

Döküman No	SHB.TL.02
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/1

POLİKLİNİK HİZMETLERİ :

1.Hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birime yönelik;

- Hekimlerin listesi bulunmalıdır.
- Bu birimde çalışanlara eğitim verilmelidir.

2. Karşılama ,danışma ve yönlendirme hizmeti verilmelidir.

- Bu bölümlerde hastane bilgi rehberi,tanıtıcı broşür,telefon ve bilgisayar bulunmalıdır,
- Bu bölümde çalışanlar, diğer hastane çalışanlarından ayırt edilebilecek kıyafet giymelidir.
- Bu birimde çalışanlara eğitim verilmelidir.

3.Eğitim programında;

- Hasta memnuniyeti,
- Hasta hakları,
- İletişim becerileri bulunmalıdır.

4. Bekleme alanlarında düzenlemeler yapılmalıdır.

- Bekleme alanları oturma alanlarına sahip olmalıdır.
- Bekleme alanları temiz olmalıdır.
- Bekleme alanlarında iklimlendirme sağlanmalıdır.

5. Muayene zaman aralığı yapılan işlemlere göre değişkenlik gösterebilir. Bu nedenle muayene zaman aralığı işlemlere göre düzenlenmeli ve hasta muayene zaman aralığı hakkında bilgilendirilmelidir.

6. Muayene odalarında;

- Oda girişinde hekimin adı soyadı, varsa uzmanlık alanı ve unvanı bulunmalı,
- Her diş hekiminin kolay ulaşabildiği lavabo, sıvı sabun, kâğıt havlu ve alkol bazlı el antiseptikleri bulunmalıdır.

7. Yaşlı kişilerin sağlık hizmeti almaları ile ilgili olarak;

- Öncelikli kayıt yaptırımları,
- Poliklinik alanlarında öncelikli oturabilmeleri,
- Öncelikli muayeneleri sağlanmalıdır.

Hazırlayan :
Kalite Yönetim Direktörü

Onaylayan:
Başhekim

Döküman No	SHB.TL.02
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/1

8. Engelli hastalar için yapılan düzenlemeler;

- Hasta koltuğu başlığı (tetiye) arkaya katlanabilir olmalı,
- Engelli hastanın hasta koltuğuna oturabilmesi için hasta giriş tarafında sabit kolluk olmamalı,
- Bir diş ünitesinin arkasında en az iki metrelik mesafe bulunmalı,
- Ünit giriş tekerlekli sandalyenin geçişine uygun şekilde düzenlenmeli,
- Giriş tekerlekli sandalyenin geçebileceği genişlikte olmalı,
- Girişte engel bulunmamalıdır.

9.Hastalara hizmet verilen alanlar iletişime açık bir şekilde düzenlenmelidir. Sonuç alma, kayıt, halkla ilişkiler hizmet noktalarında hasta ve çalışan arasında fiziksel bariyer (camekân, pencere, demir parmaklık,yükseklik) bulunmamalıdır.

10. Hastanın güvenliğini sağlamaya yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.

- İlk muayenede hastanın ağız ve diş sağlığı durumu belirlenmeli,
- Hastanın ağız ve diş sağlığı durumu hastane bilgi yönetim sistemine veya hasta dosyasına kayıt edilmeli.
- Hastaya uygulanan anestezi ilaçlarının güvenliği sağlanmalı,
- Hastaya uygulanacak anestezi ilaçları tedavi sırasında hazırlanmalı,
- Tedavi sırasında kullanılan malzemeler hastaya özel olmalıdır.

11. Hastaların hekim seçme hakkı olmalıdır.

12.Varsa ilaç ve kit muhafaza edilen buzdolaplarının sıcaklık takipleri yapılmalıdır.

13.Çalışanlar tarafından kişisel koruyucu ekipman kullanılmalıdır.

- Bölüm bazında kullanılması gereken kişisel koruyucu ekipman belirlenmelidir.
- Kişisel koruyucu ekipman çalışma alanlarında ulaşılabilir olmalıdır.
- Kişisel koruyucu ekipman kullanımı konusunda çalışanlara eğitim verilmelidir.

14.Acil müdahale seti bulunmalıdır.

- Bölümler acil müdahale setinde bulunması gereken ilaç, malzeme ve cihazları belirlemelidir.
- İlaç ve malzemelerin minimum ve maksimum stok seviyeleri belirlenmelidir.
- Minimum ve maksimum stok seviyeleri takip edilmelidir.

Hazırlayan :
Kalite Yönetim Direktörü

Onaylayan:
Başhekim

Döküman No	SHB.TL.02
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/1

- İlaç ve malzemelerin miat takibi yapılmalıdır.

15. Tıbbi cihazların bölüm bazında envanteri bulunmalıdır.

16. Tıbbi cihazların bakım, ayar ve kalibrasyonlarına yönelik plan bulunmalı, Plan dahilinde cihazların bakım, ayar ve kalibrasyonları yapılmalıdır.

Kalibrasyonu yapılan cihazların kalibrasyon etiketi bulunmalıdır. Etiketle;

- Kalibrasyonu yapan firmanın adı,
- Kalibrasyon tarihi,
- Geçerlilik süresi,
- Sertifika numarası bulunmalıdır.

17. Atıkların kaynağında ayrıştırılmasına yönelik düzenleme yapılmalıdır.

- Her bölüm için atıklar belirlenmelidir.
- Uygun atık kutuları kullanılmalıdır.

Hazırlayan :
Kalite Yönetim Direktörü

Onaylayan:
Başhekim