



# HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLERİN TANIMLANMASI PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HB.PR.04	01.01.2024	0	-	Sayfa:1/5

1. **AMAÇ:** Özel Urartu Göz Merkezinde ayaktan muayene olan hastalar ortamına en kısa sürede uyumunun sağlanıp, tanı, tedavi ve bakım işlemleri ile ilgili esasların belirlenerek yapılacak hizmetler için yöntem belirlenmesidir

2. **KAPSAM:** Bu prosedür,hastaya hizmet veren tüm çalışanları kapsamaktadır.

### 3. KISALTMALAR

HBYS: Tıp merkezi Bilgi Yönetim Sistemi

### 4. TANIMLAR

5.

**Hasta Bakımı:** Hastaların sağlık hizmeti veren kuruluşa kabulünden taburculuğuna kadar geçen süreci ve taburculuk sonrası izlenmesini de içeren süre içinde hastaya sunulan hizmetlerin tamamıdır. Hasta bakımı, ayaktan hizmet alan hastalar için polikliniklerde sunulan tanı/tedaviye ilişkin hizmet süreçlerini içerir.

**İstenmeyen Olay:** Hasta, hasta yakını çalışanlar ve / veya sağlık hizmeti verilen kuruluşa bulunan diğer kişilerin güvenliğini olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek olaylardır. Hasta Güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar: İlaç güvenliği, Cerrahi güvenlik, transfüzyon güvenliği, tesisi güvenliği, düşmeler, bilgi güvenliği gibi konularda gelişebilir.

6. **SORUMLULULAR:** Doktor, Sağlık Personeli, Sekreter,

### 7. FAALİYETAKIŞI

Merkezimizde hasta bakımına ilişkin süreçler;

#### > Ayaktan

### AYAKTAN HASTALARDA, HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLER:

#### Poliklinik Girişinden Başvuran Hastalar;

- > Tıp Merkezimizde Polikliniklerinde Randevu Sistemi ile çalışılmaktadır. Hastalarımız randevu Saatinden önce gelerek hasta kayıt kabulde kimlik teyidi ve kayıt işlemlerini tamamlamaktadırlar.
- > Hastanın direkt olarak polikliniğe başvurduğu durumlarda ise, Tıbbi **Risk** taşıyan hastalar direkt Acil Odasına muayene için yönlendirilirler. Yürüme zorluğu çeken veya destek ihtiyacı gözlenen **hasta karşılama yönlendirme Personeli** tarafından tekerlekli sandalye ile ilgili birime ulaştırılmaları sağlanır.
- > Randevu almadan başvuran hastalar, Hasta Kayıt-Kabul Birimi"ne randevu ve kayıt İşlemleri için yönlendirilerek ilgili branşlara işlemleri yapılır.
- > Randevu listeleri dolu ise hasta randevu alarak gelmesi konusunda bilgilendirilir.Poliklinik Muayene sırasında Sağlık Bakanlığı"nın Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası Hakkında Genelge "ye dikkat edilir.

#### Randevulu Gelen Hastalar:

Tıp Merkezi Polikliniklerinde Randevu Sistemi uygulanmaktadır.Bu sistemler:

**Telefon İle Randevu;** 0850 440 44 45 nolu hattan merkezimiz randevu hizmetlerine ulaşarak istenen branştan ve istenilen hekimden randevu alabilmektedirler.

#### Poliklinik İşleyişi ve Hasta Bakımına İlişkin Süreçler:

Poliklinik çalışma saatleri hafta içi 09.00-17.00/cumartesi günleri ise 09:00- 13:00 saatlerine kadar sürmektedir.tıp merkezi muayeneye gelen hastaların,Hasta Kayıt tarafından Nüfus cüzdanları ile (tc kimlik no) kimlik teyidi işlemleri yapılır.

#### Yurt Dışı ve Anlaşmalı Kurum Hastaları İse:

İlgili bölüme(Anlaşmalı Kurumlar Bölümü) yönlendirilerek işlemleri takip edilir

#### Ücretli veya Portör Hastası ise:



# HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLERİN TANIMLANMASI PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HB.PR.04	01.01.2024	0	-	Sayfa:2/5

- Tıp merkezimizin belirlediği ücretler dâhilinde Hasta Kayıt-Kabul-Vezne Bölümünde işlemlerini yaptırabilmektedirler.Hasta her tetkik öncesi ücretini yatırmak zorundadır.
- Kayıt ve Kimlik teyidi işlemleri tamamlanan hastalar ilgili polikliniklere yönlendirilirler. Yürüyemeyen hasta ise tekerlekli sandalye ile hizmetli personel eşliğinde ilgili polikliniğe götürülür. Randevu sırası gelen hastaların isimleri Poliklinik Sekreteri tarafından alınmaktadır.
- Acil hastalarda, yaşlı ve engelli hastalarımıza öncelik verilmektedir.Bu hususlar hasta ve Yakınlarını bilgilendirmek amacı ile de kapı üzerindeki panolarda da belirtilmiştir.
- İlgili Hekim tarafından muayenesi yapılır.Muayene bulguları ve tanısı konulan hastaların tetkik, teşhis v.b. bilgileri hekim veya tıbbi sekreterler tarafından HBYS" ne kaydedilir.
- Tetkiki gereken hastalar ödeme veya kayıt gerektiren işlemi var ise önce vezneye daha sonra da gerekli birimlere(Tetkik odasına )yönlendirilir.

Muayene ve tetkikleri tamamlanan hastaların evdeki düzenleyecekleri hasta **bakımları süreçlerinde, Reçete ise;**

- İlaç zamanı
- İlaç dozu
- İlaç uygulamaları,HBYS üzerinde yazılıp onaylanarak hastaya reçete olarak verilir. Onaylanan reçete müdürlüğün onayladığı eczane sisteminden de görünecek şekilde onay işlemleri yapılır. Gerekli durumlarda ilaç raporları da aynı sistem üzerinden hazırlanarak onaylanır.Hasta ve yakınlarına herhangi bir acil durumda ulaşabilecekleri telefon numarası verilir ve kontrole gelmesi gerekiyor ise gelmesi gereken gün için randevu alması söylenir.

➤ **Egzersiz ise;**

- Egzersiz zamanı
- Egzersizi ne kadar uygulayacağı
- Egzersiz tekrarı
- Egzersiz pozisyonu
- Olumsuzlukla karşılaşıldığında ne yapacağı, hekim yada ilgili sağlık personeli tarafından uygulamalı olarak yaptırılır. Gerekli durumlarda ise fizik rehabilitasyon bölümüne yönlendirilerek hasta veya yakının bilgi alması sağlanır. Hekim kontrolünde verilen bu bilgilere ( olumsuz sonuçlarda zorlanmaması gerektiği ya da derhal hekime müracaat etmesi gibi ) bilgiler de verilir.

➤ **İstirahat Gerektiren Durumlar da ise;**

Muayene sonucu çalışamayacakları tespit edilen hastalara poliklinik Hekimi tarafından istirahat yazılır, SGK siteminden onayı alındıktan sonra hastaya, işyerine verebileceği onaylı bir nüsha raporunu verir. Gerekli durumlarda kontrol randevusu verilerek hastanın durumuna istinaden rapor uzatılabilir. **İş Kazası** ya da **Adli Vaka** olduğu belirlenen hastaların iş kazası- adli vaka tutanakları ilgili hekimlerce doldurulup onaylanır ve hastane müdürüne bilgi verilir hastane müdürü ise polise haber vererek, süreçler tamamlanır. Hekimi tarafından istirahat yazılır ve gerekiyorsa kontrole çağırılır. Bu tür vakalarda yine sistem üzerinde onaylanarak hastanın SGK istirahat süreçleri tamamlanır. Tetkikler süreçleri yukarıda belirtildiği gibi devam eder.

**Ayaktan Hasta Kontrol Süreci:** Muayene ve tetkik işlemleri tamamlanan ve evde bakım süreçleri belirlenen hastaların kontrol süresi bazı birimlerde 10 gün bazı birimlerde 15 gün (örneğin göz bölümü) olup bu sürede kontrol randevularını almaları gerekmektedir. Gerekli durumlarda ise Tıp Merkezi ya da hekimle iletişime geçilip kontroller daha erken tarihlerde beklemeden yapılabilir. **Muayene Sonrası Tetkik Sonuçları:**Hekim tarafından istenilen tetkik sonuçlarını çekimden hemen sonra ilgili personelden alabilirler. Hasta tetkikini verirken ilgili birimden çıkma zaman ve süresi



# HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLERİN TANIMLANMASI PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HB.PR.04	01.01.2024	0	-	Sayfa:3/5

hakkında çalışan bilgilendirmektedir.Çıkan sonuçlar ilgili polikliniğe verilir ve poliklinikte ise öncelik sırasına göre ve ilk önce- en son verilen sonuçlar sıraya koyularak polikliniğe hastalar alınır.  
**İlgili hekim ayaktan hastalarda tüm bu süreçlerle ilgili bilgileri muayene ve tetkikler bitiminde hastaya vermektedir.**

## Ameliyat Hazırlıkları:

- Ameliyat öncesi karar verilen hasta ameliyat günü ve saati hakkında bilgilendirilir.
- Anestezi alacak Hasta ameliyatından en az bir gün önce; anestezi hekimi tarafından hastayı değerlendirir, anestezi preoperatif hasta değerlendirme formu doldurulur. Ameliyat uygunluğu için anestezi uzmanı tarafından karar verilirse ameliyat hazırlık işlemleri yürütülür. Anestezi onamı alınır, dosyasına eklenir. Onay verilmemesi durumunda anestezi preoperatif hasta değerlendirme formuna notunu düşer, ilgili hekim bilgilendirilir.
- Ameliyattan en az bir gün önce; yapılacak işlem ve/veya işlemler ile ilgili hasta ve/veya Hasta vasisi bilgilendirilerek ilgili rıza/onam alınır.
- Ameliyata gidecek hastaya hemşirelik süreci ameliyat öncesi hazırlık ve ameliyat sonrası Takip formunda bulunan ameliyat öncesi hazırlık basamakları uygulanarak kayıt altına alınır.  
**“Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi”nin “Klinikten Ayrılmadan Önce” bölümü kontrolü ve taraf işaretlemesi:**

- Güvenli cerrahi kontrol listesinin klinikten ayrılmadan önce bölümünü hekim ve hemşire Kontrol eder ve imzalar, hemşire hasta dosyasına koyar.
- Tüm cerrahi işlemlerde, klinikte doğru bölge ve taraf işaretleme süreci doktor tarafından gerçekleştirilir ve işlem hastaya doğrulattılır.
- Hastada taraf cerrahisi söz konusu ise hekim taraf işaretleme kalem ile işaretleme yapar.
- Taraf işaretlemesinde hastanın veya vasisinin katılması önemlidir. Hekim hastaya hangi taraf ve ne ameliyatı olacağını sorar.

## Hastanın Ameliyathaneye Transferi:

- Hemşire, hastanın dosyası ile birlikte ameliyathaneye transferini hastanın güvenli transferi prosedürüne uygun olarak sağlık personel eşliğinde yapar.
- Hemşire ve anestezi teknikeri doğru hasta olup, olmadığı kimlik tanımlayıcıdan hastaya adı-soyadı, doktorunun adı soyadı sorularak birlikte kontrol ederler.

## Ameliyat Sonrası Hasta Bakım ve Takibi:

- Ameliyat sonrasında yapılması gereken tedavi ve uygulamaları hekimi tarafından yazılı bir şekilde hasta /yakınına anlatılır.ve hasta taburcu edilir.

## HASTA VE AİLESİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE RIZASININ ALINMASI:

Hasta ve ailesinin bilgilendirilmesi ve onamının alınması“Hastanın Bilgilendirilmesi Ve Rızasının Alınması Prosedürü”ne uygun şekilde yapılır.

Yapılacak girişimsel işlemin farklılığına göre onam formu hasta/hasta yakınına anlatılır ve imzası alınır.

Basamaklar;

- Bilgilendirilmesi, yapılacak riskli girişimsel işlemleri,
- Riskli girişimsel işlemler öncesinde bilgilendirmenin ve rıza alınmasının nasıl yapılacağı,
- Kim tarafından yapılacağını,
- İşlemden beklenen faydaları,
- İşlemin uygulanmaması durumunda karşılaşılabilecek sonuçlar,
- İşlemin riskleri-komplikasyonları,
- İşlemin tahmini süresi,
- Hastanın adı, soyadı ve imzası,
- İşlemi uygulayacak hekimin adı, soyadı, unvanı ve imzası,
- Rızanın alındığı tarih ve saat bulunmaktadır.



# HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLERİN TANIMLANMASI PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HB.PR.04	01.01.2024	0	-	Sayfa:4/5

➤ Ayrıca: hastanın onama dair onayladığı maddeler yer almaktadır.

## HASTA MAHREMİYETİNİN SAĞLANMASI:

- Hasta mahremiyetini sağlamaya yönelik her türlü tedbiri hastaya işlem gerçekleştiren personel (hekim, hemşire, sağlık memuru, temizlik görevlisi) almakla yükümlüdür.
- Hasta mahremiyetinin sağlanması hasta mahremiyetinin ve tıbbi kayıtlara erişimde bilgi Mahremiyetinin sağlanması talimatına göre yapılır.

## HASTAGÜVENLİĞİNİ OLUMSUZ ETKİLEYEBİLECEK OLAYLAR:

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olayların meydana gelmesi durumunda, hasta veya hasta yakınının nasıl bilgilendirileceğinin tanımlanmasıdır.

### Hasta güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar;

- Bilgilendirme eksikliği
- Yanlış hasta kayıt bilgisi girilmesi(hasta kimliği doğrulama)
- Yanlış ilaç uygulaması
- Tesis güvenliğinde yaşanan aksaklıklar
- Uygun olmayan tıbbi atıklar(iğne ucu yaralanmaları)
- Bulguların atlanması ve tetkiklerin eksik irdelenmesi sonucu teşhiste oluşan hatalar
- Hastanın taburcu olması sırasında yeterince bilgilendirilmemesi
- Hastaların transferinde yaşanan olumsuz olaylar(düşme ve yaralanmalar)
- Koordinasyon eksikliği

### Sağlık hizmetlerinin her evresinde ortaya çıkabilecek hatalar:

- ✓ İlaç hatalar Cerrahi hatalar
- ✓ Tanı koymada hatalar
- ✓ Sistem yetersizliklerine bağlı hatalar
- ✓ Diğer hatalar;Tıp Merkezi enfeksiyonları,hastanın düşürülmesi v.b.

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olaylar meydana geldiğinde **Güvenlik Raporlama Sistemi** ilgili formu ile Kalite Yönetim Birimine bildirim yapılır. Hasta güvenliği ve çalışan güvenliği komitelerinde görüşülerek kök-neden analizi yapılır. Olayın neden kaynaklandığı ve bir daha oluşmaması için neler yapılmaması gerektiği görüşülür. Tıp Merkezi personeline konu ile ilgili eğitim verilerek bilgilendirme sağlanır.

## HASTA/HASTAYAKINININ BİLGİLENDİRİLMESİ:

Hasta/Hasta yakını, hastane tarafından belirlenen kurallar doğrultusunda, ilgili hekim tarafından sözlü olarak bilgilendirilmektedir. Hasta ve /veya yakını bilgilendirme kuralları;

### Ayaktan hastalarda;

- Tıp merkezindeki kayıtlı bilgilerinize yetkili kişiler tarafından ulaşılabilir.
- Tıp merkezi yönetimine başvurduğunuz takdirde tüm belgelerinizi isteyebilirsiniz.
- Bilgilendirme sözlü olarak yapılmaktadır.
- Bilgilendirme telefon,internet vb yolu ile yapılmamaktadır.
- Bilgilendirme hasta ve/veya 1 derece yakınlarında vasisi olan kişiye yapılmaktadır.

Hasta/Hasta yakını asgari aşağıdaki konularla ilgili hekim tarafından bilgilendirilmektedir.

Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale konularında yapılmaktadır.

Hasta/hasta yakınlarının bilgilendirilmesi sırasında üçüncü şahısların duymasını engelleyecek şekilde tedbirler alınır ve hasta mahremiyeti sağlanmaktadır.

## 8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 7. 1.

Güvenli Hasta Transfer Prosedürü

Hasta Düşmesinin Önlenmesi Prosedürü



# HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLERİN TANIMLANMASI PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HB.PR.04	01.01.2024	0	-	Sayfa:5/5

Hasta Kimliğinin Doğrulanması Prosedürü  
Hasta Transfer Formu  
Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Birimi	Kurum Müdürü	Başhekim