



## HASTA, ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ BİLGİLENDİRME REHBERİ

KODU	HB.RH.01
YAYIN TARİHİ	22.02.2017
REV. NO	01
REV. TAR:	18.10.2017
SAYFA SAYISI	04

Değerli Hastalarımız, Refakatçılarımız, Hasta ziyaretçileri  
Bu rehberdeki bilgi ve düzenlemeler, sizlere nitelikli hizmet sunabilmemiz ve sağlığınızı tehdit edebilecek etkenleri ortadan kaldırmak için önemlidir.

Lütfen rehberi dikkatlice okuyunuz.

### HASTA HAKLARI

1. Hasta, hekimini özgürce seçme hakkına sahiptir.
2. Hasta, hiçbir dış etki altında kalmadan özgürce klinik ve etik kararlar verebilen hekim tarafından bakılabilmek hakkına sahiptir.
3. Hasta yeterli ölçüde bilgilendirildikten sonra önerilen tedaviyi kabul ve reddetme hakkına sahiptir.
4. Hasta, hekimden tüm tıbbi bilgi ve özel hayatına ilişkin bilgilerin gizliliğine saygı duyulmasını bekleme hakkına sahiptir.

**Organ bağıışı** bildirim için Hemşire bulunmaktadır. Bildirim sorumlusu belirlenmiştir. organ bağıışında bulunmak isterseniz sağlık çalışanlarımızdan bilgi alabilirsiniz. Sizi organ Bağıışı sorumlu hemşiresine yönlendirecektir.

**İbadet Hizmetleri** poliklinik giriş kısmından hastane içine girildiğinde merdivenlerden bir kat aşağı ininiz görüntüleme hizmetleri bölümüne geliniz ultrason hizmetleri yanında mescit bulunmaktadır. Asansör kullanacak iseniz -1 tuşuna basınız

**Güvenlik Hizmetleri** Hastanemiz içi ve hastanemiz dışındaki bahçe alanlarımız 24 saat güvenlik kamerası ile izlenmektedir.

**TEMİZLİK HİZMETLERİ:** Hasta odası ve Hasta yatakları her hasta değişiminden sonra temizlik personeli tarafından temizliği yapılır yatak çarşafı değiştirilir. Hasta odanızın günlük zemin temizliği sabah öğlen akşam günde üç kez, hasta yatak başının temizliği etejer temizliği gün içinde bir kez, yatak çarşafı değişimi günde bir gerektiğinde yapılır hasta tuvalet ve banyoları günde üç kez ve gerektiğinde yapılır. Yatak başı paneli serum askıları oksijen fometreler kullanıldıktan sonra ve günde bir temizlik personeli tarafından temizliği yapılır.

### HASTA SORUMLULUKLARI

#### 1. GENEL SORUMLULUKLAR

Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.

Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağıışında bulunabilir.

Basit durumlarda kişiler kendi bakımlarını yapmalıdır.

#### 2. SOSYAL GÜVENLİK DURUMU

Hasta; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

#### 3. SAĞLIK ÇALIŞANLARINI BİLGİLENDİRME

Hasta; yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgileri tam, eksiksiz vermelidir.

#### 4. HASTANE KURALLARINA UYMA

Hasta; başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

Hasta sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır .

Hastanın; tedavi, bakım ve rehabilitasyon sürecince sağlık çalışanları ile işbirliği içinde olması beklenir.

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.

Hasta; hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır

#### 5. TEDAVİSİ 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.



## HASTA, ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ BİLGİLENDİRME REHBERİ

KODU	HB.RH.01
YAYIN TARİHİ	22.02.2017
REV. NO	01
REV. TAR:	18.10.2017
SAYFA SAYISI	04

Hasta 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.

### TELEFON, YATAK VE HEMŞİRE ÇAĞRI CİHAZI KULLANIMI

**Hasta Odalarında** Hasta yatağı ,Yatak olabilen refakatçi koltuğu etejer ,hasta eşyalarını koymak için giyinme dolabı ,yiyecek ve içecekler için buzdolabı, telefon ,sehpa ve lavabo ,banyo ,tuvalet mevcuttur. Dışardan size ulaşmak isteyenler (0242 5721562) arayarak, dahili numarayı tuşlar veya bağlatır (dahili numara oda numaranızdır)

Telefon kullanım süresi kısa tutulmalı ve yüksek sesle konuşulmamalıdır.

Yataklarımız kumanda ile ayarlanabilen özellikte olup, kontrol panelinden yatış pozisyonunuzu ayarlayabilirsiniz.

Herhangi bir sağlık personeline ihtiyaç duyduğunuzda yatak başlarında bulunan HEMŞİRE ÇAĞRI butonuna basarak yardım alabilirsiniz.

### TUVALET-BANYO KULLANIMI

» Tuvalet banyo kullanımında herhangi bir sağlık sıkıntısı yaşadığınızda çağrı butonu ile sağlık personeline ulaşabilirsiniz.

» Her tuvalet kullanımınız sonunda el hijyenine dikkat ediniz.

### HEKİM VİZİTLERİ

» Hekim ziyaret saatleri sabah 08:00 – 09:00 saatleri arasında, akşam 16:00 – 17:00 saatleri arasında yapılır.

**ACİL DURUM PLANI** Yangın Deprem gibi afet durumlarında aksi belirtilmediği müddetce (tatbikat vb.)asansörleri kullanmayınız yangın merdivenlerini kullanınız .Yangın alarmı duyulduğundan itibaren paniğe kapılmadan karışıklığa yol açmadan yönlendirme levhalarını takip ediniz.Sağlık personelinin sizi yönlendirdiği şekilde talimatlara uyunuz.

**YEMEK HİZMETLERİ:** Kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği; yemek dağıtımında görevli personel ve hemşire refakatinde yapılır. Refakatçilerin yemek almadan refakat kartlarını göstermeleri gerekmektedir. Aksi halde yemek hizmetinden faydalanamazlar.

**Kahvaltı:06.00----07.00 arası**

**Öğle yemeği: 12.00-----13.30 arası**

**Akşam yemeği: 18.00--- - 19.00 arası**

**ZİYARET SAATLERİ:** Hastanemiz ziyaret saatleri her gün öğlen **13.00-14.00** akşam **19.00-20.30** arasındadır. Yaz saati uygulaması başlamasıyla birlikte ziyaret saatlerimiz her gün öğlen **12:30-13:30** akşam **19:30-21:00** arasındadır.

**YATIŞ SÜRESİNCE BULUNDURMANIZ GEREKEN EŞYALAR:** Terlik, iki takım pijama, yedek iç çamaşırı,Tarak, diş fırçası-diş macunu

**HASTA TANITIM BİLEKLİĞİ:**Bu uygulamanın amacı işlemlerde karışıklığı önlemek, doğru hizmeti aldığınızdan emin olmaktır. Lütfen hasta tanıtım bilekliğini taburcu olana kadar kesinlikle çıkarmayınız.

**HASTA DOSYALARI:**Dosyanızın hastane dışına çıkarılması hastane kurallarına aykırıdır.

Dosyanızdaki belgelerin fotokopisini talep edebilirsiniz.Hasta nın kendisi dışında hasta bilgileri bir başkasına verilemez.

**HASTANIN SAĞLIĞI İLE İLGİLİ KİME VEYA KİMLERE BİLGİ VERİLİR**



## HASTA, ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ BİLGİLENDİRME REHBERİ

KODU	HB.RH.01
YAYIN TARİHİ	22.02.2017
REV. NO	01
REV. TAR:	18.10.2017
SAYFA SAYISI	04

Hastanın tanı ve tedavisi ile ilgili bilgiyi sadece hastanızın hekiminden alabilirsiniz. Hastaya erişkin ve şuuru açık ise kendisine veya önerdiği birinci derece yakınına bilgi verilir. Hastanın şuuru kapalı ise Birinci derece yakınına bilgi verilir.

### **Hasta ile ilgili bilgiler hasta mahremiyeti için üçüncü şahıslara bilgi verilmez**

#### **Refakat**

Odalarımızda refakatçi için yatak olan refakatçi koltukları mevcuttur. Vizit saatlerinden önce refakatçi koltuklarının toplanmasını, Kurum prensibi olarak yatan hastalarımızda enfeksiyon riskini azaltmak için tüm odalarımızda hastalarımıza yalnızca bir kişinin refakat etmesini rica ederiz.

#### **Refakatçi Kurallarımız;**

- 1- Refakatçi gereksinimine hastanın doktoru tarafından karar verilmektedir.
- 2- Refakatçi sayısı bir kişiyle sınırlıdır. Birden fazla refakatçinin bulunması gereksiz yere kalabalık oluşturacağı ve hastanenin işleyişini engelleyebileceği için bir refakatçi yeterli bulunmuştur.
- 3- Refakatçiler hastane kurallarına uymalıdır. İhlali halinde, ilgili kişinin refakat durumu kabul edilmeyecektir.
- 4- Refakatçiler (hekim ve hemşire direktifleri dışında) hastaya yönelik herhangi bir uygulama yapmamalıdır.
- 5- Refakatçiler hastaneye ait eşya malzemeleri düzenli ve temiz tutmalıdır. Hastane malına zarar veren refakatçi, zararı karşılamak mecburiyetindedir.
- 6- Refakatçiler ilgili hekim ya da hemşire istemi dışında, hastaların hastane dışına çıkarmayacak veya yatağını değiştirmeyecektir.
- 7- Refakatçiler hastanede tütün ve alkollü madde kullanamazlar.
- 8- Refakatçiler hastaya yiyecek-ıçecek getirmemeli, hekim ya da hemşireye danışmadan hastaya hiçbir yiyecek ıçecek vermemelidir.
- 9- Refakatçiler hasta odaları ve koridorlarda yüksek sesle konuşmamalı, çalışanları ve diğer hastaları rahatsız etmemelidir.
- 10- Refakatçiler hastaları ile ilgili herhangi bir sorun olduğu zaman hemşireye haber vermelidirler.
- 11- Refakatçilerin; sık sık refakatçi değişikliğine gitmemeleri, değişikliğin zorunlu olması halinde durumu klinik sorumlu hemşiresine bildirmeleri gerekmektedir.
- 12- Yiyecek ve ıçeceklerin bozulma ihtimaline karşın odalarda bulunan buzdolaplarına koymalarını ve açık alanlarda yiyecek ve ıçecek bulundurmamalarını rica ederiz.

#### **Yatak**

Tüm odalarımızda kullanılan yataklarımız ortopedik olup otomatik yükseklik ayarlıdır.

#### **Şikayetlerinizi İletmek İçin**

Şikayetlerinizi Saat 8:00 – 17:00 saatleri Hasta Hakları Sorumlusuna iletebilirsiniz. Her katta Bulunan Hasta Görüş Öneri Kutlarına yazılı olarak şikayet ve önerilerinizi adınızı soyadınızı yazılı olarak atabilirsiniz. Hastanemiz web sitesinde Görüş ve önerilerinizi bildirebilir, sizi rahatsız eden her türlü olayda 318'i tuşlayarak Hasta Hakları Sorumlusuna ulaşabilirsiniz.

### **HASTA ZİYARETİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN DURUMLAR NELERDİR?**

- » Doktorunun izin vermediği özel durumlarda hasta ziyareti için lütfen ısrar etmeyiniz.
- » Hasta ziyaretini, ziyaret saatlerinde yapınız.
- » Ziyaret süresi kısa olmalıdır ( tercihen en fazla 15 dakika)
- » Her hasta başında birden fazla ziyaretçi olmamalı ve diğer hastaları rahatsız edecek derecede YÜKSEK SESLE KONUŞULMAMALIDIR.
- » Hasta yataklarına oturulmamalı, hasta başında ve hastane ortamında herhangi bir yere dokunulmamalıdır. Ziyaret öncesi ve sonrası eller yıkanmalıdır
- » İyilik olsun diye yaptığımız müdahalelerin hastanıza zarar verebileceğini unutmayınız
- » ZİYARETE GELİRKEN HEDİYE OLARAK YİYECEK VE CANLI ÇİÇEK GETİRMEYİNİZ.



## HASTA, ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ BİLGİLENDİRME REHBERİ

KODU	HB.RH.01
YAYIN TARİHİ	22.02.2017
REV. NO	01
REV. TAR:	18.10.2017
SAYFA SAYISI	04

» Hasta başında herhangi bir şey yenilip içilmemeli, aynı odada kalan diğer hastalara da herhangi bir gıda verilmemelidir.

» Hasta mahremiyetine saygı gösterilmelidir.

» Ziyaret esnasında, moral bozucu söz ve davranışlardan kaçınılmalıdır.

» Ziyaret saati sonunda, görevlilerin uyarılarını beklemezsizin hasta odaları terk edilmelidir.

### HASTA ZİYARETİ YAPILMASI SAKINCALI DURUMLAR

**1-Tüm** çocuk ziyaretçiler yatan hasta ziyareti öncesinde bulaşıcı olduğu bilinen bir hastalık (suçiçeği, kızamık, influenza v.s gibi) ile son dört hafta içinde geçirilmiş döküntülü bir hastalık / temas öyküsü olan kişiler hastaların sağlığı için ziyarette bulunmaması gerekir .Hastalarınızın sağlığı bizim için önemlidir.

**2.** Hastalık / temas öyküsü olan veya ziyaret esnasında viral solunum yolu enfeksiyonu şikayeti (ateş, döküntü, burun akıntısı. öksürük ..v.s) olan çocukların hastanede ziyaretçi olarak bulunması uygun değildir.

**3-**Doktorun ziyarette sakınca gördüğü hastalar ziyaret edilmemelidir.

**NOT:** <16 yaş tüm ziyaretçi çocuklardan ziyaret süresince eşlik eden ebeveyn ya da erişkinler sorumludur  
-. 16 yaşından küçük ve çocuk ziyaretçiler en az bir yetişkin refakatinde klinik süreçleri ve hasta popülasyonuna göre hastane ziyaret saatleri içinde 15 dakikayı geçmeyecek şekilde ziyarette bulunabilirler

-. Ziyaretçi çocukların girişte el hijyeni sağlandıktan sonra el dezenfektanı kullanılarak hastanızı ziyaret etmesi gerekir.

-. Herhangi bir salgın durumunda (toplum/hastane kaynaklı) Enfeksiyon Kontrol Komitesi ve/veya ünite sorumlusu tarafından veya ünitedeki acil durumlarda ünite sorumlusu tarafından ziyaretler yasaklanabilir veya ziyaret saatlerinde değişiklik yapılabilir.

**LÜTFEN KURALLARA UYUNUZ**

**ACİL ŞİFALAR DİLERİZ**