

GİRİŞ: Hastanemize Hoş Geldiniz; Özel Remedy Hospital olarak tecrübeli ve uzman kadrosundan aldığı güçle modern tıbbın imkanlarını kullanarak mümkün olan en iyi sağlık hizmetini halkımıza sunma gayreti içindeyiz. Sağlığınızı korumak, sürdürmek, geliştirmek ya da yeniden kazanmak amacıyla başvurduğunuz kurumumuzda 18 branşta yataklı sağlık hizmeti, 26 poliklinikte ayakta tedavi hizmeti yürütülürken 24 saat Acil Servis hizmeti verilmektedir.

Hastanemizde poliklinik hizmeti verdiğimiz tüm branşlarda yataklı tedavi hizmetleri de doktorunuzun uygun görmesi durumunda verilmektedir. Bu hizmetlerin devamını ve teknik desteğini sağlık, teknik ve idari hizmetler sınıflarına mensup toplam 220 çalışan personelle sağlanmaktadır. Sağlığınız hakkında doğru bilgilendirme ve yönlendirme için; 365 GÜN - 24 SAAT HİZMETİNİZDEYİZ.

Hastalarımız muayene ve tedavi işlemlerini Hasta Kabul Birimimize müracaat ederek ve 0216 491 9090 nolu telefonla randevu hattımızı kullanarak veya web sitemizden e-randevu alarak sağlayabilirler.

Hastalarımız sabah 08:30-12:00, öğleden sonra ise 13:00- 18:00 saatleri arasında muayene olabilirler.

HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME HİZMETLERİ Hastanemizin bünyesinde belirlenmiş yerlerde danışma masaları bulunmaktadır. Bunlar; Zemin Kat Girişinde Hasta Karşılama Ve Yönlendirme Görevlileri ve Danışma Görevlisi, 1. Kat Girişinde Danışma Görevlisi, Acil Servis Girişinde Hasta Karşılama Ve Yönlendirme Görevlileri bulunmaktadır. Danışma Birimlerinde görevli; hasta danışmanlarımız, hastanemiz ve sunulan tüm hizmetler konusunda sizleri bilgilendireceklerdir. Hastanemizde Hasta Yönlendirme Personelimiz ise; hastanemize başvuran hasta ve hasta yakınlarını uygun şekilde yönlendirir, kimsesiz, yaşlı ve engelli vatandaşlarımıza, hizmet alacakları polikliniğe kadar refakat etmekte ve işlemlerine birebir yardımcı olmaktadır.

Muayene Olacak Hastalar İçin; Hastanemize başvuran hastalarımız zemin girişinde hasta kayıt masası mevcuttur. Bu birimimizde yeterli sayıda personel kayıt ve randevu işlemlerinizi gerçekleştirmek için saat 08.30 ile 18:00 arasında görev yapmaktadır. Hastanemizde acil vakalara, engellilere, yaşlılara, yedi yaşından küçük çocuklara, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gazilere öncelik tanınmaktadır. Yaşlı ve engelli hastalarımız lütfen yardım için danışma birimine başvurunuz.

Eğer hastanemize ilk kez başvuruda bulunuyorsanız hasta kayıt biriminden hekim seçme hakkınızı kullanarak hekiminizi seçip kaydınızı yaptırabilirsiniz. Hasta kabulü ve diğer tüm işlemler için resmi kimlik ve kurum belgeleriniz kullanılacağından yanınızda getirmeyi lütfen unutmayınız. Bilgisayar sistemine girişiniz yapıldıktan sonra ilgili bölüme yönlendirmeniz yapılacaktır.

Hastanemizde sigara içmek yasaktır. Hastanemizde poliklinik hizmetleri; çalışma günlerinde 08.30 ile 18:00 saatleri arasında, yatan hasta hizmetleri; 24 saat verilmektedir. Hastanemizde acil servis hizmetleri de 24 saat aralıksız verilmektedir.

NASIL MUAYENE OLABİLİRİM? POLİKLİNİK MUAYENELERİNE GENEL HİZMETİ AKSATMAYACAK ŞEKİLDE ÖNCELİK TANINIR. Poliklinikler zemin, 1. kat ve -1. kattadır. Polikliniklerin bulunduğu yerde hasta

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

	REMEDY HOSPİTAL HASTANE BİLGİ REHBERİ		
Doküman kodu: YÖN.RH.01	Yayın Tarihi: 17.09.2015	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:0 Sayfa: 1/3

kabul Biriminde kaydınız yapıldıktan sonra muayene olacağınız polikliniğe uğrayınız. Muayene için size verilen evraktaki sıranızı bekleyiniz. Hasta danışmanlarının yardımı ile polikliniğe giriniz.

HASTANEMİZE GELMEDEN ÖNCE

HASTANEYE GELMEDEN ÖNCE;

İnternet veya telefon yoluyla randevu almanız hastanedeki süreçlerinizin kolaylaşmasını sağlayacaktır.

Kimliksiz işlem yapılamamaktadır. T.C kimlik numaranızı içeren (resimli; ehliyet,kimlik kartı v.s.) bir belge ile gelmeniz kayıtlarınızın doğru ve eksiksiz yapılmasını sağlayacaktır.

Dahiliye ya da cerrahi branşlara muayene için gelinecekse en az 8 saatlik açlıkla gelmeniz zaman kazanmanızı sağlayacaktır.

HASTANEYE GELİNDİĞİNDE;

Randevu saatinizden 15 dk önce gelmeniz halinde işlemleriniz aksamadan devam edebilecektir.

Hastaneye geldiğinizde size Hasta Karşılama Yönlendirme personelimiz yardımcı olacaktır.

Takipli hastalıklarda, sürekli kullanılan ilaç ve daha önce yapılan tetkik bilgilerinizi getirmeniz tedavi seyrini kolaylaştıracaktır.

HASTANEDEN AYRILIRKEN;

Kontrole gelinecekse ilgili Hasta Danışmanı' ndan yardım alınarak randevunuzu oluşturmanız, bölümle ilgili bir değişiklikte bilgi almanızı sağlayacaktır.

Tahlil Sonuçlarınızı mutlaka almanız veya uzaktan erişim sağlayarak temin etmeniz, gerekli durumlarda sağlık durumunuza destek olacaktır.

Hastane süreçleri ile ilgili şikayet veya öneriniz var ise Hasta Hakları ve Halkla İlişkileri Müdürümüz ile irtibata geçmeniz, verdiğimiz hizmetin iyileştirilmesi adına önemli olduğunu belirtmek isteriz.

YATIŞ YAPMAYA GELMEDEN ÖNCE

Kimliksiz işlem yapılamamaktadır. T.C kimlik numaranızı içeren (resimli; ehliyet ,kimlik kartı v.s.) bir belge ile gelmeniz kayıtlarınızın doğru ve eksiksiz yapılmasını sağlayacaktır.

Yatış işleminin ne olduğunu içeren doktor istek belgenizi ve hastalığınız ile ilgili tetkiklerinizi yanınızda getirmeniz sağlık durumunuza destek olacaktır.

Değerli eşyalarınızı evde bırakmanız uygun olacaktır. (Yapılacak işlemler için çıkarılması gerekecektir.)

Refakatçi sayısının ikiyi aşmaması uygun olacaktır.

YATIŞ İŞLEMLERİ Başvurduğunuz poliklinikte gerekli işlemleriniz yapıldıktan ve doktorunuz yatışınıza karar verildikten sonra, yatış için hasta yatış personeli ve yatan hasta servis hemşiresi işlemlerinize yardımcı olacaktır

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

HASTANE KALİTE POLİTİKAMIZ – VİZYONUMUZ - MİSYONUMUZ:

MİSYONUMUZ

Hasta – hasta yakını ve çalışanların memnuniyetini sağlayarak,
Çalışma ekibi ve altyapısıyla uluslararası standartlarda örnek gösterilen,
Sürekli gelişen ve tercih edilen bir hastane olmayı öngörüyoruz.

MİSYONUMUZ

Koruyucu ve iyileştirici sağlık hizmetini,
İnsana ve çevreye duyarlı,
Alanındaki gelişmeleri takip ederek,
Uygun koşullarda,

Yeni bilgi ve uygulamaların gelişmesini destekleyerek, güvenilir şekilde sunmaktır.

POLİTİKAMIZ

Yasal mevzuatlara, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun,
Hasta- hasta yakını / çalışanlarının memnuniyetini – güvenliğini sağlamaya dayalı,
Ölçme ve iyileştirme sistemlerini ve güncel teşhis - tedavi yöntemlerini kullanarak,
Bilinçli - güleryüzlü çalışanlarıyla, sürekli eğitimle gelişmeyi destekleyen, modern sağlık hizmeti
vermektedir.

HASTANEMİZDE SUNULAN HİZMETLER

GENEL BİLGİLER			
KAPASİTE BİLGİLERİ			
Toplam Yatak Sayısı			77
Yoğun Bakım Yatak Sayısı			10
Yenidoğan Yoğun Bakım Yatak Sayısı			10
Acil Müşahede Odası Yatak Sayısı			4
Klinikler			54
Ameliyathane Oda Sayısı			3
HASTANEDE BULUNAN POLİKLİNİKLER			
Poliklinik	Sayısı	Poliklinik	Sayısı
Dahiliye	2	Beyin Cerrahisi	1
Genel Cerrahi	2	Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon	1
Kulak Burun Boğaz	2	Nöroloji	1
Ortopedi ve Travmatoloji	3	Göğüs Hastalıkları	1
Endokrinoloji	1	Cildiye	1
Çocuk Hastalıkları	3	Kalp Damar Cerrahi	1
Kadın Hastalıkları ve Doğum	4	Kardiyoloji	1
Üroloji	1	Ağız ve Diş Sağlığı	1
Göz Hastalıkları	1	Plastik ve estetik cerrahi	1
Psikiyatri	1	Beslenme ve Diyet	1

KLİNİKLERİMİZ

Yatarak tedavisi gereken hastalarımız özenle hazırladığımız hasta odalarında tedavi edilir. Hastanemizde 54 adet hasta odamız bulunmaktadır. Hasta odalarımız tek yataklı olarak dizayn edilmiştir. Tüm odalarımızın içinde banyo,tuvalet ve lavabo, buzdolabı mevcuttur. Odalarımızda gerekli olan tıbbi ekipmanın yanında tv ve internet bulunmaktadır. Refakatçilerimize rahat bir ortam sağlayabilmek amacıyla yatak olabilme özelliğine sahip refakatçi koltuklarımız mevcuttur. Hastalarımızın hemşire çağırma butonları sayesinde sağlık personelimize anında ulaşabilme imkanları vardır. Odalarımızın genel temizliği günün belirlenen saatlerinde yapılarak,kayıt altına alınmaktadır. Yatan hastalarımıza, servise yatırıldıklarında düzenli olarak kullandığı ilaçlar, tıbbi cihazlar, beslenmeleri, kontrol zamanları, el hijyeni ile sigara kullanan hastalara sigarayı bırakma

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

tavsiye eğitimi vb verilmekte ve verilen eğitimlerin tamamı kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca hasta yakınlarına da kahvaltılık ve yemek saatleri, ziyaret saatleri ve kuralları, telefon kullanımı, tuvalet ve banyo kullanımı, hemşire çağrı sistemi kullanımı vb. konularda bölüm uyum eğitimi verilerek, bu eğitimler kayıt altına alınmaktadır. Hastanemiz klinik hizmetleri 08:30 -18:00 arası normal mesai, 18:00- 08:30 arası nöbet hizmeti olarak yürütülmektedir.

ACİL SERVİS Hastanemiz acil servisi günün 24 saatinde hizmet vermekte olup, acil servise hem hastane içinden ve bağımsız olarak da giriş imkanı vardır. Acil servisimizde acil muayene ve tedavi işlemleri sunulmaktadır. Acil servisimiz 3 tabip, yardımcı sağlık personeli ve yardımcı personeli ile hizmet vermekte olup, muayene, müşahade ve müdahale bölümlerinden oluşmaktadır.

LABORATUVARLAR Biyokimya laboratuvarımız -1 katta faaliyet göstermekte olup, laboratuvarlarımızda her türlü tetkik ve tahlil yapılabilmektedir. Patoloji tetkikleri de hizmet satın alması şeklinde anlaşmalı laboratuvara gönderilmektedir.

TRANSFÜZYON MERKEZİ Kan Transfüzyon Merkezimiz acil durumlarda donörlerden kan alabilecek düzeyde hazırlanmıştır. Kan Transfüzyon Merkezini kan bankası olarak kullanılmaktadır.

RADYOLOJİ BİRİMİ Radyoloji birimimizde direkt röntgen, BT. (bilgisayarlı tomografi), mamografi, EEG, bulunmaktadır. Tüm tetkik istemleri otomasyon sistemi üzerinden yürütülmektedir.

AMELİYATHANE Hastanemiz ameliyathanesi üç ana salon ve diğer bölümleri ile sterilizasyon ünitesinden oluşmaktadır. Ameliyat planlamaları anestezi ve reanimasyon uzmanı koordinatörlüğünde ilgili hekimlerce yapılmaktadır. Hastanemizde açık ameliyathane, kapalı ameliyathane ve Lazer yöntemi kullanılan ameliyathane yapılabilmektedir.

STERİLİZASYON Sterilizasyon ünitemiz kirli, temiz ve steril alan olarak üç alandan oluşmaktadır. Kirli alanda malzeme yıkama, temiz alanda paketlenme ve sterilizasyon, steril alanda da depolama işlemleri yapılmaktadır. Sterilizasyon işlemlerinde kimyasal ve biyolojik indikatör yardımıyla kontrol ve doğrulama işlemleri yapılarak, yapılan işlemler kayıt altına alınmaktadır.

YOĞUN BAKIM VE YENİDOĞAN ÜNİTESİ Hastanemizde 10 yataklı Erişkin Yoğun bakım ve 10 kuvüzlü Yeni Doğan Yoğun Bakım Ünitesi bulunmaktadır. Yoğun bakım ünitelerimizde, yoğun bakım tedavisi gerektiren bebek ve erişkinlerin tedavileri sağlanmaktadır. Yoğun bakım ünitemizde 3. seviye olarak tescil edilmiştir

DOĞUMHANE Hastanemize normal doğum yapmak için başvuran hastalar için bir doğum salonumuz bulunmaktadır. Doğumhanemiz steril şartlarda olup, deneyimli ebelerle çalışmaktayız. Transport kuvüzümüz bulunmaktadır

KALİTE YÖNETİM BİRİMİ Hastanemizde Kalite Direktörünün sorumluluğunda Kalite Yönetim Birimi mevcuttur. Birim hastane hizmetlerinin Sağlıkta Kalite Standartlarına uygun olarak yürütülmesinden ve bu hizmetlerin denetlenip, sonuçlarının üst yönetim ile birlikte değerlendirilmesinden sorumludur.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

İDARİ BİRİMLER Bilgi İşlem, Medikal Muhasebe, Satın alma, Depo, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Arşiv hastanenin başlıca idari birimleridir. Hastanede sunulan sağlık hizmetlerinin yasal mevzuata uygun olarak tutulması, diğer kurum ve kuruluşlarla yazışmaların yapılması, ilgili kurumları istatistikî bilgilerin gönderilmesi, satın alma ve depolama işlemleri idari birimlerin görevleridir.

DESTEK BİRİMLER Temizlik, Çamaşırhane, Mutfak ve Gasilhane Hizmetleri hastanemizdeki başlıca yardımcı hizmet birimleridir.

YAŞLI VE ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLERİMİZ Hastanemizde engellilere yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Hasta Kabul Birimimizde engellilere yönelik kayıt bölümü mevcuttur. Yaşlı ve Engelli hastaların hastanemize başvurması halinde Karşılama ve yönlendirme Personelimiz hastaya hastaneye girişinden çıkışına kadar tüm işlemlerinde refakat eder. Hastanemizde hasta odaları tuvalet ve banyolar engelli hastalarımıza göre dizayn edilmiştir.

ANKET UYGULAMALARI Çalışmalarımızın değerlendirmelerini yapabilmek amacıyla hastanemizde Personel ve hastalarımıza düzenli olarak memnuniyet anketleri uygulanmakta ve bu anketlerin sonuçları hastalarımız için her ay, çalışanlarımız için 6 ayda bir değerlendirilmektedir.

GÜVENLİK Hastanemizde 24 saat güvenlik hizmeti verilmektedir.

ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMİ Çalışanların haklarını korumak, güvenliğini sağlamak ve sorunlarına çözüm bulabilmek amacıyla Hastane Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi oluşturulmuştur. Komite çalışan hakları ihlallerine, çalışan güvenliğini tehdit eden olaylara ilişkin başvuruları inceler, değerlendirir ve sonuçlandırır, çalışan hakları uygulamalarını geliştirmek için yönetime önerilerde bulunur.

HASTA HAKLARI BİRİMİ DİLEK ve ÖNERİ/ŞİKÂYET İŞLEYİŞİ Hastanemizde Öneri, Dilek ve Şikâyetlerin alınma yöntemlerinden bir tanesi de Dilek ve şikâyet Kutularıdır. Hastanemizin belirli yerlerine Dilek, Öneri ve şikâyetlerinizi iletebileceğiniz DİLEK/ÖNERİ/ŞİKAYET kutuları yerleştirilmiştir. Bu kutularda toplanan öneriler belirli aralıklarla toplanıp, titizlikle değerlendirilmektedir “Her türlü öneri ve şikâyetiniz için Hasta Hakları Birimi’ne başvurabilirsiniz” Hastanemizde, Sağlık Bakanlığının“Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge”sine istinaden Hasta Hakları Birimi oluşturulmuştur. Hasta hakları biriminin temel sorumlulukları şöyledir: Hastaların, her türlü şikâyet ve önerileri , sorunları değerlendirmek ve çözüme ulaştırmak. Yaşlı ve Engelli hastalara hastane içerisinde muayene ve tedavilerinde yardımcı olmak Hasta ve sağlık personeli arasında ilişki ağı kurulmasını sağlamak ve hasta ihlaline izin vermemek. Hasta memnuniyetini ölçmek için anket çalışmaları yapmak. Hasta hakları merkez biriminin hazırlamış olduğu hizmet içi eğitim ve halkın sağlık eğitimi çalışmalarına yardım etmek. Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için yerel düzeyde çalışmalar yapmak

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

HASTA HAKLARI

- HİZMETTEN GENEL OLARAK FAYDALANMA:** Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma İrk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet alma hakları vardır.
- BİLGİLENDİRME VE BİLGİ İSTEME:** Her türlü sağlık hizmetinin ve imkânının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme hakları vardır.
- SAĞLIK KURULUŞUNU VE PERSONELİNİ SEÇME VE DEĞİŞTİRME:** Sağlık kuruluşunu seçmeye, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetinden faydalanmaya, sağlık hizmeti vermekte olan Tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenme, seçme ve değiştirme hakları vardır.
- MAHREMİYET:** Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti almaya hakları vardır.
- REDDETME, DURDURMA VE RIZA:** Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakları vardır.
- GÜVENLİK:** Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda alma hakları vardır.
- DİNİ VECİBELERİNİ YERİNE GETİREBİLME:** Sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve İdarece alınan tedbirler çerçevesinde dini vecibelerini yerine getirmeye hakları vardır. (İbadethanemiz mevcuttur.)
- İNSANİ DEĞERLERE SAYGI GÖSTERİLMESİ, SAYGINLIK GÖRME VE RAHATLIK:** Saygı itina, ve ihtimam gösterilerek güler yüzlü, nazik şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakları vardır.
- ZİYARET VE REFAKATÇİ BULUNDURMA:** Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Ziyaretçi kabul etmeye ve mevzuatın ve sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve Hekimin uygun görmesi halinde Refakatçi bulundurmaya hakları vardır.

HASTA SORUMLULUKLARI

GENEL SORUMLULUKLAR: Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için ellerinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır. Kişi uygunsa Kan verebilir veya Organ bağışında bulunabilirler. Basit durumlarda Kişiler kendi bakımlarını yapmalıdırlar.

Hastanın; tedavisiyle ilgili önerilere uyum sağlayamama durumu söz konusu ise bunu sağlık çalışanına bildirmesi gerekir. Hastanın; sağlık, bakım ve taburculuk sonrası bakım planını beklediği gibi doğru anlayıp anlamadığını belirtmesi gerekir. Hasta; uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

SOSYAL GÜVENLİK DURUMU: Hasta; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek zorundadır. Hasta; sağlık karnesinin vizesini zamanında yaptırmak zorundadır. SAĞLIK

ÇALIŞANLARINI BİLGİLENDİRME: Hasta; yakınlarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgilerini tam ve eksiksiz vermelidir.

TEDAVİ İLE İLGİLİ ÖNERİLERE UYMA: Hasta; tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli ve anlayamadığı yerleri sormalıdır.

KOMİTELERİMİZ VE KURULLARIMIZDAN BAZILARI

HASTA HAKLARI KURULU Hasta Hakları Birimimiz ile ilgili yasal mevzuat çerçevesinde hizmet vermektedir. Hastanemizdeki dilek ve öneri kutuları Hasta Hakları Sorumlusu Başhemşire ve Kalite Yönetim Direktörü ile birlikte açılır ve Hasta Hakları Kurulu üst yönetimle birlikte değerlendirilir. Hasta Haklarına yönelik ihlaller bu birimde değerlendirilerek çözüme kavuşturulur. Hak ihlali yapıldığının tespiti halinde ilgili personel yazılı olarak uyarılır.

HASTA GÜVENLİĞİ KOMİTESİ Hasta bakım ve tedavi sürecinin güvenlik ve kalitesinin artırılmasına, Hasta güvenliğini sağlamaya, risklerin azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar. Hasta güvenliğine yönelik olarak hastanemizde yapılan çalışmaların başlıcaları; Hasta Güvenliği Komitesi, Yatan Hasta Eğitimi, Hasta ve Hasta yakını Bölüm Uyum Eğitimi, Hasta Kimlik Doğrulama Yöntemi, Pembe ve Mavi Kod Uygulaması, Güvenli ve Akılcı İlaç Kullanımı, Yatan Hasta Düşme Riski Değerlendirmesi, Kalibrasyon Uygulaması ve Takibi, El Hijyeni Uygulaması. Hasta güvenliği talimatlarını çalışanlar bilmeli ve uygulamalıdır.

ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ KOMİTESİ Çalışan Hakları ve güvenliği komitesi Çalışan Güvenliği Komitesi Beyaz Kod Uygulaması ,Bölüm Bazlı Risk Değerlendirmeleri, Sağlık Taramaları, Kişisel Koruyucu Ekipmanlar, Çalışanların Bölüm ve Uyum Eğitimleri, Kalibrasyon Uygulaması ve Takibi El Hijyeni Uygulama, Bölüm bazında risk değerlendirmesini yapmak, Bölüm bazında tespit edilen risklere yönelik çalışan güvenliği için koruyucu önlemler almak, Çalışanların maruz kaldıkları olayları kayıt altına almak, Çalışanlara yönelik belirli zamanlarda sağlık taraması yaptırmak, Çalışanlara yönelik Çalışan hakları ve güvenliği konularında eğitmek, Çalışan memnuniyetini ölçmek için anket çalışmaları yapmak.

Bina Güvenliği konusunda hastanemizde yapılan çalışmaların başlıcaları; Bina Turları Tesis Güvenliği Komitesi Hastane Acil Durum ve Afet Planı Yangın Önleme ve Söndürme Planı- Kırmızı Kod Uygulaması- Güvenlik Kamerası

TESİS YÖNETİMİ VE GÜVENLİĞİ KOMİTESİ Hastanemizde hastalar, yakınları ve çalışanları için tehlikeli ve riskli durumları azaltmaya, kaza ve yaralanmaları önlemeye, güvenli bir tesis ortamı sağlamaya çalışılmaktadır. Fiziki çevrenin yönetimi Tıbbi atık kontrolü, Yangın emniyeti, Elektrik ve su kesintisi önlemleri, Hastalar, yakınları ve çalışanlar için emniyetli bir ortam oluşturulması için çalışılmaktadır.

EĞİTİM KOMİTESİ Eğitim birimimiz, tüm personelimizin güncel bilgilere sahip olması ve hastalarımıza en üst düzeyde hizmet vermek amacıyla yıllık eğitim planları hazırlayarak sürekli eğitimler düzenlemektedir. Şimdiye kadar personelimize, Enfeksiyon Kontrol Komitesi ile birlikte, Atık Yönetimi, Kan Yoluyla Bulaşan Hastalıklar, El Hijyeni, Tıbbi Atık Yönetimi, Hastane Temizliği, Hijyen ve enfeksiyon kontrolünü sağlamaya

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

yönelik eğitimlerin yanında; İletişim, İnsan İlişkileri, Hasta Hakları, gibi genel konular hakkında eğitimler verilmiştir.

ENFEKSİYON KONTROL KOMİTESİ Hastane enfeksiyonunu en aza indirebilmek amacıyla sürveyansı takiplerini yapar. Hasta ve çalışan güvenliği açısından sterilizasyon, temizlik hizmetlerini denetler ve takibini yapar

REFAKATÇİLERİN UYMASI GEREKEN KURALLAR:

1. Hastaya refakat gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir.
2. Hasta yanında kalacak olan refakatçi sağlıklı olmalıdır. (nezle, grip, kronik hastalıklar vb. olmamalıdır.
3. Hasta odasında yalnız bir refakatçi kalabilir. Hekim uygun gördüğü takdirde hastanın durumuna göre ikinci bir refakatçi kalabilir.
4. Refakatçiler hastane kurallarına uymalıdır.
5. Hastanın yanından ayrılacağı zaman ve refakatçi değişimlerinde servis hemşiresi haberdar edilmelidir.
6. Refakatçi hastanın bakımına izin verilen ölçüde devam eder. Refakatçi, hastanın güvenliği açısından doktor ve hemşirelerin bilgisi dışında herhangi bir uygulamada bulunmamalıdır.
7. Hastane içinde yüksek sesle konuşarak diğer hastalar rahatsız edilmemelidir.
8. Refakatçiler kendi ve hastanın sağlığı açısından hastaya ait eşyaları kullanmamalı, hasta yataklarına oturmamalıdır.
9. Yemek tepsileri yerlere ve kapı önlerine bırakılmamalıdır.
10. Yoğun Bakım Ünitemizde refakatçi uygulaması yoktur.

ZİYARETÇİLERİN UYMASI GEREKEN KURALLAR:

1. Ziyaret saatleri hergün saat 08:00 – 22:00 arasında yapılabilir.
2. Hekimin izin vermediği özel durumlarda hasta ziyareti için ısrar edilmemelidir.
3. Hasta ziyareti bir defada 2 kişi ile sınırlı olup, bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.
4. Ziyaretlerin 15 dakikayı geçmeyecek şekilde yapılmasına özen gösterilmelidir.
5. Saat 22:00 dan sonra ziyaretler, servis hemşiresinin kontrolü ve bilgisinde yapılmalıdır.
6. Hastanın durumu hakkındaki ön bilgiler ilgili kattaki hemşireler tarafından verilir. Hastanın durumu ile ilgili bilgiler hastanın hekimi tarafından verilir. Hekim bulunamaz ise, hasta hakkında tıbbi bilgi verilemez.
7. Saat 22:30' dan itibaren telefon bağlantıları santral görevlisi tarafından hasta odasına danışılarak yapılmalıdır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

8. Enfeksiyon, hijyen ve düzen açısından her hasta için bir refakatçi kalması uygundur.

9. Hastalar açısından sakınca doğurabilecek durumlarda ve izole edilmiş hastalara ziyaretçi kabul edilmez, zorunlu hallerde ziyaretçi ve hastaya koruyucu önlemler ilgili hemşirenin ve personelin yardımı ile alınır.

10. Hasta yataklarına oturulmamalı, ziyaret öncesi ve sonrası eller yıkanmalıdır.

11. Hasta mahremiyetine özen gösterilmelidir.

12. Enfeksiyon riski taşıdığı için çiçeklerin hasta odalarına çıkarılmaması, hastane girişinde çiçekler için ayrılan bölüme bırakılmalı ve hastaneden taburcu olurken alınmalıdır.

13. Çocuk sağlığının korunması için hasta ziyaretlerine 12 yaşından küçük çocuk getirilmemelidir.

14. Hastane içinde sigara içmek yasaktır.

15. Hastane genelinde hijyenin sağlanması için yiyecek getirilmemelidir. Hastaya diyeti dışında yiyecek verilmemelidir. Hastanın yanında herhangi bir şey yenilip, içilmemelidir.

GENEL YOĞUN BAKIM ZİYARET KURALLARI

- Genel Yoğun Bakım Ünitesi'nde hastaları enfeksiyonlardan koruyabilmek için yoğun bakım doktorunun izniyle, gün içinde, birinci derece yakınları olmak üzere hasta yakınlarından sadece iki kişinin hastayı sınırlı bir sürede ziyaret etmesine izin verilmektedir.
- Genel Yoğun Bakım ziyaret saatleri 14:30–15:00 saatleri arasındadır.
- Çocuk ziyaretçi alınmamaktadır.
- Hasta ziyaretçisi sağlıklı olmalıdır. (nezle, grip, kronik hastalıklar vb.) olmamalıdır.
- Genel Yoğun Bakım' a girmeden önce hasta ziyaretçisinin galoş, box önlüğü giymesi sağlanmalıdır.
- Hemşire uyarıları doğrultusunda gerekirse maske, bone kullanılmalıdır.
- Hasta ziyaretçisinin Genel Yoğun Bakım Ünitesi girişinde bulunan duvar aparatındaki el antiseptiğini kullanması sağlanmalıdır.
- Hasta, Genel Yoğun Bakım' da hemşire gözetiminde 5-10 dakika ziyaret edilmelidir. Ancak acil durumlarda yoğun bakımdaki ziyaret daha erken kesilmelidir.
- Ziyaret sırasında yüksek sesle konuşulmamalıdır.
- Çiçek, yiyecek, içecek gibi şeyleri içeri sokmak yasaktır.
- Hasta yataklarına oturulmamalıdır.
- Genel Yoğun Bakım' da fotoğraf çekmek, kamera kullanmak yasaktır.
- Hasta ziyaretçileri her ziyaret sonunda ellerini yıkamalı veya el antiseptiği kullanarak temizlenmelidir.
- Aynı anda sadece bir hasta yakını üniteye alınabilmektedir. Bu konuda ısrar edilmemelidir.
- Hastaların tedavisinin yapılması gerekli olduğunda ve acil durumlarda personele zorluk çıkarmadan ünite boşaltılmalıdır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

- Ziyaretçiler İhtiyaçlarını karşılayabilmek için hastane kantininden hizmet alabilirler.

YENİDOĞAN YOĞUN BAKIM ZİYARET KABUL KURALLARI:

- Yenidoğan yoğun bakım ünitesi ziyaret saatleri Sağlık Bakanlığının belirlediği sıklıkta ve süreyle yapılır.
- Yenidoğan yoğun bakım ziyaret saatleri, gündüz 15:00-16:00, akşam 20:00-21:00 saatleri arasında 10 dk. Süreyle yapılır.
- **NOT:**Acil durumlar ve yoğun bakım müdahalelerinde ziyaret saatlerinde aksamalar olabilir.
- Ziyaretlere sadece bebeğin yasal sorumlusu olan anne ve baba kabul edilir. Anne ve baba dışındaki aile bireyleri ziyarete kabul edilemez.
- Yenidoğan Yoğun Bakım ziyaretleri belirlenen saatlerde yenidoğan yoğun bakım sorumlu doktoru ve yenidoğan yoğun bakım hemşireleri gözetimi altında yapılır.
- Ziyaretlerde her anne baba sadece kendi bebeğini görme ve bilgi alma hakkına sahiptir.Diğer bebekler hakkında bilgi ve görüş talep edilemez.
- Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi' nde bilgilendirme ziyaret saatlerinde ve gerektiğinde yoğun bakım sorumlu doktoru tarafından anne ve babaya sözel olarak yapılır.
- Bilgilendirmenin içeriği hastanın günlük tedavi ve bakımı ile yapılan uygulamaları içerir.

HASTANE KURALLARINA UYMA:

Hasta; başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

Hastanın; tedavi, bakım ve rehabilitasyon süresince sağlık çalışanları ile işbirliği içinde olmalıdır.

Hasta; randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa randevunun tarih ve saatine uyması ve değişiklikleri ilgili yere bildirmesi gerekir.

Hasta; Hastane Personelinin, diğer Hastaların ve Ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir. .

HASTANE KURALLARIMIZ:

1. Hastanemiz ziyaret saatleri 10:00 – 22:00 saatleri arasındadır.
2. Hastaların sağlığı açısından hastanede ve çevresinde sigara içmek yasaktır!
3. Genel Yoğun Bakım Ünitesi' nde hastaları enfeksiyonlardan koruyabilmek için yoğun bakım doktorunun izniyle, gün içinde, birinci derece yakınları olmak üzere hasta yakınlarından sadece iki kişinin hastayı sınırlı bir sürede ziyaret etmesine izin verilmektedir. Genel Yoğun Bakım ziyaret saatleri 14:30–15:00 saatleri arasındadır. Çocuk ziyaretçi alınmamaktadır.
4. Hastaneye çocukların sağlığı açısından 12 yaşın altında çocuk ziyaretçi getirilmemesine özen gösteriniz.
5. Ameliyat sırasında hasta odasına ziyaretçi kabul edilmemektedir.
6. Hasta yanında tek bir refakatçi kalabilmektedir.
7. Enfeksiyon riski sebebiyle, yatan hasta odalarımıza canlı çiçek kabul edilememektedir.
8. Yatış sırasında her türlü değerli eşyanızı, kendi yakınınıza teslim ediniz.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR

9. Hastanedeki hasta kabul ve her türlü işleminizde resmi kimlik (nüfus cüzdanı veya ehliyet) ve kurum belgeniz kullanılacağından lütfen yanınızda getirmeyi unutmayınız.
10. Hastane işleyiş ve düzeni ile ilgili her türlü soru ve sorularınız için danışma veya hemşirenize başvurabilirsiniz.
11. Hizmetlerimizle ilgili görüş, öneri ve şikayetlerinizi Hasta Hakları Birimi' ne veya dilek öneri kutularına yapabilirsiniz.
12. Dahili telefon numaranız hasta odalarında bulunan telefonun üzerinde yazılıdır. Santral aracılığı ile bağlantı kurabilirsiniz.
13. Gereksiz yanan ışıkların ve muslukların kapatılmasına özen gösteriniz.
14. Odalarımızda bulunan malzemeleri dikkatli ve özenli bir şekilde kullanınız. Mevcut eşyaları başka odalara hastane görevlisinin bilgisi olmadan taşımayınız.
15. Odalarda ve koridorlarda bulunan klima ayar düğmeleri için görevli hastane personelinden yardım isteyiniz.
16. Hastanın ihtiyacı olduğunda hemşire çağrı zilini kullanınız.
17. Hasta yakınlarının hastaya dışarıdan yiyecek ve içecek getirmelerine izin verilmemektedir. (Islak mendil, kağıt havlu, su ve zararsız çocuk oyuncakları hariç)
18. Hasta bakımından sakınca doğurabilecek durumlarda ziyaret doktor iznine bağlıdır.
19. Hasta odalarındaki buzdolapların içinde (doktor ve hemşirelerinizin izniyle) sadece su veya meyve suyu bulundurabilirsiniz.
20. Hasta yataklarına oturmuyunuz. Sizin için odalarda mevcut olan koltukları kullanınız.
21. Hastane yönetmelik ve hükümlerine uymayan, binaya, cihazlara, eşyalara zarar verenlerin maddi hasarları karşılama yükümlülüğü bulunmaktadır. Yapılan uyarıları dikkate almayan, diğer hastaların şikayet ve rahatsızlığına sebep olanlar, Hastane Etik Kurulu'nun kararı ile kurumdan çıkarılabilirler.

TEDAVİ İLE İLGİLİ ÖNERİLERE UYMA: Hasta; tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli ve anlayamadığı yerleri sormalıdır. Hastanın; tedavisiyle ilgili önerilere uyum sağlayamama durumu söz konusu ise bunu sağlık çalışanına bildirmesi gerekir. Hastanın; sağlık, bakım ve taburculuk sonrası bakım planını beklendiği gibi doğru anlayıp anlamadığını belirtmesi gerekir. Hasta; uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

ARŞİV BİLGİLERİ Hastane idaresine başvurduğunuz ve onaylandığınız takdirde, epikrizinizi yeniden isteyebilirsiniz. Yatış süresince çekilen filmlerinizi ve dosyaların asılları resmi kayıt olduğundan hastanemiz arşivinde muhafaza edilir

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------

ORGAN BAĞIŞ BİRİMİ

Organ Bağış Sorumlu Hemşiremize 0216 491 9090 no' lu telefondan ulaşabilirsiniz. İl Sağlık Müdürlüğü, Hastaneler ve Organ nakli yapan merkezlere Organ bağışı yapmak isteyen kişiler başvuru yaparak iki tanık huzurunda bir belge imzalayarak organ bağışı kartına sahip olurlar. Organ bağışı kartını alan kişinin, bağış kartını her zaman üzerinde taşıması gerekmektedir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM BİRİMİ

HEDEFİMİZ: HİZMET SUNUM KALİTEMİZİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK...HASTA / HASTA YAKINI-
ÇALIŞAN GÜVENLİĞİNİ VE MEMNUNİYETİNİ SAĞLAYABİLMEK.

SAĞLIĞINIZ BİZİM İÇİN ÇOK ÖNEMLİ... SAĞLIKLI, MUTLU GÜNLER DİLERİZ...

KONTROLLÜ KOPYA

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM / MESUL MÜDÜR
--	--	-------------------------------------