

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 9

ÖZEL
ORDU SEVGİ HASTANESİ



LABORATUVAR BİRİM UYUM REHBERİ

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 9

TELEFONLAR

0 452 233 03 03

0 530 243 04 44

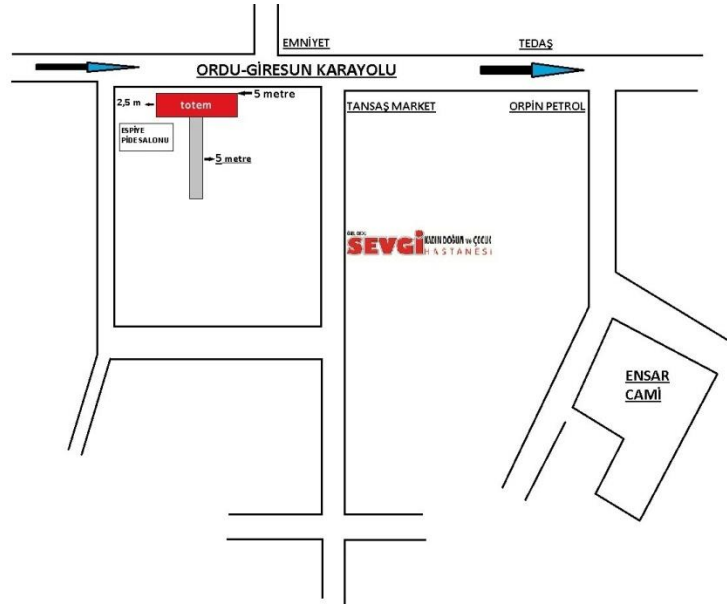
0 530 243 04 14

0 530 243 04 24

0 530 243 05 25

ADRES

Karşıyaka mahallesi 906 nolu sokak no:5 ORDU



www.ordusevgi.com

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 3 / 9

MİSYONUMUZ

Etik ilkelerden asla ödün vermeden seçkin ve kaliteli kadrosu ile bilimsel ve teknolojik gelişmeleri takip eden; hasta, hasta yakını ve çalışan memnuniyeti odaklı, kalite standartlarının üstünde hizmet anlayışı ile sektörde öncü uygulamalarla fark yaratarak, bölgenin sağlıkta kalitesi olmak.

VİZYONUMUZ

Gelişen ve değişen teknolojiye uygun, evrensel ilkelerle bağdaşan herkese eşit ve zamanında en üst düzeyde sağlık hizmeti veren bölgenin güven ve saygınlık konusunda önder, kaliteli sağlık hizmeti nedeniyle tercih edilen en iyi özel hastane olmaktır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Hastane personelini gelişim ve yeniliğe odaklanan, kaliteli ve çağdaş sağlık hizmet sunması için sürekli olarak eğitimle desteklenerek, ulusal ve uluslararası standartlar esas alarak yüksek kaliteli hizmet sunmak ve çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlamak üzere kurulmuştur.

TARİHÇEMİZ

Hastanemiz 04.10.2010 tarihinde açılmıştır.

HASTANEMİZİN FİZİKİ YAPISI

3591 m² lik alan üzerine kurulu olan Özel Ordu Sevgi Kadın Doğum ve Çocuk hastane binası 1 bodrum katı, 1 zemin katı ve 1 asma kat 4 normal kat olmak üzere 7 katlı olarak sağlık hizmeti sunmaktadır.24 hasta yatağı 3 acil gözlem yatağı, 7 adet kuvöz, toplam 42 yataklıdır.

Bodrum Kat:

Çamaşırhane, Medikal Gaz Sistemleri odası, Personel giyinme odası, Havalandırma sistemi, Yemekhane Teknik servis odası, Mescit, Evsel atık Deposu, Tıbbi Atık Deposu.

Zemin Kat :

Hasta kabul, Hasta yatış çıkış-halkla ilişkiler, hasta hakları birimi, Kadın Doğum poliklinikleri, NST odası, İşitme tarama birimi,acil servis birimi, santral.

1.Kat

Çocuk poliklinikleri 1,2,3, Genel cerrahi polikliniği, Ortopedi polikliniği, ultrason odası, emzirme odası, alt değiştirme odası, oyun parkı, örnek alma odası, transfüzyon merkezi, laboratuvar.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 4 / 9

2. Kat

Genel Servisi

3. Kat

Genel Servis

4. Kat

Ameliyathane, Yenidoğan yoğun bakım, Doğumhane.

5. Kat:

Arşiv, Eczane, Medikal muhasebe, hekim dinlenme odası, Mesul müdür odası, Yönetim odası, Mali işler, Kalite Yönetim Birimi.

HİZMET SUNULAN BÖLÜMLER

POLİKLİNİK HİZMETLERİ

Hastanemiz hafta içi her gün 08.00-18.00, Cumartesi günleri 09:00-15:00 saatleri içinde hizmet verir. Hastalarımızın Hekimlerini Seçme Hakkı vardır. Hastalarımız merkezi randevu sisteminden randevu alarak ya da direk müracaat ederek hizmet alabilir.

LABORATUVAR HİZMETLERİ

Hastanemizde muayenesi olmuş ya da yatışı yapılmış hastalardan istenen biyokimyasal tetkikler laboratuvarımızda çalışılmaktadır.

Ayaktan Hastada Laboratuvar Hizmetleri İşleyişi

1. Poliklinik hastaları doktor muayenesinin ardından tetkik istem formu ile laboratuvar numune kabul birimine müracaat eder.
2. Hastanın kimliği doğrulandıktan sonra laboratuvar teknisyenleri tarafından numune alma işlemi gerçekleştirilir.
3. Vakumlu tüplerin üzerine kan alınmadan önce hastanın barkodu kanı alacak personel tarafından yapıştırılır. Hasta ismi teyit edilir.
4. Numune alınıp (enjektör ya da vacutainer ile), uygun tüplere laboratuvar teknisyeni tarafından boşaltılır.
5. Özel durumlar var ise tüpün üzerine belirleyici işaretleme yapılır.
6. Hastanın kanaması durduğundan emin olununca kan alınan bölgeye koruyucu bant yapıştırılır.
7. İdrar numuneleri hastalara verilen ağzı kapalı kaplara alınır hasta ismi teyit edildikten sonra barkodu yapıştırılır.
8. Bu numunelerin “numune alma zamanı” ve “materyal kabulü” laboratuvar görevlisi tarafından otomasyona barkodlar okutulmak suretiyle yapılır.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 5 / 9

9. Testler çalışılır ve sonucu en geç 2 saat içerisinde verilir.

Yatan Hastada Laboratuvar Hizmetleri İşleyişi

1. Yatan hastalarda hastanın doktoru çalışılacak testler için öncelikle test istem formunu doldurur. Buna göre kat sekreterleri test istemlerini otomasyona girer ve test barkodlarını basar.
2. Servis hemşireleri bu barkodları tüplere yapıştırır ve kan alma işlemi gerçekleştirilir.
3. Kan alma işlemi biten örnekler servis sekreterleri tarafından barkodları sisteme okutulmak suretiyle “kan alma zamanı” sisteme girilmiş olur.
4. İdrar numuneleri için barkodları yapıştırılmış olan kaplar hastalara verilir. Hasta idrarını yapar ve numuneyi servislerde oluşturulmuş numune bırakma alanına bırakır.
5. Kat sekreteri bu numunenin barkodu okutarak “numune alma zamanı” sisteme girilmiş olur.
6. Numuneler servis personeli tarafından laboratuvara ulaştırılır.
7. Laboratuvara ulaşan materyaller laboratuvar personeli tarafından “materyal kabulü” yapılır.

Hastanemiz laboratuvarında çalışılmayan bir test istemi yapılacağı zaman;

1. Laboratuvar tetkik istem formundan ilgili testlerin istemi yapılır.
2. Bu istemler istemi yapan hekimin sekreteri veya kat sekreteri tarafından otomasyona kayıt edilir.
3. Bu form tetkiklerin hastanemiz laboratuvarında yapılmadığına dair laboratuvar sorumlusu tarafından imza ve kaşe edilir.
4. Servis hastalarında servisten, poliklinik hastalarında poliklinikten örnek alma işlemleri yapılır.
5. Alınan örneklerin laboratuvarımızda “materyal kabul” işlemleri yapılır. Bu işlem esnasında istem yapılan testlere ait bilgilerin otomasyonda olup olmadığı kontrol edilir. Otomasyonda olmayan ancak laboratuvar tetkik istem formunda işaretli olan testler için bilgi işlem birimi ile irtibata geçilerek istemlerin otomasyona dahil edilmesi sağlanır.
6. Materyal kabul işlemi yapılmış örneklerde santrifüj yapılması gereken örnekler santrifüj edilir. Numunelerin, numune transfer talimatlarına ve soğuk zincir kurallarına uygun bir şekilde E.Ç.D.H’ne transferi sağlanır.
7. Dış laboratuvara gönderilen testlerin çalışılma süreleri her test için farklılık göstermektedir.

HASTANEYE ULAŞIM

Ordu Merkez sınırları içerisinde bulunmaktadır.

HASTANE İLETİŞİM BİLGİLERİ

ADRES : Karşıyaka Mah. 906. Sk No:5 Ordu
TELEFON : 0452 233 42 22
FAX : 0452 233 03 03
İNTERNET ADRESİ : www.ordusevgi.com

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 6 / 9

LABORATUVAR BİRİM YÖNETİCİ VE ÇALIŞANLARI

- Başhekim
- Biyokimya Uzmanı
- Laboratuvar Teknisyeni ve teknikerleri

LABORATUVAR BİRİM İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Poliklinik, Acil servis ve kliniklerde hastaların HBYS’de (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi)laboratuar testlerinin istemlerinin yapılmasıyla laboratuvar süreci başlar.

Laboratuvar testlerinin çalışma süreci üç aşamadan oluşur:

1. Preanalitik süreç
2. Analitik süreç
3. Postanalitik süreç

Preanalitik Süreç

1. Preanalitik süreçte,tüm sağlık çalışanları Biyokimya test
2. Rehberi’ndeki bilgi ve kurallara göre hareket etmelidir.
3. Poliklinik,klinik ve acil servis hastalarının numune alımı örnek transfer Talimatı ‘na uygun olarak yapılır.
4. Örnek kabul biriminde örneklerin kontrol ve kabulünün yapılmasında Laboratuar örnek Kabul Ve Red Kriterleri Talimatına göre hareket edilir. Reddedilen numuneler HBYS’de (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) kayıtlıdır.
5. HOS ‘de hasta detay menüsünde bulunan Numune Kabul Zamanı preanalitik sürecin bitiş, analitik sürecin başlangıcıdır.
6. Hastanemizde çalışılmayan dış testlerle ilgili istem, numune toplanması ve gönderilmesi Hastane Dışında Çalışılan Testlerin dış laboratuar çalışma Talimatı’na uygun olarak yapılır.

Analitik Süreç

1. Analitik süreç numunelerin laboratuvara teslimiyle başlar. Kabul edilen örneklerin çalışma birimlerine göre ayrılması ve ilgili birimlerin örnekleri alması ve çalışma için hazırlık yapılması bu süreçtedir.
2. Örnekler, örnek kabul elemanı tarafından, gerekliyse santrifüj edilerek serumları ayrılır ve cihaz sorumlu teknisyenine teslim edilir.
3. Sabah mesai başlangıcında cihazların günlük bakımları yapılır.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 7 / 9

- Cihaz bakımları yapılarak işlemler her bir cihaza ait bakım formlarına tek tek işaretlenir.
- Cihaz kontrolleri Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü'ne uygun olarak yapılır.
- İnternal kalite kontrolü ve kalibrasyon değerleri geçerli ise; numuneler cihazlara yüklenir ve çalışma başlatılır.
- Cihazlar çalışırken takip yapılır, böylece eksilen solüsyon vs. ihtiyaçların zaman kaybetmeden giderilmesi ve çıkabilecek sorunların engellenmesi sağlanmış olur.
- Sonuçların kontrolü ve sonuçlar test tekrar kriterlerinde çıkarsa örnek tekrar çalışılır

Postanalitik Süreç

- Sonuçlar otomasyon sistemi üzerinden Laboratuvar Uzmanı tarafından değerlendirilir.
- Sonuçlar test tekrar kriterlerinde çıkarsa numuneler tekrar çalıştırılır.
- Laboratuvar Kritik/Panik değerlerin kontrolü Biyokimya Laboratuvarı Panik Değer Listesi ve Panik Değer Bildirim Talimat'ına göre yapılır.Daha sonra **Panik Değer Bildirim Formu**'na kaydedilir.
- Sonuçların kontrolü ve uzman onayının yapılması ile hasta detay ekranında görülen onay tarihi laboratuvar postanalitik sürecin bitiş zamanıdır.
- Sonuçlar sonuç verme bankosundan hastanemizce belirlenen saatte hastalarımıza verilir.
- Ayrıca sonuçlar analizleri isteyen uzman tarafından otomasyon sistemi üzerinden giriş yapılarak da değerlendirilebilir.
- Hastalarımızda eğer isterlerse hastanemize ait web sitesinden e-laboratuvar üzerinden sonuçlarına ulaşabilirler.
- Acil çalışılacak testler laboratuvar uzmanı tarafından belirlenmiştir ve sonuçlar belirlenen acil test raporlama sürelerine uygun olarak verilir.
- Ayrıca hastayı değerlendiren hekim tarafından özellik, öncelik arz eden testler varsa laboratuvar uzmanı ile sözlü iletişime geçerek bilgi verilir ve laboratuvar uzmanının değerlendirmesi de o doğrultuda olur.
- İşleyiş prosedürü ile ilgili aksaklıklar oluştuğunda gerekli birimlere (örn: polikliniklere, servislere v.b) HOS ortamından mesaj gönderilir. Aksaklığın hastaları ilgilendirdiği kısmında laboratuvar bankosundan her hasta tek tek bilgilendirilir.

CİHAZ ARIZA VE BAKIM İŞLEMLERİ

- Otomasyonda herhangi bir arıza olduğu zaman acil hasta bilgileri manuel kayıt yapılır. Sistem geldiği zaman otomasyona işlenir.
- Herhangi bir cihazda arıza çıktığında doldurularak firma teknik servisine haber verilir.
- Cihazların bakım ve kalibrasyonları biyomedikal birim sorumlusu tarafından **Kalibrasyon Planı**'na göre kontrol edilerek yaptırılır ve **Kalibrasyon Sertifikaları** birim sorumlusu tarafından dosyalanarak muhafaza edilir.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 8 / 9

2. HBYS kullanımında kişiye özel şifrelerin paylaşılmaması hasta bilgilerinin gizliliği ve personelin sorumluluğu açısından önemlidir.

3. Birim için sarf malzeme istemi ve arıza bildirimlerini otomasyona girer. Bu eğitim bilgi işlem çalışanı tarafından kişi kuruma başladığında oryantasyon eğitimi kapsamında verilir.

HASTALARLA ETKİN İLETİŞİM KURMAK İÇİN YAPILMASI GEREKENLER

1. Sağlık personeli hasta ikilisinin bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, empati kurallarına dikkat edilmelidir.
2. Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa, bunlar hastaya anlayacağı dilde iletilmelidir.
3. Hastaya hastalığı ile hitap etmek yerine adı ile hitap ederek, kimliğini, bireyselliğini, duygularını ve düşüncelerini önemseyişimizi hissettirmeli saygı duymalıdır.
4. Rutin ve yoğun işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınmalı ve geri bildirim alınmalıdır.
5. Hastanede çalışan diğer ekip elemanları ile iyi ilişkiler kurulmalıdır. Olumsuz iletişimlerin hasta ve yakınları üzerinde 'güvensizlik' oluşturabileceği unutulmamalıdır.
6. Hasta ailesi de iletişim zincirine alınarak, onların da hasta bakımına katılımının sağlanabileceği unutulmamalıdır.
7. Hastayı ve yakınlarını dinlemede gerçekten istekli olunmalı, ilginin tamamen hastada ve yakınında olduğu hissi verilmelidir.
8. Hastayı anlama zor bir deneyimdir. Hastaya önyargısız bir yaklaşımda bulunulmalı ve onu anlamaya çalışılmalıdır. Empati ve sempati yapabilmek için hastayı kendimiz yakın hissetmemiz, ondan hoşlanmamız, aynı olayları yaşamamız gerekmez. Hastayı gözlemlememiz yeterlidir iyi ve kötü halini hasta yansıtabacaktır.

HASTA HAKLARI

1.Hizmetten Genel Olarak Faydalanma Hakkı

Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde; ırk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet alma.

2.Bilgilendirme ve Bilgi İsteme Hakkı

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkânlarının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme.

3.Sağlık Kuruluşunu ve Personelini Seçme ve Değiştirme Hakkı

Sağlık kuruluşunu seçme, değiştirme, seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma; sağlık hizmeti verecek olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenme, sağlık personeli seçme ve değiştirme.,,

4.Mahremiyet Hakkı

Gizliliğe uygun bir ortamda, her türlü sağlık hizmeti alma.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.04	01.01.2019	0	-	Sayfa 9 / 9

5.Reddetme, Durdurma ve Rıza Hakkı

Tedaviyi reddetme, durdurulmasını isteme, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanma.

6.Güvenlik Hakkı

Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda alma.

7.Dini vecibeleri yerine getirebilme Hakkı

Sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibeleri yerine getirme.

8.İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi, Saygınlık Görme ve Rahatlık Hakkı

Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik- şartları sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenlerin giderilmiş olduğu bir sağlık hizmeti alma.

9.Ziyaret ve Refakatçi Bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etme, mevzuatın ve sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde refakatçi bulundurma.

10.Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı

Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanma

Hasta Sorumlulukları

Son dönemlerde Hasta Haklarının yanında bir de "**Hasta Sorumluluğu**" kavramı ortaya çıkmıştır. Genel olarak, 'hastanın bir sağlık kuruluşuna başvurmadan önce ve başvurduktan sonraki süreçte yerine getirmesi gereken ödev ve yükümlülükler' olarak tarif edilebilir.