



**ÖZEL  
BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI**

**HASTANE ORYANTASYON  
EĞİTİM REHBERİ**

**HASTANEMİZE HOŞ GELDİNİZ.  
BU REHBER HASTANEMİZDE İŞE YENİ BAŞLAYAN PERSONELE  
YARDIMCI OLMASI İÇİN HAZIRLANMIŞTIR.**

**2022**

## HASTANE ORYANTASYON EĞİTİM REHBERİ

Dok No: REH.01

Yayın tarihi: 01/10/2015

Rev No: 03

Rev Tarihi: 09/04/2022

### **Rehberi Hazırlayan**

*Kalite Yönetimi Sorumlusu*

Tıbbi Biyo. Panayot Sarı

### **Katkıda Bulunanlar**

*Başhekim Yardımcısı*

Uzm.Dr. Yorgi Petridis.

*Başhemşire*

Hmş. Nuray Caymaz

*Psikolog*

A.Hale Kahyaoğlu

*Eğitim Hemşiresi*

Hmş.Desya Açar

*Enfeksiyon Hemşiresi*

Hmş. Gamze Doğan

### **Onaylayanlar**

*Başhekim*

Uzm. Dr. Stati Leana

*Yön. Kur. Bşk.*

Konstantin Yuvanidis

## İçindekiler

ARAMIZA HOŞGELDİNİZ .....	5
1. TARİHÇEMİZ .....	6
2. KALİTE POLİTİKASI .....	7
3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI .....	7
4. MİSYONUMUZ.....	7
5. VİZYONUMUZ.....	7
6. ORGANİZASYON ŞEMASI .....	8
7. HEKİM KADROMUZ .....	9
8. SERVİSLERİMİZ.....	11
9. HİZMET ALANLARIMIZ.....	11
10. HASTANE KROKİSİ.....	13
11. HASTANE KOMİTELERİ.....	14
12. STANDART ÖNLEMLER .....	15
13. KİŞİSEL KORUYUCU EKİPMAN KULLANIMI .....	16
14. ATIK YÖNETİMİ .....	17
15. TANIMLAYICI FİGÜRLER TABLOSU.....	18
16. KAN VE VÜCUT SIVILARIYLA BULAŞABİLECEK HASTALIKLARDA KURUM İÇİ RENKLİ ETİKETLERİN KULLANIMI .....	19
17. KALİTE VE AKREDİTASYON EĞİTİMİ.....	20
18. İLETİŞİM EĞİTİMİ .....	24
19. HASTA HAKLARI VE MEMNUNİYETİ EĞİTİMİ.....	34



## ARAMIZA HOŞGELDİNİZ



Oryantasyon el kitabının amacı; aramıza yeni katılan ekip arkadaşlarımızın kurum kültürünü benimsetmek, Balıklı Rum Hastanesi Vakfı'nın vizyonuna, misyonuna, değerlerine, organizasyon yapısına ve kurum hizmet standartlarına uyumlarını sağlamaktır. Bu el kitapçığında yer alan bilgiler, çalışmalarınız esnasında sizlerden olan beklentilerimize de ışık tutacaktır.

Bu bilgilendirme kitapçığı hastane personelimizin ast ve üstlerini, idari amirlerini, varsa kendisine bağlı bulunan birimleri tanmasına, görev tanım ve sorumluluklarını öğrenmesine, herhangi bir sorunla karşılaştıklarında kime, nereye başvurabileceğini bilmesine, hem kendi performansı hem de hasta ve hasta yakınlarına yol göstermesini sağlayacaktır. Kısacası işinizi kolaylaştıracağına inandığımız her türlü bilgileri uyum rehberinde birleştirmeye çalıştık.

Balıklı Rum Hastanesi ekibinin bir parçası olarak her zaman mutlu ve işinizden zevk alarak çalışmanızı dileriz.

**Başhekim**

**Uzm. Dr. Stati LEANA**

## 1. TARİHÇEMİZ

Balıklı hastanesi veya eski adı ile “Yedikule Hastanesi” 1753 yılında bakkallar esnafının loncası tarafından inşa edilmişti. Bina küçük ahşap bir bina olup, şimdi mevcut olan Avrupa Lisesinin bahçesinde bulunuyordu. Bu hastane muhtemelen 1790 yılında çıkan bir yangın neticesinde tamamen yanmıştır. Patrik 7. Neofito’un maddi imkanları ve Bad-ı Ali tercümanı olan Yorgi Muruzi’nin himayeleri ile daha büyük olarak inşa edilmiştir.

1834 yılında 2. Sultan Mahmut Han’ın isteği ile hastanenin büytülmesi için geniş bir arazi tahsis edilmiştir. Bu araziye kurulan hastane 1836’da tamamlanarak diğer 3 azınlık hastanesini bünyesine katmıştır.

1894 senesinde İstanbul’u sarsan büyük deprem hastaneye büyük zarar vermiştir. Bunun üzerine o günün koşullarına uygun tekrar inşa edilen binalar günümüzde hala kullanılmaktadır. 20yy’ın başlarında kurulan hemşirelik okulundan bir çok hemşire yetişmiş uzun yıllar hastaneye hizmet vermişlerdir.

1936 dan sonra hastane gerileme ve küçülme dönemi başlar. 1991 yılında seçilen yeni yönetimin çalışmaları ile hastanemiz günümüzde hale hazırda bölgenin saygın kurumlarındanndır.

## 2. KALİTE POLİTİKASI

Ulusal ve Uluslararası Standartları esas alarak; hasta, hasta yakınları ve çalışan memnuniyeti odaklı, çevreye ve topluma duyarlı, kalite sistem şartlarına ve yasal şartlara uygun, yüksek kaliteli hizmet ve sürekli iyileştirme felsefesiyle, sağlık sektörünün önde gelenler arasında yer almak asıl amacımızdır.

## 3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Balıkli Rum Hastane'sinin hasta memnuniyeti politikasının temelini "Hasta Odaklılık" oluşturur. Bu amaçla; kalite politikası ve yasal şartlar çerçevesinde hastalarımızdan gelen talep ve memnuniyetsizlikleri tarafsızlık, objektiflik, gizlilik ve cevap verebilirlik ilkelerinden ödün vermeden inceleyip, çözüm sunan, memnuniyetsizliklerin tekrarının önlenmesi için gerekli iyileştirme çalışmalarını; planlama, uygulama, kontrol etme ve sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde gerçekleştirmeyi taahhüt ederiz.

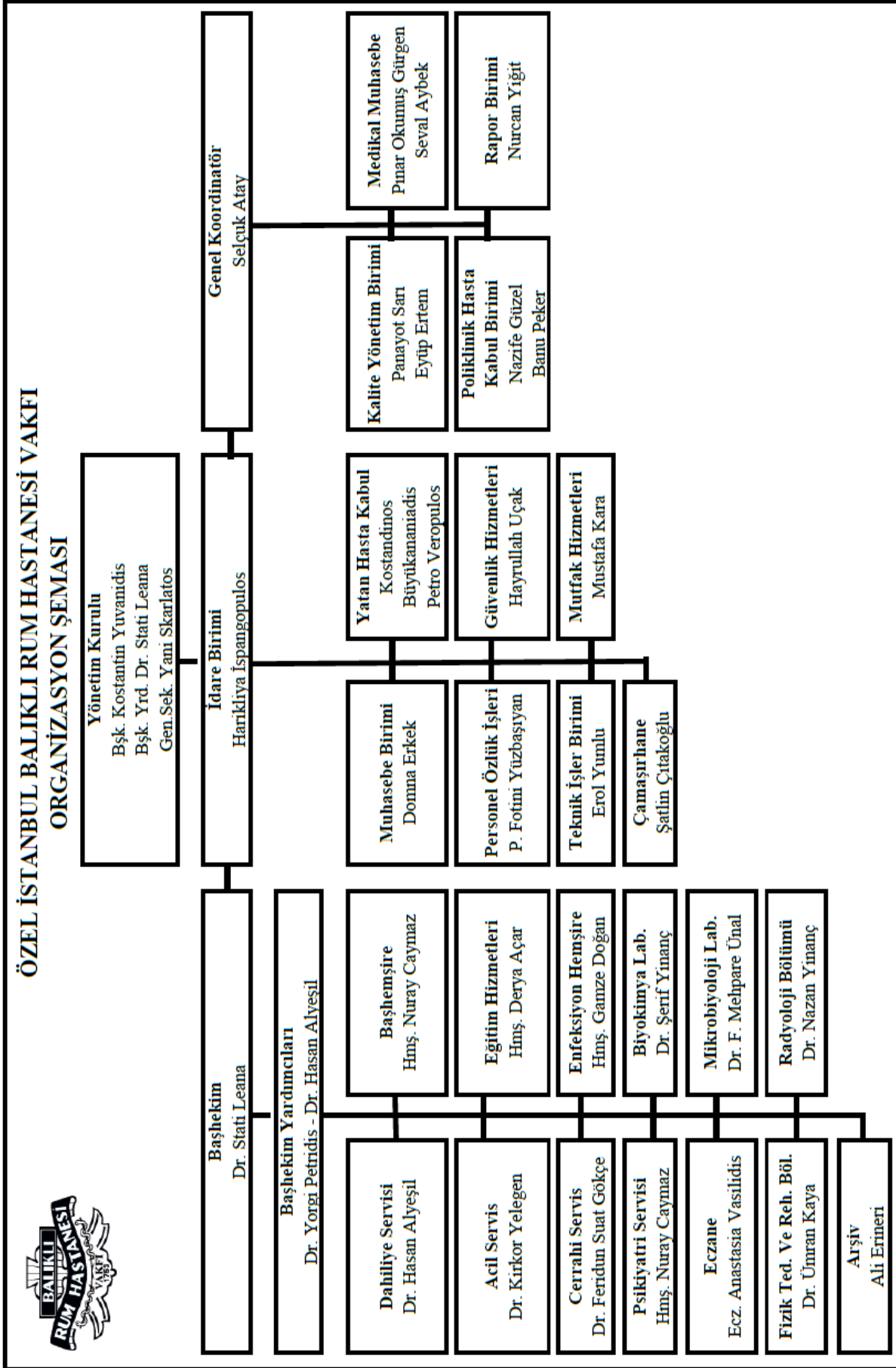
## 4. MİSYONUMUZ

Çağdaş bir yönetim sistemi, tıbbi uygulamaları ve teknolojisi ile örnek gösterilen, toplumun beklentileri ile hastalarımızın tüm sağlık gereksinimlerini karşılayan ve bu özellikleri ile öncelikle tercih edilen bir sağlık kuruluşu olmaktır.

## 5. VİZYONUMUZ

Etik değerlere bağlı, hasta haklarına saygılı, tedavi edici uygulamalar yanında koruyucu sağlık çalışmalarını da kapsayan, uluslar arası teknolojik gelişmeleri yakından izleyen, kaliteli ve ekonomik hizmetlerimizi din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı gözetmeksizin nitelikli ve uzman kadrolarımız ile sunmaktır.

ORGANİZASYON ŞEMASI



Rev. Tarihi:16/10/2018

Rev. No:04

Dok. No: YH.GT.003



**HEKİM KADROMUZ**

**DAHİLİ BRANŞLAR**

**PSİKIYATRİ POLİKLİNİĞİ**

- DOÇ.DR.HASAN MIRSAL
- UZM.DR.GÜNAY ÇETİN
- UZM.DR.GAMZE CANCA
- UZM.DR.SAMURAY ÖZDEMİR

**ÇOCUK PSİKIYATRİSİ**

- PROF.DR.AYTEN ERDOĞAN

**ÇOCUK POLİKLİNİĞİ**

- UZM.DR.GAMZE BERÇEM

**DAHİLİYE POLİKLİNİĞİ**

- UZM.DR.HASAN ALYEŞİL
- UZM.DR. ŞEFİK ÇAKMAKÇI

**CİLDİYE POLİKLİNİĞİ**

- UZM.DR.EBRU KAYA

**KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ**

- UZM.DR.GÜLŞEH AYBASTI

**NÖROLOJİ POLİKLİNİĞİ**

- UZM.DR.MÜGE ÖZCAN
- UZM.DR.AYŞEGÜL GAMZE BAYÜLKEM

**FİZİK TEDAVİ POLİKLİNİĞİ**

- UZM. DR. ÜMRAN KAYA

**AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI**

- DT.KAMURAN ÖZDOĞAN
- DT.EGE KARAMAN

**RADYOLOJİ**

- UZM.DR.NAZAN YİNANÇ

**BİYOKİMYA**

- UZM.DR.ŞERİF YİNANÇ

**MİKROBİYOLOJİ**

- UZM.DR. F. MEHPARE ÜNAL

**AİLE HEKİMLERİ**

- UZM.DR.KİRKOR YELEGEN
- UZM.DR.ORHAN ÇINAR

**PRATİSYEN HEKİMLER**

- DR.NESRİN KOKU
- DR.ALENE YAVUZ
- DR.NURSEL MIRSAL
- DR.YÜKSEL KARACA
- DR.SEÇKİN DEMİRCİ
- DR.GÜLŞEN TAFUN
- DR.MİKDAT ÇAVDAR
- DR.VOLKAN YAŞIK
- DR.AHMET DEMİREL
- DR.SEDA AKDUMAN
- DR.MEHMET KAPLAN

**İŞYERİ HEKİMLER**

- DR.TARIK DEMİR

**CERRAHİ BRANŞLAR**

**GENEL CERRAHİ**

- OP.DR.FERİDUN SUAT GÖKÇE
- OP.DR.MEHMET ALİ GÜRSOY

**ANESTEZİ VE REANİMASYON**

- UZM.DR.İLHAN CİHAT GÖKÇE
- UZM.DR.MAZLUM KAYA

**GÖZ POLİKLİNİĞİ**

- OP.DR.AYGEN YİĞİT

**ORTOPEDİ POLİKLİNİĞİ**

- OP.DR.SAVAŞ BAYRAM

**KULAK-BURUN-BOĞAZ**

- OP.DR.MUHAMMED.BARIŞ

**ÜROLOJİ POLİKLİNİĞİ**

- OP.DR. TİMUCİN ÇAKIR

**KADIN DOĞUM POLİKLİNİĞİ**

- OP.DR. AKBEN ÖZEL

## 7. SERVİSLERİMİZ

- Dahiliye servisi 1 servis
- Cerrahi Servisi 1 servis
- Psikiyatri servisleri 4 servis
  - Madde Bağımlılığı Kliniği
  - Alkol Bağımlılığı Kliniği
  - Psikiyatri Kliniği
- Yoğun bakım Ünitesi 1 servis
- Geriatri servisleri 6 servis

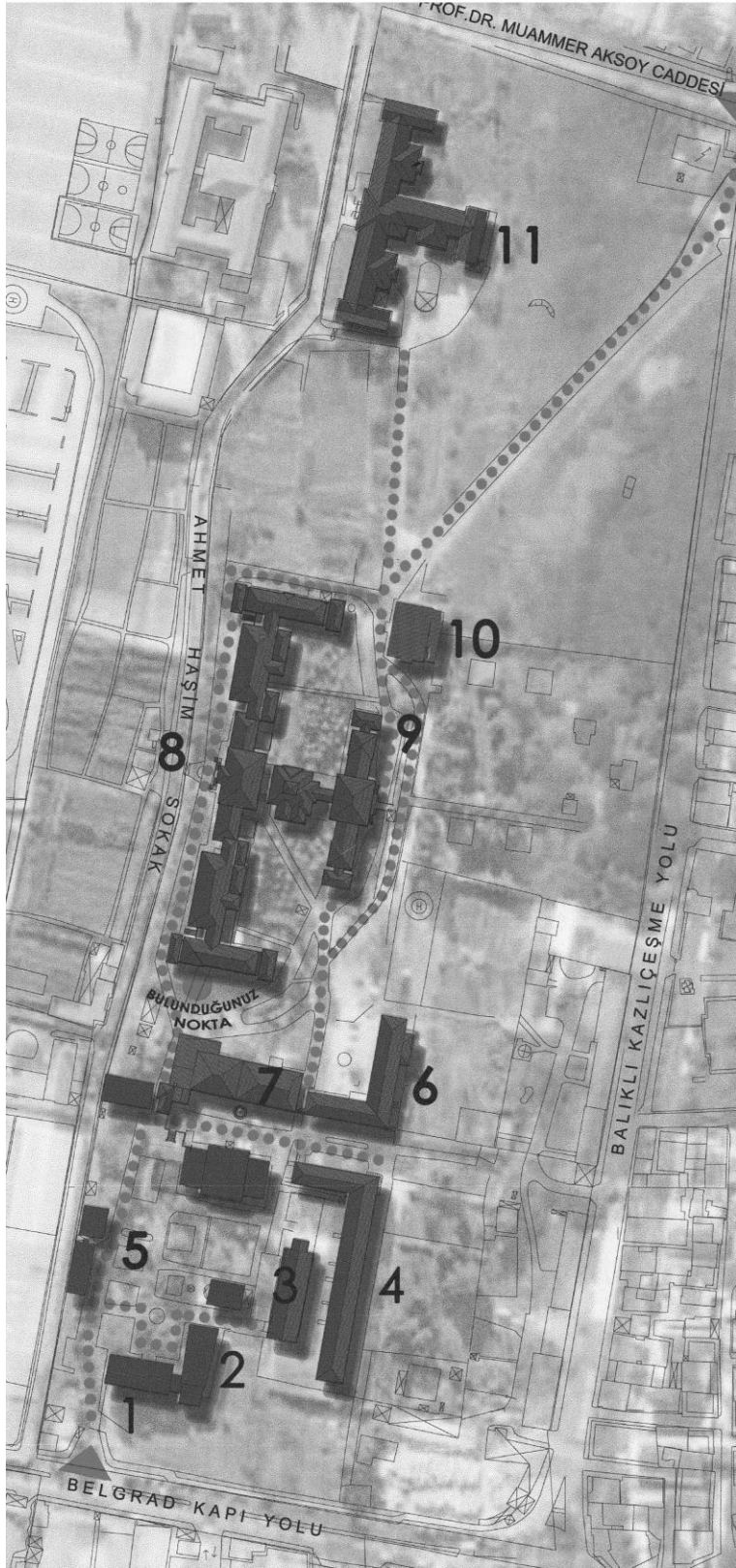
## 8. HİZMET ALANLARIMIZ

- 7/24 saat birinci basamak acil servis hizmeti
- Poliklinik hizmetlerimiz
  - Dahiliye
  - Psikiyatri
  - Çocuk psikiyatri
  - Göz polikliniği
  - Ortopedi ve Travmatoloji
  - Kulak Burun Boğaz pol.
  - Üroloji pol.
  - Genel Cerrahi pol.
  - Nöroloji pol.
  - Dermatoloji pol.
  - Çocuk Hastalıkları pol.
  - Kadın Hastalıkları pol.
  - Beslenme ve Diyetetik pol.
  - Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon pol.
  - Kardiyoloji pol.
- Endoskopi hizmetleri ,(Gastroskopi, Kolonoskopi)
- Ağız ve diş sağlığı Hizmetleri
- EKO, Eforlu EKG, Tansiyon Holter hizmetleri
- Radyoloji ünitesi
  - Dijital Röntgen,
  - USG
  - BT
  - Mamografi
  - Kemik Dansitometri
  - Doppler
- EEG hizmeti
- EMG hizmetleri
- Üroflowmetri hizmeti

- Solunum Fonksiyon testi hizmeti
- 7/24 Tıbbi Tahlil laboratuvarı
  - Hematoloji
  - Biyokimya
  - Hormon
  - Toksikoloji
  - Mikrobiyoloji
  - Seroloji
- Yoğun Bakım Ünitesi
- Cerrahi hizmeti (3 adet ameliyat hane ile) vermeye devam etmektedir.

9. HASTANE KROKİSİ


BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI YERLEŞİM PLANI



1. BLOK  
İdare Binası
2. BLOK  
Toplantı Salonu  
Geriatri 6
3. BLOK  
Geriatri 5
4. BLOK  
Anatolia-2  
(Madde Bağımlılığı)
5. BLOK  
Anatolia-3  
(Alkol Bağımlılığı)
6. BLOK  
Geriatri E
7. BLOK  
Psikiyatri polikliniği
8. BLOK  
Acil  
Eczane  
Poliklinik  
Röntgen  
Ameliyathane  
Dahiliye Servisi  
Cerrahi Servisi  
Geriatri B  
Geriatri C
9. BLOK  
Geriatri A
10. BLOK  
Anatolia-1
11. BLOK  
İhtiyarhane



10. HASTANE KOMİTELERİ

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI HASTANE KOMİTELERİN LİSTESİ		Dök.No:YHL.009 Yay. Trh.:12/12/14 Rev.No:02 Rev. Trh.:20/10/15
 <p>Hst. Kalite Yönetimi Komitesi</p>	Başkan:	Panayot SARI
	Başkan Yrd.	Eyüp ERTEM
	Üyeler:	Dr. Sati Leana Dr. Yorgi Petridis Dr. Tark Demir Nuray Caymaz Derya Açar Seçkin Şahin
	Tesis Güvenliği	
	Başkan:	Dr. Stati Leana
	Başkan Yrd.	Dr. Yorgi Petridis
	Üyeler:	Selçuk Atay Panayot Sani Nuray Caymaz Dr. İlhan C. Gökçe Hatice Güç Derya Açar Hayrullah Uçak
	İş Güvenliği Komitesi	
	Başkan:	Süleyman Toprakseven
	Başkan Yrd.	Dr. Feridun Gökçe
Üyeler:	Dr. Yorgi Petridis Dr. Yüksel Karaca Panayot Sani Nuray Caymaz Gamze Doğan Mahmut kapukaya Lale Baran	
Öneri ve Şikayet Değerlendirme Komit.	Başkan:	Dr. Yorgi Petridis
	Başkan Yrd.	Selçuk Atay
	Üyeler:	Panayot Sani Nuray Caymaz Eyüp Ertem Hatice Güç Nurcan Sarıkaya Gülden Dinç Seçkin Şahin
	Kurum İçi Eğitim Komitesi	
	Başkan:	Dr. Alena Sar
	Başkan Yrd.	A. Ceyda Yıldırım
	Üyeler:	Dr. Yorgi Petridis Panayot Sani Dr. Orhan Çınar Nuray Caymaz Hale Kahyaoglu
	Geriatrik Hizmetler Komit.	
	Başkan:	Eyüp Ertem
	Başkan Yrd.	Panayot Sani
Üyeler:	Dr. Hasan Alyeşil Dr. Tark Demir Elmas Soytürk Naciye Şengün Serap Özcan Hatize Şen Fatıme Alagöz Arzu Vardar Sevgi Keşir	
Hast. Enfeksiyon Komit.	Başkan:	Dr.F. Melpare Ünal
	Başkan Yrd.	Dr. M. Şerif İnanç
	Üyeler:	Dr. Yorgi Petridis Dr. Hasan Alyeşil Selçuk Atay Gamze Doğan Panayot Sani Nuray Caymaz
	Transfüzyon Komitesi	
	Başkan:	Dr. F. Melpare Ünal
	Başkan Yrd.	Dr. M.Şerif Yinanç
	Üyeler:	Dr. Hasan Alyeşil Dr. Savaş Bayram Dr. A.Hande Gökçe Dr. Pelin Ergenekon Dr. İlhan S. Gökçe Panayot Sani
	Çalışan Güvenliği	
	Başkan:	Dr. Stati Leana
	Başkan Yrd.	Dr. Yorgi Petridis
Üyeler:	Panayot Sani Nuray Caymaz Dr. Yorgi Petridis Başkan Yrd. Dr. Stati Leana Üyeler: Dr. Tark Demir Dr. A. Hande Gökçe Nuray Caymaz Panayot Sani Anastasiya Vasiliadis Nurcan Yigit	
Hasta Güvenliği	Başkan:	Dr. Yorgi Petridis
	Başkan Yrd.	Dr. Hasan Alyeşil
	Üyeler:	Panayot Sani Dr. Şerif Yinanç Dr. Feridun S. Gökçe Anastasiya Vasiliadis Gamze Doğan
	Transfüzyon Komitesi	
	Başkan:	Dr. F. Melpare Ünal
	Başkan Yrd.	Dr. M.Şerif Yinanç
	Üyeler:	Dr. Hasan Alyeşil Dr. Savaş Bayram Dr. A.Hande Gökçe Dr. Pelin Ergenekon Dr. İlhan S. Gökçe Panayot Sani
	Çalışan Güvenliği	
	Başkan:	Dr. Stati Leana
	Başkan Yrd.	Dr. Yorgi Petridis
Üyeler:	Panayot Sani Nuray Caymaz Dr. Yorgi Petridis Başkan Yrd. Dr. Stati Leana Üyeler: Dr. Tark Demir Dr. A. Hande Gökçe Nuray Caymaz Panayot Sani Anastasiya Vasiliadis Nurcan Yigit	

Rev Trh.01/02/2016

Rev No: 3

Yay. Trh.01/01/2014

Dök.No: YHL.009

STANDART ÖNLEMLER

<b>STANDART ÖNLEMLER</b> Hem Hastayı Hem Kendinizi Korumak İçin !!!	
	<p>HER ZAMAN İLK ADIM</p> <p><b>EL YIKAMA</b> <b>EL HİJYENİ</b></p>
	<p>HASTA ÇIKARTISI, KAN, KONTAMİNE YÜZEYLER, KONTAMİNE EKİPMAN, MUKOZA/AÇIK YARA İLE TEMAS SIRASINDA</p> <p><b>ELDİVEN</b></p>
	<p>ELDİVEN İŞİ BİTİNCE ÇIKARILMALIDIR !!!</p> <p><b>SONRA EL</b> <b>HİJYENİ</b></p>
	<p>ÇEVRE KONTAMİNE İSE, HASTAYLA YOĞUN TEMAS [ BAKIM VERME ...]</p> <p><b>ÖNLÜK</b></p>
	<p>KAN VE VÜCUT SIVI-SALGISI SIÇRAMA OLASILIĞI VARSA</p> <p><b>GÖZLÜK</b> <b>MASKE</b></p>

## 12. KİŞİSEL KORUYUCU EKİPMAN KULLANIMI

Kişisel koruyucu ekipman kullanımı; Standart Önlemler, Temas, Damlacık ve Solunum İzolasyonuna göre değişebilir.

Kişisel koruyucu ekipman kullanımı	Eldiven	Önlük	Maske	Gözlük
Temas izolasyonu	X	X	Gerekirse	Gerekirse
Damlacık izolasyonu	Hastayla temasta	Gerekirse	X	X
Hava yolu izolasyonu ( maske N95 olmalıdır).	Hastayla temasta	Gerekirse	X	Gerekirse
Vücut sıvıları ile temas riski, Damardan kan alma ve invaziv işlemler	X	Gerekirse	Gerekirse	Gerekirse
Mukoza ve bütünlüğü bozulmuş cilt ile temas	X	Gerekirse	Gerekirse	Gerekirse
Rutin bakımda sekresyon sıçrama riski	X	X	X	X

### KORUYUCU EKİPMAN GİYİNME SIRASI

<b>1.ÖNLÜK</b> Önlük, uygulanacak işleme göre seçilir Uygun tip ve boyutta olmalıdır Arkadan bağlanır Eğer çok küçük ise iki tane önlük giyilir Biri önden Diğeri arkadan		
<b>2.MASKE</b> Kafa ortası ve boyundan olmak üzere her 2 bağ bağlanır Burnu, ağız ve çeneyi tamamen içine almalıdır N95,FFP3 gibi özel tip maskeler için yüze uyum testi yapılır Tükrük veya sekresyonlarla ıslandığı zaman değiştirilir Tekrar kullanılmaz Ortak kullanılmaz		
<b>3.GÖZ VE YÜZ KORUYUCU</b> Gözleri ve yüzü tam olarak kapatmalı Yüze uygunluk tam olmalı Yüze oturmalı, ancak sıkılmamalıdır		
<b>4.ELDİVENLER</b> Eldivenler en son giyilir Doğru tip ve boyutta eldiven seçilir Eldiven giymeden önce eller yıkanır veya el dezenfektanı ile ovalanır Eldiven önlüğün kol manşetleri üzerine çekilir <b>Kontaminasyonu azaltmak ve korunmak için:</b> Kendine ve çevreye temas sınırlandırılır Yüze dokunulmaz Eldivenler yırtılmış ve kontamine olmuşsa değiştirilir Eldiveni çıkardıktan sonra el hijyeni sağlanır		







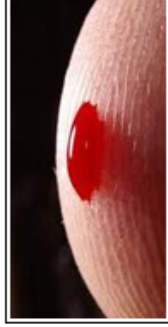
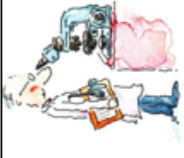
### KORUYUCU EKİPMAN ÇIKARMA SIRASI

Maske dışında kullanılan ekipmanlar odada çıkarılmalıdır. Maske hasta odasından ayrıldıktan sonra çıkarılır.			
<b>1.ELDİVEN</b> Elin üzerinden sıyrılarak içi dışına çevrilir Diğer eldivenli el ile tutulur Eldivensiz parmakla bilekten diğer eldiven sıyrılır İçi dışına çevrilerek her iki eldivenden oluşan küçük bir torba şeklinde atılır			
<b>2.GÖZLÜK YÜZ KORUYUCU</b> Dışı kontamine değildir. Çıkarmak için kafa bandından ya da kulak parçalarından tutulur			
<b>3.ÖNLÜK</b> Ön yüzü ve kol kontamine değildir. Omuz kısımlarından tutulur Kontamine dış yüz içe doğru çevrilir Yuvarlayarak katlanır Çıkarıldığında sadece temiz taraf görünmelidir			
<b>4.MASKE</b> Maske bağları (önce alttaki) çözülür Maskenin ön yüzü kontamine olduğu için elle temas edilmez Bağlardan tutularak atılır.			

Tüm ekipman çıkarıldıktan sonra el hijyeni sağlanır.



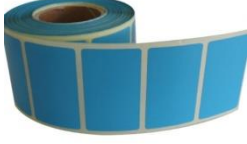
## 13. ATIK YÖNETİMİ

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI ATIK AYRIŞTIRMA TABLOSU				
 <p><b>EVSEL ARTIKLARI,</b> <b>ÇAY,</b> <b>DR ODASI VE OFIS ALANLARINDAN ÇIKAN ÇÖPLER,</b> <b>HASTA ODASINDA BULUNAN, KAN VE VÜCUT SIVISIYLA TEMAS ETMEMİŞ OLAN ÇÖPLER</b></p>	 <p><b>KAĞIT</b> <b>KARTON</b> <b>MUKAVVA</b> <b>PLASTİK</b> <b>CAM</b> <b>METAL</b> <b>KAN VE VÜCUT SIVISIYLA TEMAS ETMEMİŞ OLMALARI ŞARTIYLA !!!!!</b></p>	 <p><b>KAN VE VÜCUT SIVISIYLA TEMAS ETMİŞ OLAN HER ŞEY !!!!!</b> <b>İZOLASYON ODALARINDAN ÇIKAN ATIKLAR</b> <b>MAX.3/4 ORANINDA DOLDURULMALI-AGZI SIKI BAĞLANMALI</b> <b>EVSEL VE AMBALAJ ATIKLARIYLA KESİNLİKLE KARIŞTIRILMAMALII!!!!</b></p>	 <p><b>ENJEKTÖR UCU</b> <b>ANJIOKAT İĞNESİ</b> <b>KIRILMIŞ AMPULLER</b> <b>BİSTÜRİ</b> <b>LANSET</b> <b>LAM-LAMEL vs ( sivri ve keskin olan tüm aletler )</b></p>	 <p><b>ATIK PİLLER ÇÖP DEĞİLDİR !!!!!</b> <b>SERVİSİNDE AYRI BİR KUTUDA BİRİKTİRİLİP AMBAR BÖLÜMÜNE TESLİM EDİLMELİDİR.</b></p>
<b>KESİCİ DELİCİ ALET YARALANMALARINDA İLK MÜDAHALE VE İZNE NECEK YOL</b>				
 <p><b>HERHANGİ BİR KESİCİ DELİCİ ALET YARALANMASINA MARUZ KALMA DURUMUNDA, ÖNCE SERVİS SORUMLUSUNA HABER VERİLMELİ,</b> <b>OLAY GECE NÖBETİNDE MEYDANA GELMİŞSE ERTEŞİ GÜN, HAFTA SONUNDA İSE PAZARTESİ BEKLENMELİDİR.</b></p>	 <p><b>YARA BÖLGESİNDE KANATMA YA DA SIKI MA YAPILMAMALI, BOL SUYLA YIKANIP, BATIKON İLE SİLİNEREK KAPATILMALIDIR.</b></p>	 <p><b>YARALANMA İLE İLGİLİ KAYITLAR LABORATUAR BÖLÜMÜNDE, İŞYERİ HEKİMİ SEKRETERİ/PANAYOT SARI TARAFINDAN YAPILMAKTA VE İLGİLİ PROSEDÜR DEVREYE SOKULMAKTA DİR.</b></p>		

14. TANIMLAYICI FİĞÜRLER TABLOSU

	<p><b>DÜŞME RİSKİ OLAN HASTA</b></p> <p>Hasta Düşmelerini Önleme Prosedürüne uygun önlemler alınmak suretiyle ve Düşme Riski Değerlendirme formu doldurulup gerektiğinde hemşire bankolarına yakın alanlarda sürekli gözetim altında tutulur. Doldurulan formlar aracılığı ile düşmelerin takibi yapılır.</p>
	<p><b>SOLUNUM İZOLASYONU GEREKEN HASTA</b></p> <p>Hastalar <u>varsa özel havalandırma sistemi</u> olan tek kişilik odaya, yoksa, mümkünse tek kişilik odaya alınır. Aynı etken ile enfekte olan hastalar aynı odada yatabilir, odanın kapısı kapalı tutulmalıdır. Hasta odasına giren herkes maske takmalı, duyarlı kişiler odaya sokulmamalıdır. Hastanın nakledilmesi veya tetkik için çıkarılması durumunda hastaya maske takılmalıdır. Hasta taburcu olduktan sonra ikinci bir hastanın kabulü için (tüberküloz izolasyon odaları dışında) oda havalandırılması yeterlidir.</p> <p><b>SOLUNUM İZOLASYONU ENDİKASYONLARI;</b> Tüberküloz, Kızamık, Su çiçeği, Yaygın zoster enfeksiyonu, SARS, Viral hemorajik ateş, Ebola, Lassa, Marburg, Kırım-Kongo.</p>
	<p><b>TEMAS İZOLASYONU GEREKEN HASTA</b></p> <p>Enfekte ya da kolonize hastalar ayrı odalara, bu mümkün değilse bir odaya toplanmalıdır. Hasta odasına girerken temiz, nonsteril eldiven giyilmelidir. Hasta ya da çevre ile temas sözü konusu ise, temiz, nonsteril koruyucu önlük giyilmelidir. Enfekte materyalle temas olmuşsa , temas sonrası eldiven değiştirilmelidir.Hasta odasından çıkmadan eldivenler ve koruyucu önlük çıkarılmalı, antiseptik sabunla ya da alkol bazlı antiseptik ajanla eller yıkanmalıdır. Eldiven ve koruyucu önlük çıkarıldıktan sonra, eller ve elbiseler hasta odasında muhtemel kontamine olabilecek yerler ile temas etmemelidir. Steteskop, tansiyon aleti ve termometre gibi tıbbi ekipmanların her hasta için ayrılması ya da kontamine olan hasta grubuna ayrılması sağlanmalıdır. Odalar uygun dezenfektan (%10'luk çamaşır suyu) ile dezenfekte edilmelidir.</p> <p><b>TEMAS İZOLASYON ENDİKASYONLARI;</b> MRSA, hepatit A, rotavirus, Acinetobacter , P. aeruginosa , ESBL-pozitif Klebsiella, E.coli, C. difficile, enterohemorajik E. Coli , Shigella, Kutanöz difteri, HSV, impetigo, bit, uyuz, zoster,Viral/hemorajik enfeksiyonlar (Lassa, Ebola, Kırım-Kongo), RSV, PIV veya enteroviral enfeksiyonlar</p>
	<p><b>DAMLACIK İZOLASYONU GEREKEN HASTA</b></p> <p>Hasta tek kişilik odaya alınır, eğer bu mümkün değilse, aynı enfeksiyonu olan hastalar aynı odaya alınabilir. Her iki seçenek de uygulanıyorsa diğer hastalarla arasında en az <u>BİR metre</u> mesafe bırakılacak şekilde yerleştirme yapılır. <u>Oda kapısı açık olabilir.</u> Hastanın BİR metreden daha yakınına yaklaşması gereken herkes <u>maske</u> takmalıdır. Hastanın nakledilmesi gereken durumlarda hastaya maske takılmalıdır.</p> <p><b>DAMLACIK İZOLASYON ENDİKASYONLARI;</b> Difteri, <i>Mycoplasma pneumonia</i>, Boğmaca, Pnömonik veba, Çocuklarda streptokokal (grup A) farenjit, pnömoni ve kızıl Menenjit, epiglottit ve sepsis, pnömoni ve sepsis, İnvaziv H. İnfluenzae tip B enfeksiyonu</p>
	<p><b>SIKI TEMAS İZOLASYONU GEREKEN HASTA</b></p> <p>Hasta tercihen tek kişilik odaya alınır. Mümkün değilse aynı enfeksiyonu olan hastalarla aynı odaya alınabilir. Hasta odasına girerken steril olmayan temiz eldiven ve önlük giyilmelidir. Odaya her giriş-çıkış için yeni ve temiz bir önlük kullanılmalı. Eldiven ve önlük hasta odasını terk etmeden önce çıkartılmalı. Hasta odaları arasında malzeme transferi yapılmamalı. Sık kullanılan yüzeylerin temizlik ve dezenfeksiyonu sık sık sağlanmalıdır.</p> <p><b>SIKI TEMAS İZOLASYONU ENDİKASYONLARI:</b> VRE</p>

## 15. KAN VE VÜCUT SIVILARIYLA BULAŞABİLECEK HASTALIKLARDA KURUM İÇİ RENKLİ ETİKETLERİN KULLANIMI



**MAVİ ETİKET HEPATİT C**



**YEŞİL ETİKET HEPATİT B**



**KIRMIZI ETİKET HIV (AIDS)**

Yukarıda belirtilmiş olan renkli etiketlerin ve karşılığındaki hastalıkların ne anlama geldiğini tüm hastane çalışanlarının tarafından bilinmesi zorunludur.

Amaç, hastanın diğer hastalara karşı deşifre edilmemiş olmasını ve bu renkli etiketlerin hastane çalışanları arasında uyarıcı nitelik taşımamasını sağlamaktır. Bu hastalıklardan birine sahip olan bir hasta ile karşılaşıldığında hastalığa ait olan renkteki etiketin tedavi kağıdı veya dosyada herkesin görebileceği bir yere yapıştırılması, sözel olarak ta çalışanların bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Hasta, müdahale veya tetkik için farklı bir birime sevk edilirken ilgili servisin mutlaka haberdar edilmesi, laboratuara kan gönderirken kan tüpünün ve istek kağıdının üzerine uyarıcı etiketlerin yapıştırılması zorunludur.

## 16. KALİTE VE AKREDİTASYON EĞİTİMİ

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### KALİTE TEMEL KAVRAM VE İLKELERİ

Kalite Yönetimi Direktörü  
Tıbbi Biyo. Panayot SARI

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



- Kalite felsefesiyle tanışmak, temel kavram ve ilkeleri hakkında bilgi edinmek.



2

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



- Herkesin yapabileceğinin en iyisini yapması, iyileşme sağlar mı?



3

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



- Ne yazık ki hayır, iyi niyetli çabalar yeterli değildir. Çabalar bilgi yardımıyla yönlendirilmeli ve koordine edilmelidir.”



4

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### Kalite Sinerjisi

- ▶ Örgütün başındaki bir ya da birkaç kişinin zihinsel gücü ve liderliği yeterli değildir.
- ▶ Örgütteki bütün çalışanlarının birikimi ve yetenekleri vazgeçilmez önemdedir. Ve tabii ki süreci kalite felsefesine dayandırılması da...
- ▶ Bütün çalışanların katılımıyla ortaya çıkarılacak güç, örgütün pazardaki mevcudiyetine daha sağlam temeller oluşturacaktır. Böyle bir katılım, her bir çalışanın potansiyel liderlik vasfını gün yüzüne çıkarmakla mümkündür.

5

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### Küresel Rekabet ve Kalite

- Günümüzün gittikçe yükselen küreselleşme çabalarına bağlı olarak artan rekabet yarışı içinde bütün örgütsel yapılarda yoğun bir yeniden yapılanma arayışı sürüp gitmektedir.
- “Değişmeyen tek şey değişimdir”

6

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com



## Değişim

- İnsan ve toplum davranışlarında değişim
- Çalışma hayatında değişim
- Yönetim anlayışında değişim
- Ticaret anlayışında değişim
- Pazar anlayışında değişim
- Toplum bilincinde değişim



## Değişim

- Mevcut kurumların çoğu, kilo vermesi gereken şişman insanlara benzer. Daha az yiyip daha çok spor yapmalıdır. kurumların şişmanlığını azaltmak için eskimiş uygulamalar ve çalışma biçimini değiştirmesi gerekir



## Peki Kalite Nedir?



## Kalite

- **Kalite bir yaşam felsefesidir.**
  - Bu basit görünen ancak istikrarlı olarak uygulanmasıyla önemli avantajlar getiren ilkeler yönetim kalitesini artırmanın yoludur.
- **Yönetim kalitesini geliştirmek,**
  - Refah düzeyimizi artırmanın en etkili yoludur. Bu nedenle kalite kavramını iyi anlamalı, yönetim kalitesini artırmak için çalışmalıyız.



## Kalite nedir?

- ▶ Kalite, kullanıma uygunluktur (Dr.J.M. JURAN)
- ▶ Kalite, ihtiyaçlara uygunluktur (P.B.CROSBY) Kalite, esnekliktir (Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır)
- ▶ Kalite, müşteri memnuniyetidir.
- ▶ Kalite, verimliliklidir.
- ▶ Kalite, bir hayat felsefesidir.
- ▶ Kalite, bir yaşam tarzıdır.



## Kalitesizliğin Götürüleri

- Müşteri Tatminsizliği
- Pazar Payındaki Azalma
- Kaynak İsrafı Ve Verimliliğin Azalması
- Maliyetlerin Artması
- Motivasyon Kaybı







## Kalitenin Getirileri

- Müşteri memnuniyetinin artması
- Pazar payının artması
- Karın artması
- Çalışan memnuniyetinin artması
- Maliyetlerin azalması
- Yüksek rekabet gücü



13



## Kalite ile İlgili Yanlış Düşünceler

- Kalite fazla harcama gerektirir.
- Kalite sistemi pahalı bir iştir.
- Kalite sadece ürünler için geçerlidir.
- Kalite sadece kalite biriminin sorumluluğundadır

14



## Hastanemizde Neler Yapılıyor?

- Sağlık Bakanlığının belirlemiş olduğu kalite kriterlerine uyulmaya çalışıyor.
- Hastanede kullanılmakta olan dökümanların yaygınlaştırılması ve standardize edilmesine çalışılıyor.
- Birimler arası koordinasyonun daha işlevsel hale getirilmesine çalışılıyor.
- Birimlerde hantal olan işleyişin yerine daha efektif, sistematik ve günümüz koşullarına uygun bir işleyişin yerleştirilmesine çalışılıyor.

15



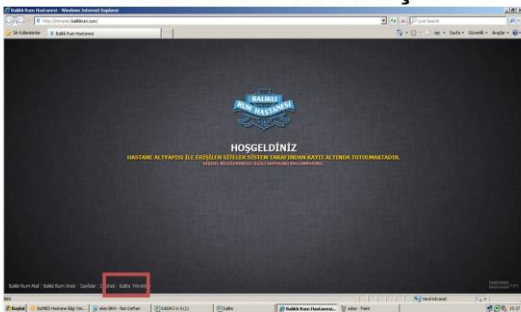
## Sizden İstenerler

- Yeniliklere açık olmanız.
- Sürece katılımınız (öneri ve fikirler).
- Süreci alt kadrolarınıza almanız ve değişikliklerin uygulanmasını sağlamanız.
- Birimler arası koordinasyona yardımcı olmanız.
- Sürece sadık kalmanız ve bireysel hareket etmemenizdir.

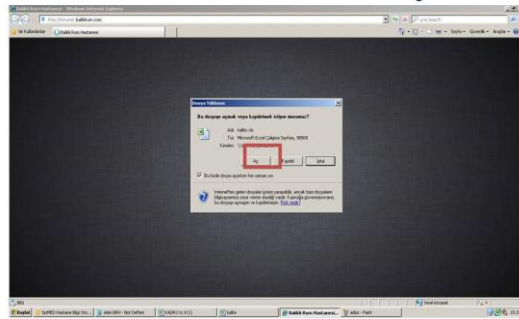
16



## Dökümanlara Nasıl ulaşılır?



## Dökümanlara Nasıl Ulaşılır?



16



## Doküman Listesi

Yay. Tarihi	Dök. No	Doküman Adı / Rev. Adı	HKS No	Sorumlu
09.04.14	YHT.007	Acil çağrı sistemi		P.S.
23.06.14	TMLFR.007	Acil durumu bilgilendirme sistem formu		P.S.
13.10.14	YHA.001	Acil hasta memnuniyeti anketi		P.S.
23.06.14	TMLFR.011	Acil ilaç talep formu		P.S.
27.06.14	KL.T.003	Acil ambulans vesi bakımına talimat	01.01.51.00	P.S.
03.01.14	YHPL.002	Acil servis kabine hekimleri planı		P.S.
01.09.14	ENF.PL.010	Acil servis temizlik planı		Garniye
01.09.14	ENF.F.010	Acil servis temizlik talimat formu		Garniye
01.09.14	ENF.T.034	Acil servise enfeksiyon kontrol talimatı		Garniye
22.04.14	HB.F.001	Akut böbrek yetmezliğinde hemizelik bakım planı		P.S.
22.04.14	HB.F.002	Aktif ilaç yolu enfeksiyonlarında h.b.p.		P.S.



## Dökümanlar

Üstbilgi edilmek için tıklayın

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI  
GERİATRİ SERVİSİ  
HASTA YILLIK DEĞERLENDİRME FORMU

Üstbilgi No: GER.F.009  
Yayın Tarihi: 26.11.2014  
Form No: 1  
Revizyon: 1

**Kimlik Bilgileri**

Tarih: \_\_\_\_\_ Protokol No: \_\_\_\_\_  
Adı Soyadı: \_\_\_\_\_ Servisi / Kat / Oda No: \_\_\_\_\_  
Doğum Tarihi: \_\_\_\_\_ Kuruluş Kabul Tarihi: \_\_\_\_\_



## Dökümanlar

7.		17.	
8.		18.	
9.		19.	
10.		20.	

Dök. No: GER.F.009

Sayfa: 1/4

Üstbilgi edilmek için tıklayın



## Dökümanlar

- Döküman no:



## Döküman Açıklamaları

A	B	C	D
Döküman Kodlama Sistemi			
1	Döküman no 3 bölümden oluşur		
2	1. bölüm Dökümanın ait olduğu grubu belirtir.		
3	2. bölüm Dökümanın türünü belirtir.		
4	3. bölüm Dökümanın sırasını belirtir.		
5	Örnek: PSK.T.001		
6	Psikiyatri bölümü 1. talimat dökümanı		
7	1. Bölüm Kısaltmalar		
8	2. Bölüm Kısaltmalar		
9	AD	Acil durum ve Afet yönetimi	A
10	ATK	Atık yönetimi	F
11	BY	Bilgi yönetimi	L
12	ENF	Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesi	P
13	HB	Hasta bakım hizmetleri	PL
14	SY	Stok yönetimi	T
15	TY	Tesis Yönetimi	TU
16	YH	Yönetim Hizmetleri	Y
17	AC	Acil Sağlık hizmetleri	Y
18	ADS	Ağrı ve diğer sağlık hizmetleri	
19	AM	Ameliyathane hizmetleri	
20	ECZ	Eczane hizmetleri	
21	ED	Endoskopi hizmetleri	
22	FTR	Fizik tedavi hizmetleri	
23			

## 17. İLETİŞİM EĞİTİMİ

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### TOPLANTI KURALLARI

1. CEP TELEFONLARINIZI KAPALI TUTUNUZ.
2. TOPLANTI SÜRESİNCE CEP TELEFONUyla CANDY CRUSH OYNAMAK YASAKTIR (DİĞER OYUNLARDA DAHİL)
3. UĞULTU VE GÜRÜLTÜ YAPMAK KESİNLİKLE YASAKTIR.
4. KARŞILIKLI ATIŞMALAR VE TARTIŞMALAR YASAKTIR.



BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İLETİŞİM BEDEN DİLİ EMPATİ



BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İletişim Nedir ?



İki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirlerini anlama süreci olarak iletişimi tanımlayabiliriz.

**İletişim süreci;** iki insanın birbirinin farkına vardığı andan itibaren başlar ve söylediği / söylemediği, yaptığı / yapmadığı her şey anlam kazanır.

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İletişim Sürecinde; bu önemli noktanın altı çizilmek için;

SÖZCÜK - 10

SES TONU - 30

BEDEN DİLİ - 60



İLETİŞİM ENSRÜMANLARININ ETKİLEME GÜÇLERİ ( % )

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İletişimin Önemi

Bıçakçı'ya göre (1998)

- Temas iletisi ihtiyacı
- Var olmak,
- Haberleşmek,
- Paylaşmak,
- Etkilemek ve yönlendirmek,
- Eğlenmek ve mutlu olmak, şeklindedir



BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İletişimin Amacı

- İnsanların temel bazı gereksinimleri vardır.
- İnsanların kendileri hakkında bilgi vermeye, diğerlerini anlamaya ve duygu ve düşüncelerini karşılıklı olarak paylaşılmasına ihtiyaçları vardır.

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Belgrat Kapıyolu No:2 Zeytinburnu İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com





## Maslow'un da belirttiği gibi;



## İletişimin Temel Öğeleri

- 1. Kaynak (Hasta/ H.Yakını...):** Duygu, düşünce ve isteğin aktarılmasında sözü söyleyen kişi ya da topluluk
- 2. Alıcı (H.Dansman/Rehber/Hemşire...):** Vericinin gönderdiği iletiyi alan ve anlamlandırarak kişi veya topluluktur
- 3. İleti (Mesaj):** Gönderici ile alıcı arasında aktarılmakta olan duygu, düşünce ya da istek
- 4. Kanal (Telefon, B.Dili, Sözel...):** Bildirişimde kullanılan yol sözlü veya yazılı olabildiği gibi beden dili ile de olabilmektedir.
- 5. Filtre:** Filtre, alıcının iletiyi kendine göre yorumlama biçimidir. Bu açıdan filtre, algılamaya ilişkin bir ögedir. Algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, anlama ve değerlendirme sürecidir. Kişinin hastalık durumu, istekleri, geçmiş yaşamı, önyargıları ile sosyal ve kültürel unsurlar algılamayı etkilemektedir.
- 6. Çevre (Poliklinik/ Randevu Bankosu/Santral/ Hastane)...:** İletişimin gerçekleştiği ortam ve bu çevrenin uygunluğudur.
- 7. Geri Bildirim:** Alıcının iletiye verdiği her türlü yanıtır. Hastanın sağlık kurumundan beklediği hizmeti alarak memnun olarak ayrıldığının ifadesidir.



## İletişimin Türleri



- Kurumsal ve özel yaşamda farklı iletişim araçları kullanılır. Bu araçların başlıcaları: yazılı iletişim araçları, sözlü iletişim araçları ve elektronik iletişim araçlarıdır. Bu araçları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Tutar vd., 2005).



## 1-SÖZLÜ İLETİŞİM

- Kullanılan Sözcükler
- Ses tonu ve vurgular
- Konferanslar
- Görüşme ve toplantılar
- Telefon Görüşmeleri



## 2-SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Beden Dili
- Jestler
- Mimikler
- Yüz ifadesi
- Göz teması
- Fiziksel temas
- Genel görünüm
- Vücut duruşu
- Yakınlık





### 3- YAZILI VE ELEKTRONİK İLETİŞİM ARAÇLARI

- El kitapları
- Bülten
- Dergi
- Örgüt Gazetesi
- Duyuru Panosu
- Tanıtım Broşürü
- Yıllıklar ve raporlar
- Afişler



Biraz önce sizin röntgen sonuçları geldi.  
Merak edilecek birşey yok...  
Kaburgada iki kırık vardı biz onu Photoshop ile düzelttik...



İletişim kaçınılmaz olarak gerçekleşiyor o halde amacımız iletişimin ETKİNLEŞTİRİLMESİ olmalıdır.

- **ETKİLİ İLETİŞİM:** İletmek istediğimizi karşıımızdaki kişiye

1. amaçladığımız biçimde iletebilmek,
2. İsteneni elde etmek
3. beklenen tepkiyi oluşturmaktır



### Etkili İletişimde BEDEN DİLİ ile ilgili birkaç ipucu...

- Yüz ifadeniz canlı ve dinamik olmalı. Pek çok düşünceyi başkalarından sözel anlamda saklayabilir, ama yüzümüzde saklayamayız.
- Sıcak ve güven verir nitelikte tebessümü asla unutmayın.
- Donuk ve anlamsız bir yüz ifadesinden kaçının. Savunduğunuz fikri düşünce ve beden olarak önce siz benimseyin.



Churchill'in dünyaya tanıtığı bu işaret "zafer" anlamına gelir.



Amerika ve tüm batı ülkelerinde bu hareket "Tamam" anlamına gelir ancak Almanya'da anlam oldukça farklıdır.



İngiltere ve Kıbrıs'ta "annenle bir sırı paylaşıyoruz" demektir. Galler'de "bunun şekilsiz" anlamındadır.



Çene sıvazlamak, Fransa ve İsviçre'nin Fransızca konuşulan bölgesi ve Belçika'da "sıkıldım" demektir.



Şakak göstermek bütün batı ülkelerinde delilikle ilgili bir işarettir. Hollanda'da ise "akıllı" anlamındadır.



Ei sallamak dünyanın pekçok yerinde selamlaşma veya veda anlamındadır. Yunanistan'da "cehennem ol" anlamına gelir.



### SES TONU

- İletişimde; düşüncelerin, duyguların ve bilgilerin ifade edilmesinde söyleyiş tarzı, sesin tonu vurgu ve susmalar çok önemlidir.



## SÖZCÜKLER ve İFADE BİÇİMİ

- İletişimde verilen mesajlar ne kadar açık ve amacı belli olarak verilir ise alıcı tarafından o denli net ve rahat bir şekilde anlaşılır. Alıcının cevabı da o ölçüde açık ve anlaşılır olur. Bu da iletişimin yanlış anlamaya yönelmeden sağlıklı devam etmesini sağlar.



## İletişimi etkileyen etmenler

- Kişilik özellikleri: kendini kabul
- Dinamikler: TA ve iletişim
- Saygı duyma ve farklılıkları anlayışla karşılama
- Önyargılarla hareket etmeme ve önce anlama



## Etkili İletişim Sürecinde İYİ DİNLEYİCİ Olabilmek!

- Duymak için susunuz
- Dış etkilere kurtulunuz
- Konuştuğunuz kişiye bakınız
- Ana noktayı arayınız (Acaba bana ne söylemeye çalışıyor?)
- Diğer kişileri dinlerken onlara yönelip, baş hareketleriyle dinlediğinizi belli edin, bu size daha fazla saygı gösterilmesini sağlayacaktır.
- Dış görünüşünüze her zaman dikkat edin.



- Etkili İletişim Sürecinde İYİ DİNLEYİCİ Olabilmenin Yanı Sıra Dinleyicinin ALGI ve BİLGİ KAPASİTESİ de Önemlidir!

- Düşündüğünüz
- Söylemek istediğiniz
- Söylediğinizi sandığınızı
- Söylediğinizi

- Duymak istediği
- Duyduğu
- Anladığını sandığı
- Anladığı



Açık ve net olmayan,

Zamanlaması yanlış,

Muhatabı yanlış,

Mekanı ve biçimi yanlış,

İletme aracı ve tarzı yanlış olan her iletişimin sonu DRAMLA biter...





## Etkili iletişim için;

- Uygun dil seçmek
- Açık ve doğru mesaj vermek
- Saygı duymak, güven vermek
- Göz teması sağlamak
- Beden diline dikkat etmek
- İki yönlü iletişim kurmak
- Geri bildirimde bulunmak
- Dinlemeyi öğrenmek
- Empati kurmak



## “Gözlerin konuştuğu dil her yerde aynıdır”

- Emel Sayın  
“Gözler Kalbin Aynasıdır”
- Tarkan  
“Gözlerinden okunuyor beni seviyorsun”



- Bir anlaşmazlık olduğunda, muhatabınızın ayakta durmasını ayakkabılarını giyerek soruna bakın!”

## Kızılderili atasözü



Nasrettin Hoca bir gün eşeğinden düşer ve acıyla kıvrılır. Başına toplananlar “Hemen bir doktor çağırın...” diye bağırırken, Hoca, “Bana doktor değil, eşekten düşmüş birini bulun...” diye bağırır.



## HASTANE ORTAMINDA İLETİŞİM

- Hasta-doktor arası iletişim
- Personel-hasta arası iletişim
- Personel-personel arası iletişim
- Doktor-doktor arası iletişim



## Hastane çalışanları arasındaki iletişim

- Görev Tanımı ; bir kuruluşun üst düzey yöneticilerinden başlayarak en alt düzey çalışanına kadar ( kaliteyi uygulayan , etkileyen ve doğrulayan herkes ) bütün personelin kime bağlı çalıştığı , görevi , sorumluluğu ve yetkilerinin tariflendiği dokümanlara verilen isimdir.

Bu noktada önemli olan işletmede hangi yönetim sistemleri uygulanıyor ise ilgili kişinin görev tanımında bütün sistem şartlarından doğan **görev** , **yetki** ve **sorumluluklara** yer verilmelidir. Bununla birlikte bazı kuruluşlarda oluşturulan görev tanımlarında o alan için gerekli olan **yetkinlik bilgileri** de verilmektedir.





## HASTANEDE EKİP ÇALIŞMASI



Sağlık hizmetlerinde ekip çalışması; sağlığın çeşitli alanlarında eğitim görmüş meslek sahiplerinin

- hastanın sağlığına kavuşturulması
- sağlıklı olan kişinin sağlığının korunması hedefine doğru yürümleri anlamını taşır. (Üyer, 2011)



## 1) Hasta ile iletişimi engelleyen faktörler

- Aşırı tıbbi terimlerin kullanılması,
- Hastane ortamında gürültü, ışık ve ses gibi durumlar,
- Yoğun çalışma temposu,
- Ekip elemanlarının birbirleriyle olan olumsuz iletişimi



- Hastanın tedaviyi reddetmesi,
- Hastanın tedavi sürecine uyum sağlayamaması,
- Hastanın yaşı ve rahatsızlığı gözönünde bulundurulmadan hatalı iletişim kurma. Örneğin; işitme engeli olan hastalar, ruh sağlığı bozulmuş olan hastalar.



- Hastaya tedavi süreciyle ilgili yeterli açıklama yapılmaması ya da eksik açıklama yapılması.



## 2) Personel-Personel arası etkili iletişim

- Hiyerarşik yapı içerisinde tüm çalışma arkadaşlarına saygılı olunması,
- Servisteki diğer sağlık ekibi elemanlarıyla iyi ilişkilerin kurulması,
- Dinlerken başka şey yapılmaması ve göz temasının kurulması,
- Konuşurken açık ve net olunması,



- Çok yüksek sesle hükmeder - EMREDER tavrıyla konuşulmaması,
- Çok FAZLA KİBAR olunması,
- Konuşulanların yarıda kesilmemesi,
- Eleştiriden uzak ve yapıcı ilişkiler kurulması,
- Geri bildirim verilmesi,
- Kabul edici, empatik ve sabırlı olunması önerilir.



## 3) Hasta-Sağlık çalışanları ile etkili iletişim

- Hasta bireye ismi ile hitap edilmesi Örneğin; Ahmet Bey ya da Ayla Hanım,
- Personelin hastanın isteklerine saygılı olması ve etik davranması,
- Tüm sağlık personelinin hastaların özel durumlarıyla ilgili yeterli bilgiye sahip olması ve bilgilendirilmesi,



- Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa bunlar hastaya anlayacağı dilde iletilmesi,
- Hasta ile profesyonel ilişki kurulması ve fazla samimi olunmaması,
- İletişimde gizliliğe önem verilmesi,
- Hasta yakınlarının da hasta bakımına katılımının sağlanması,



- Söylenmesi gereken şey hoş olmasa da doğrunun uygun bir dille aktarılması uygundur.



## KISA FİLM

- GÖSTERİLECEK OLAN VİDEOYU DİKKATLİCE İZLEYİNİZ...



- İletişim Hataları nelerdir? Tartışınız...



## EMPATİ

- Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" adı verilir.
- Empatinin en önemli basamakları sevmek, değer vermek ve paylaşmaktır.



- Başkalarının inanç, arzu ve özellikle duygularını, onlara kendi inançlarımızı telkin etmeden anlayabilmek, başkalarının iç dünyalarını okuyabilmek, ötekini duymak, ötekinin acısını ruhunda hissetmek, hemhal olmak demektir.



Bir insanın karşısındaki kişi ile empati kurabilmesi için gerekli olan bu öğeleri şöyle sıralayabiliriz:



1. Her insan gerek kendisini gerek çevresini, kendisine özgü bir biçimde algılar; bu algısal yaşantı öznelidir (subjektiftir); kişiye özgüdür.

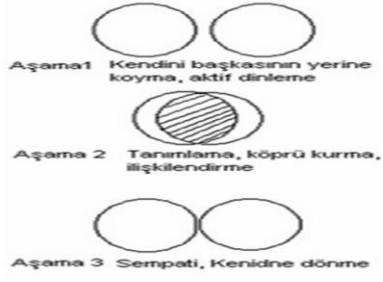
Eğer bir insanı anlamak istiyorsak, dünyaya onun bakış tarzıyla bakmalı, onun rolüne girmeli ve yerine geçerek adeta olaylara onun gözlüklerinin gerisinden bakmalıyız.



- 2) Empati kurmak için, karşımızdakinin yalnızca duygularını ve düşüncelerini anlamış olmak yeterli değil; karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamamızdır.

- 3) Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşısındaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlasak bile eğer anladığımızı ifade etmezsek empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız.





Şekil 2. Stein'in tanımlamasına göre Empatinin aşamaları



**EMPATİ, AĞLAYAN İNSANLARI GÖRDÜĞÜNDE AĞLAMAYA BAŞLAMAK DEĞİLDİR. ONLARIN NİÇİN AĞLADIKLARINI ANLAMAYA ÇALIŞMAK VE ARDINDANDA UYGUN TEPKİYİ VERMEKTİR.**

**Hangisi Empatidir ?**



Örneğin; sağlık personelinin, her hasta ve hasta yakınının duygularını aynı şekilde yaşaması her zaman mümkün değildir, zaten ruh ve beden sağlıkları açısından düşündüğümüzde şart da değildir; fakat bununla birlikte, muhabibinin acı, üzüntü, sıkıntı içinde olduğunu anladığını karşısındakine sözlü ve beden diliyle aktarabilmesi beklenir ki, eğer bu yapılırsa empati süreci gerçekleşmiş olur.



**Koyduğunuz tanıyı söylerken, sesiniz ve yüz ifadenizle benim için üzülduğünüzü gösterdiğiniz için size teşekkür ederim.**



**Lösemili bir hasta**



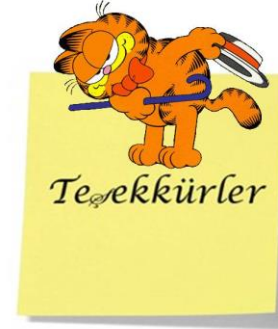


### Empati kurmanın faydaları şunlardır:

1. Bize yapılmasını istemediğimiz tutum ve davranışları başkalarına yapmamızı engeller. Örneğin, bir arkadaşımıza kötü lakaplar takarak alay etmeyiz, çünkü kendimizin o şekilde çağrıldığımızda nasıl olumsuz duygular içine girebileceğimizi düşünebiliriz.
2. Karşımızdaki kişiyle ilgilendiğimizi ve onu anladığımızı gösterirsek bizimle konuşmaktan hoşlanır ve bize daha çok açılırlar. O kişi ile olan **samimiyeti**, duygusal açıdan daha önemli noktalara çekebiliriz.
3. Yanlış anladığımız bir durumda, kişiye yanlış edindiğimiz bilgileri düzeltme hakkını vermiş oluruz ve böylece muhtemel iletişim kazalarından korunmuş oluruz.
4. Yardımseverlik davranışını ve toplumsal duyarlılığı artırır.



5. Dinlerken, konuşan kişinin, olduğu gibi kabul edildiğini hissettirerek, güvenini kazanır ve kendini bize daha yakın hissetmesini sağlamış oluruz.
6. Önyargılarımız azalır, herkesin anlaşılabilir olduğunu fark ederiz.
7. Bütün bunların sonucunda anlamlı ve daha samimi dostluklar kurarız.
8. Toplumsal empati, hukuka güven ve saygıyı güçlendirir, böylece adaletsizlik ve kaostan uzak bir toplum içinde yaşama fırsatı doğar.



## 18. HASTA HAKLARI VE MEMNUNİYETİ EĞİTİMİ

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### HASTA HAKLARI ve HASTA MEMNUNİYETİ



EĞİTİM HEMŞİRESİ  
ELMAS SOYTÜRK

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### İNSAN HAKLARI

- İnsan hakları, Batıda ilk kez 1215 yılında İngiltere’de gündeme gelmiştir.
- Amerikan Haklar Bildirgesi
- Fransız İnsan ve Vatandaş Hakları Evrensel Bildirgesi
- İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi
- (**Hak:** İnsana doğuştan gelen sonra da hukuk kurallarının verdiği yetkiler.)

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### HASTA HAKLARININ TANIMI

Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları nedeniyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder.

“Genel insan haklarının sağlık alanına yansması”<sup>19</sup>

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### • İNSAN HAKLARININ GELİŞİMİNE GÖRE SINIFLANDIRILMIŞ DURUMU



BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### HASTA HAKLARI SAĞLIK HİZMETLERİNDEN FAYDALANMA

- Sağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak ayırım görmeden faydalanma
- Bilgi isteme hakkı (hangi sağlık kuruluşlarından hangi hizmeti ne şartlarda alabileceği)
- Sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme (tabi olduğu mevzuatın usul ve şartlarına ve sevk zincirine uygun olarak)

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI



### ÜLKEMİZDE HASTA HAKLARI;

- Anayasa
- Tıbbi Deontoloji Tüzüğü
- Hasta Hakları Yönetmeliği
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi ile düzenlenmiştir.

BALIKLI RUM HASTANESİ VAKFI | Bilgi Kayıt No:2 Zeytinburnu-İSTANBUL | info@baliklirum.com | www.baliklirum.com



## HASTA HAKLARI SAĞLIK HİZMETLERİNDEN FAYDALANMA

- Sağlık hizmeti verecek olan personeli tanıma seçme ve değiştirme  
(Değiştirme, mevzuat ile belirlenmiş usullere göre ve belirlenmiş bir ücret farkı varsa hasta tarafından karşılanmak şartı ile olacaktır)



## HASTA HAKLARI SAĞLIK HİZMETLERİNDEN FAYDALANMA

- Modern tıbbi bilgi ve teknolojiye uygun teşhis tedavi ve bakım isteme
- Ötenazi yasağı
- Hastanın durumunun gerektirdiği tıbbi özenin gösterilmesi



## HASTA HAKLARI SAĞLIK DURUMU İLE İLGİLİ BİLGİ ALMA

- Genel olarak bilgi isteme (sağlık durumu, kendisine uygulanacak işlemler, bunların muhtemel sakıncaları, hastalığın seyri)
- Kendisi ile ilgili tıbbi kayıt, rapor ve dökümana ulaşma, bir suretini isteme, kayıtların düzeltilmesini isteme
- Kendisine, ailesine veya yakınlarına bilgi verilmemesini isteme



## HASTA HAKLARI HASTA HAKLARININ KORUNMASI

- Mahremiyetine saygı gösterilmesi (kimliğinin, tetkik sonuçlarının, teşhisinin, ziyaretçilerinin, tedavi giderleri ve ödeme şeklinin gizli kalması, muayene sırasında ilgisi olmayan kişilerin bulunmaması)
- Ölüm olayı mahremiyetin bozulması hakkını vermez.



## HASTA HAKLARI HASTA HAKLARININ KORUNMASI

- Bilgilerin gizli tutulması (hizmetin verilmesi sırasında edinilen bilgiler kanunla izin verilen haller dışında hiçbir şekilde açıklanamaz.)



## HASTA HAKLARI TIBBİ GİRİŞİMDE HASTANIN RIZASI

- Karar verme yeterliliği olmayan hasta ile ilgili işlemler yasal velisi ile yürütülür fakat kendisinin de bilgilendirilmesine çalışılır. Acil durumlarda yasal temsilci reddetse bile tıbben doğru olan yapılır.
- Acil olmayan durumlarda yasal temsilcinin hasta aleyhine olan kararı için hekim hukuka başvurabilir.



## HASTA HAKLARI TIBBİ GİRİŞİMDE HASTANIN RIZASI

- Acil hallerde ve bilinç kapalı olduğunda hekim hastanın onayını varsayarak gerekli işlemi yapar.
- Aydınlatılmış Rıza (tıbbi girişimler öncesi bilgilendirilme ve onay alma)



## HASTA HAKLARI TIBBİ GİRİŞİMDE HASTANIN RIZASI

- Tedaviyi reddetme ve durdurma hakkı (olumsuz sonuçların sorumluluğunu üzerine almak ve belgelemek kaydıyla)  
Bu hakkın kullanılması hastanın sağlık kuruluşuna tekrar başvurusunda hasta aleyhine kullanılamaz



## HASTA HAKLARI TIBBİ GİRİŞİMDE HASTANIN RIZASI

- 18 yaşından küçüklerden ve mümeyyiz olmayanlardan organ ve doku alınmaz.
- Kısırlaştırma ve gebeliğin sonlandırılması hallerinde hastanın rızası, evli ise eşinin de rızası gereklidir.



## HASTA HAKLARI TIBBİ ARAŞTIRMALARDA RIZA

- Hiç kimse; Sağlık Bakanlığının izni ve kendi rızası olmadan tecrübe, araştırma veya eğitim amaçlı tıbbi girişim konusu yapılamaz
- Tıbbi araştırmalardan beklenen fayda araştırmaya razı olan gönüllünün hayatından üstün tutulamaz
- Gönüllü araştırmanın herhangi bir aşamasında verdiği rızayı geri alabilir



## HASTA HAKLARI DİĞER HAKLAR

- Güvenlik içinde hizmet alma
- Dini vecibeleri yerine getirebilme
- Sağlık kurumunca belirlenen kurallara uygun olarak ziyaret edilme ve refakatçi bulundurma
- Bu hakların ihlali durumunda mevzuata uygun olarak müracaat, şikayet ve dava açma hakkı.



## HASTA SORUMLULUKLARI

Bir yerde hak varsa hemen yanı başında sorumluluk da vardır.

- **Hasta Sorumluluğu** : Hastanın bir sağlık kuruluşuna başvurmadan önce ve başvurduktan sonraki süreçte yerine getirmesi gereken ödev ve yükümlülüklerdir.





## HASTA SORUMLULUKLARI GENEL SORUMLULUKLAR

- Kişiler sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.
- Sağlıkları uygunsa kan verebilir ve organ bağışında bulunabilirler.
- Basit durumlarda kendi bakımlarını yapabilirler.



## HASTA SORUMLULUKLARI SOSYAL GÜVENLİK DURUMU

- Hasta sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmelidir.
- Sağlık kartesi, Yeşil Kart v.b. vizesini zamanında yaptırmalıdır.



## HASTA SORUMLULUKLARI HASTANE KURALLARINA UYMA

- Hasta sağlık kuruluşunun kurallarına uymalıdır.
- Kurumlarca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.
- Hasta teşhis ve tedavi sürecinde hekim ve diğer sağlık personeli ile her aşamada işbirliği yapmalıdır.



## HASTA SORUMLULUKLARI HASTANE KURALLARINA UYMA

- Hasta verilen randevulara uymalıdır.
- Tıbbi gereklilik olmadan ve gerçeğe aykırı belge rapor veya doküman düzenlenmesini isteyemez.
- Hastane personelinin, diğer hasta ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.



## HASTA SORUMLULUKLARI HASTANE KURALLARINA UYMA

- Hasta hastaneyi barınma, beslenme ve sosyal bakım eksiklerini gidermek amacıyla kullanamaz
- Hasta gereksiz tıbbi girişim ve tedavi talebinde bulunamaz
- Hastane malzemelerine verdiği zararı karşılar



## HASTA SORUMLULUKLARI HASTANE KURALLARINA UYMA

- Hastalar somut olay ve belgelere dayanmadan sağlık çalışanlarını ve kurumları yıpratıcı şekilde hakaret ve suçlayıcı beyanda bulunamazlar



## HASTA SORUMLULUKLARI SAĞLIK ÇALIŞANLARINI BİLGİLENDİRME

- Hasta; yakınmaları, geçirdiği hastalıklar, kullanmakta olduğu ilaçlar ve sağlığı ile ilgili konularda yanlış ve eksik bilgi veremez.
- Hasta hepatit ve AIDS gibi sağlık çalışanlarını riske atacak bir bulaşıcı hastalığı olduğunda kendisiyle ilgilenenlere en başta bildirmek zorundadır.



## HASTA SORUMLULUKLARI VERİLEN TEDAVİYE UYMA

- Hasta tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli anlamadığı şeyleri sormalıdır
- Önerilen tedaviye uyum gösterip tarif edildiği şekilde uygulamakla yükümlüdür uygulayamadığı takdirde haber vermelidir
- Önerilen tedaviyi reddeden hasta hekimin veya hastanenin bunu belgeleme isteğini geri çeviremez.



## UNUTMAMALI!

- Hastalar bu yükümlülükleri yerine getirdikleri zaman daha hızlı, kolay ve kaliteli hizmet alacaklardır. Bu sayede hasta memnuniyeti artacaktır. Aksi halde hasta ve sağlık çalışanları arasında gereksiz sürtüşmeler yaşanacak ve iki taraf için de zaman kaybı oluşacaktır



## UNUTMAMALI!

- Sağlık çalışanları ve hastalar rakip veya hısim değildir. Aksine aynı amaca yönelik çalışan bir ekibin üyeleridir. Hastanın amacı sağlığına kavuşmak, hekimin amacı sağlığına kavuşturmadır. Bu ortak hedef doğrultusunda iyi niyet ve saygı içinde çalışılarak ortak amaca ulaşılabilir



## HASTA MEMNUNİYETİ İÇİN YAPILABİLECEKLER



## 1. Hasta Kayıt Birimi

- Uyum eğitimi ve hizmetçi eğitim
- Hasta memnuniyeti
- İletişim becerileri
- Kisilerarası ilişkiler
- Kurum hizmet süreçleri
- Mevcut uygulamalar (hekim seçme uygulaması) hakkında detaylı bilgiye sahip olmalı KAYITLAR TUTULMALI, GÖSTERİLMELİDİR
- Görev yapamayacak hekimlerin listesi



## Danışma birimi

- Görülebilecek ve ulaşılabilecek bir yerde bulunmalı.
- Gerekli donanımına sahip olmalı.
- Görevlendirilecek personel sayısı yeterli olmalı.



## 2. Danışma birimi

- Hizmet içi eğitim verilmelidir
- iletişim becerileri
- kişilerarası ilişkiler
- hasta memnuniyeti
- uyum eğitimi
- Kurum bilgi rehberi(güncel)
- Farklı bir kıyafet ve yaka kartı



## 3. Karşılama ve Yönlendirme Hizmetleri

- Görevli personel sayısı yeterli olmalı
- Hizmet içi eğitim almalı
- Farklı bir kıyafet ve yaka kartı
- Bina içi ve dışı ve tüm birimlerde yönlendirme levhaları olmalı



## 3.Karşılama ve yönlendirme hizmetleri

- Yönlendirmeler işlevsel olmalı
- Poliklinik girişi, kat girişleri ve asansör çıkışlarında hastane alan krokileri olmalı
- Sunulan hizmetler, çalışma saatleri, nasıl hizmet alınabileceği hakkında bilgilendirme web sitesi ve diğer(brosür, afis, tanıtım filmleri, panolar, basın yayından en az biri) olmalı
- Bilgilendirme ücretlendirmeyi içermeli



## 3.Karşılama ve yönlendirme hizmetleri

- Hizmet verilen bölümler cemeân veya benzeri bariyerin olmadığı bir tasarımda olmalı
- kat sekreterliği
- örnek verme
- sonuç verme vb.



## 4. Belirlenen sürede hizmet

- Hasta kayıt biriminde muayene olunacak zaman dilimi belirlenmeli (en fazla 1 saat) (randevu?)
- Kan alma birimlerinde bekleme süresi belirlenen sürelerde olmalı(30 dk.)



## 5. Hekimi Seçebilme

- Kayıt/kabul ve danışma birimlerinde hizmet veren branş hekim/hekimlerinin listesi ve çalışma takvimi olmalı



## 6. Hekim odaları

- Poliklinik oda kapılarında hekimin adı soyadı, uzmanlık alanı ve unvanını belirten bilgi
- Hekim ile hastanın karşılıklı olarak oturabileceği bir düzenleme
- Klinik branşa göre, hasta muayenesi için gerekli ekipmanlar
- El hijyenini sağlamaya yönelik malzeme olmalı



## 6. Hekim odaları

- El hijyeni malzemeleri
  - alkol bazlı el antiseptikleri
  - lavabo
  - sıvı sabun
  - kâğıt havlu kolaylıkla ulaşılabilir
- El Hijyeninde 5 Endikasyon' kuralı ile ilgili resim ve afişler asılı olmalı



## 6. Hekim odaları

- Her kadın hastalıkları ve doğum poliklinik odası için bir ultrasonografi cihazı
- Hastaların laboratuvar sonuçları poliklinikten görülmeli
- Hastaların yazılı olarak laboratuvar sonuçlarına ulaşabilmeleri sağlanmalı



## 7. Poliklinik binasındaki tuvaletlerin temizliği

- Tuvaletlerin sürekli temiz kalması sağlanmalı(kontrol çizelgeleri)
- Tuvaletler ve lavabolarda temizlik malzemeleri olmalı (sıvı sabun/köpük sabun, tuvalet kağıdı, poşetli çöp kutusu, kâğıt havlu vb.)



## 8. Bebek bakımı ve emzirme odası

- Bebek bakım ve emzirme odası
- Masa ve oturma grubu
- Alt değiştirme yeri
- Lavabo
- Emzirme afiş ve broşürü olmalı
- Anne Sütü ve Emzirme eğitimleri ilgili doktor ve hemşirelerin yıllık hizmet içi eğitim planlarında yer almalı