7 yaş altı çocuklar
- Engelli Hastalar (Özürlü Kartı olanlar)
- Şehit yakınları (1.derece)
- Gaziler
- Hamileler (6-9 aylık)
- Adli vakalar
- Acil servisten yönlendirilen hastalar hizmet önceliğine sahiptir.

Çalışanlarımız hizmet içi eğitimlerde bu tür ihtiyaçları olan hastaların belirlenebilmesi ve bakımlarına nasıl öncelik verileceği konusunda bilgilendirilir.

Çalışanlarımız hizmet içi eğitimlerde bu tür ihtiyaçları olan hastaların belirlenebilmesi ve bakımlarına nasıl öncelik verileceği konusunda bilgilendirilir. (bk. BUS-I002 Hasta Kabul İşleyişi)

Hastanemize gelen hastalar nereye başvuracaklarını bilmediklerinde nasıl yönlendirilirler?

Hasta, danışma noktasındaki görevli tarafından uygun polikliniğe yönlendirilir. Danışma noktalarında nereye yönlendirileceğine karar verilemeyen erişkin hastalar **Genel İç Hastalıkları Polikliniği'** ne, on sekiz yaşından gün almamış çocuk hastalar **Çocuk Hastanesi Genel Pediatri Polikliniği'** ne yönlendirilir.

HASTANE ÇALIŞANLARIMIZIN DİKKAT ETMESİ GEREKEN NOKTALAR

- 1.Yaka kartı taşımanın zorunlu olduğunu,
- 2.Çalıştığınız alanla ilgili talimat, işleyiş ve formları bilmeniz ve güncelliğini takip etmeniz gerektiğini,
- 3.Yangın alarm düğmelerinin yerlerini,
4. Yangın söndürücülerin yerlerini ve nasıl kullanılacaklarını, [Bu konuda bir tereddütünüz varsa gerekli eğitimler için **Sivil Savunma Birimi (Tel No: 3940)** her zaman yardımınıza hazırdır.]
5. Acil bir durumda oksijeni kesmek gerekirse oksijen vanalarının yerlerini,
6. Acil çıkış yollarını,
7. Çalıştığınız birime en yakın acil durum duş/ göz yıkama istasyonlarının yerlerini,

8. Alkol bazlı el antiseptiklerinin yerlerini ve hangi durumlarda nasıl kullanılması gerektiğini,
10. Hastane kaynaklı tüm atıkların çevreye ve kişiye zarar vermeden nasıl ayrı olarak toplanması, depolanması ve taşınması gerektiğini,
11. Acil durum kodlarını,
- a) Pembe Kod (Bebek/çocuk kaçırma olayları Tel No: 3333)**
- b) Beyaz Kod (Sözel veya fiziksel şiddet olayları Tel No: 1111)**
- c) Mavi Kod (Temel yaşam fonksiyonlarının (solunum, dolaşım) risk altında olması veya durması vb. durumlarda Tel No: 2222)**
- d) Kırmızı Kod (Yangın olayları Tel No: 5555)** bilmeniz çalışan ve hasta güvenliği açısından oldukça önemlidir.
12. Çalıştığınız birime en yakın acil arabasının yerini, kişisel koruyucu ekipmanların yerlerini ve nasıl kullanılacağını bilmeniz sizin için faydalı olacaktır.