

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Farabi Hastanesi	<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)</b> <b>Başhekimliği</b>			
	<b>HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ</b>			
Dok. Kod: HE.PR.01	Yayın Tarihi:20.09.2022	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi:23.09.2024	Sayfa Sayısı:2

## 1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde tedavi amaçlı başvuran hastalarımızın, hastane tarafından sunulan hizmetlere zamanında, etkin, etkili ve yeterli şekilde ulaşabilmelerine yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktır.

## 2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde hastalarımızın hizmetlere daha kolay ulaşımını sağlamak için yapılan uygulamaları ve tüm çalışanları kapsar.

## 3.0 KISALTMALAR

**KTÜ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi

**HBYS:** Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

## 4.0 TANIMLAR

**Yaşlı:** Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan tanıma göre 65 yaş ve üzeri kişiler yaşlı olarak kabul edilir.

**Engelli:** Doğuştan veya sonradan meydana gelen hastalıklar veya kaza sonucu oluşan sakatlıklar (vücudun görsel / işlevsel/ zihinsel/ ruhsal farklılıkları) öne sürülerek, toplumsal/ yönetsel tutum ve tercihler sonucu yaşamın birçok alanında kısıtlanan, engellerle karşılaşan kişi demektir.

## 5.0 SORUMLULAR

• <b>Başhekimlik</b>
• <b>Hastaneler Başmüdürü</b>
• <b>Kalite Koordinatörlüğü</b>
• <b>Başhemşirelik</b>
• <b>Bölüm/Birim Kalite Temsilcileri</b>
• <b>Bölüm /Birim Sorumluları</b>
• <b>Tüm Çalışanlar</b>

## 6.0 FAALİYET AKIŞI

**6.1 HASTALARIN HİZMETE ERİŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK ÜZERE HASTANEDE VERİLEN KARŞILAMA, DANIŞMA VE YÖNLENDİRME HİZMETİ**

**6.2 HASTA KAYIT İŞLEMLERİNİN ETKİN VE DOĞRU ŞEKİLDE YAPILABİLMESİ İÇİN GEREKLİ DÜZENLEMELER**

**6.3 HASTALARIN POLİKLİNİK SÜRECİNDE BEKLEME SÜRELERİNİN MİNIMUMA İNDİRİLMESİNE YÖNELİK ALINAN TEDBİRLER**

**6.4 TEŞHİS VE TEDAVİ AMAÇLI RANDEVU VE SONUÇ VERME SÜREÇLERİNE İLİŞKİN YAPILAN DÜZENLEMELER**

**6.5 YAŞLI VE ENGELLİ KİŞİLERİN SAĞLIK HİZMETİNE ERİŞİMLERİNİ KOLAYLAŞTIRMAYA YÖNELİK YAPILAN DÜZENLEMELER**

**6.1 HASTALARIN HİZMETE ERİŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK ÜZERE HASTANEDE VERİLEN KARŞILAMA, DANIŞMA VE YÖNLENDİRME HİZMETİ**

**6.1.1** Hastanemiz büyüklüğü ve hizmet verdiği hasta popülasyonu göz önünde bulundurularak hastanemizden hizmet alan tüm hastaların (yabancı uyruklu hastalar dahil) hizmete erişimini kolaylaştırmak için A-B blok, kapalı otopark girişi ve Acil Serviste karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti sunulmaktadır.

- Bu birimde çalışacak olan personel sayıları, günlük ortalama poliklinik sayısı gibi faktörler değerlendirilerek belirlenmiştir.

**6.1.2** Birimde, sunulan hizmetlere erişimi kolaylaştırmaya yönelik gerekli ekipman (hastane bilgi rehberi, tanıtıcı broşür, telefon, bilgisayar, kurum içi telefon rehberi gibi) bulunmaktadır.

**6.1.3** Birimde çalışanların kıyafetleri, hastanedeki diğer çalışanlardan ayırt edici şekilde farklı tasarlanmıştır.

**6.1.4** Birimde çalışanlara, yılda en az bir kez, hizmet sunum süreçlerine ilişkin aşağıdaki konuları içeren online eğitim tanımlanmıştır.

- Hasta memnuniyeti,
- Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar,
- İletişim becerileri.

## **6.2 HASTA KAYIT İŞLEMLERİNİN ETKİN VE DOĞRU ŞEKİLDE YAPILABİLMESİ İÇİN GEREKLİ DÜZENLEMELER**

**6.2.1** Hastanemizde hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birimler bulunmaktadır.

**6.2.2** Hasta Kayıt Birimlerinde, ilgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesi güncel olarak bulunmaktadır.

**6.2.3** Hasta Kayıt Birimlerinde çalışanlara hizmet sunum süreçlerine ilişkin yılda en az bir kez aşağıdaki konuları içeren online eğitim tanımlanmıştır.

- Hasta memnuniyeti,
- Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar,
- İletişim becerileri.

## **6.3 HASTALARIN POLİKLİNİK SÜRECİNDE BEKLEME SÜRELERİNİN MİNIMUMA İNDİRİLMESİNE YÖNELİK ALINAN TEDBİRLER**

**6.3.1** Hastalarımızın muayene olacağı zaman aralıkları HBYS randevu sistemi üzerinde 10dk-120dk olacak şekilde belirlenmiştir.

**6.3.2** Randevularda beklenmedik bir durum geliştiğinde hasta ne kadar bekleyeceği ve muayene zaman aralığı konusunda ilgili Sekreterlik Birimi tarafından bilgilendirilmektedir.

## **6.4 TEŞHİS VE TEDAVİ AMAÇLI RANDEVU VE SONUÇ VERME SÜREÇLERİNE İLİŞKİN YAPILAN DÜZENLEMELER**

**6.4.1** Randevu ve sonuç verme süreleri hastane tarafından belirlenmiş olup randevu ve sonuç verme süreleri belirlenirken, hastanenin koşulları, istenilen tetkikin özelliği, aciliyeti, hastaların ihtiyaçları gibi hususlar göz önünde bulundurulmuştur.

**6.4.2** Acil tetkik istemlerine yönelik maksimum randevu ve sonuç verme süreleri ilgili bölüm/birimler tarafından belirlenmiştir.

- Acil tetkik istemleri için gelen numuneler laboratuvarlarda öncelik sırasına sahip olup değerlendirmeleri en kısa sürede tamamlanmaktadır.
- Tanımlanan düzenleme doğrultusunda klinisyen tarafından tetkik isteminin aciliyet derecesi (çok acil, acil, muhtemel acil ve normal gibi) HBYS Doktor modülünde belirtilmiştir.
- Acil istem yapılan hasta sayısı ve ünite ya da laboratuvar kapasitesi göz önünde bulundurularak, tetkik sorumlusu hekim tarafından gerektiğinde triyaj yapılmaktadır.

**6.4.3** Hasta veya yakınları randevu ve sonuç verme süreleri hakkında ilgili bölüm/birimler tarafından SMS sistemi ile bilgilendirilmektedirler.

**6.4.4** Randevu ve sonuç verme süreçleri ile ilgili gecikmeler ilgili bölüm/birimler tarafından takip edilmektedir.

- Gecikmeler ile ilgili aylık istatistiksel analizler yapılarak gerekli düzeltici önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

## **6.5 YAŞLI VE ENGELLİ KİŞİLERİN SAĞLIK HİZMETİNE ERİŞİMLERİNİ KOLAYLAŞTIRMAYA YÖNELİK YAPILAN DÜZENLEMELER**

**6.5.1** Yaşlı ve engelli kişilerin polikliniklerde öncelikli kayıt yaptırımları sağlanmıştır

**6.5.2** Yaşlı, engelli ve sağlık hizmet alanlarına ulaşmaları için yardıma ihtiyacı olan hastalara destek sağlanmaktadır.

**6.5.3** Yaşlı ve engelli kişilerin poliklinik alanlarında öncelikli oturabilmelerinin sağlamak amacıyla oturma alanları belirlenmiştir.

**6.5.4** Yaşlı ve engelli kişilerin muayene, tanı ve tedavi işlemlerinde öncelikli olmaları sağlanmıştır.

## **7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR**