

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 6

**ÖZEL**  
**ORDU SEVGİ HASTANESİ**



**TEMİZLİK PERSONELİ UYUM REHBERİ**

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 6

## TELEFONLAR

**0 452 233 03 03**

**0 530 243 04 44**

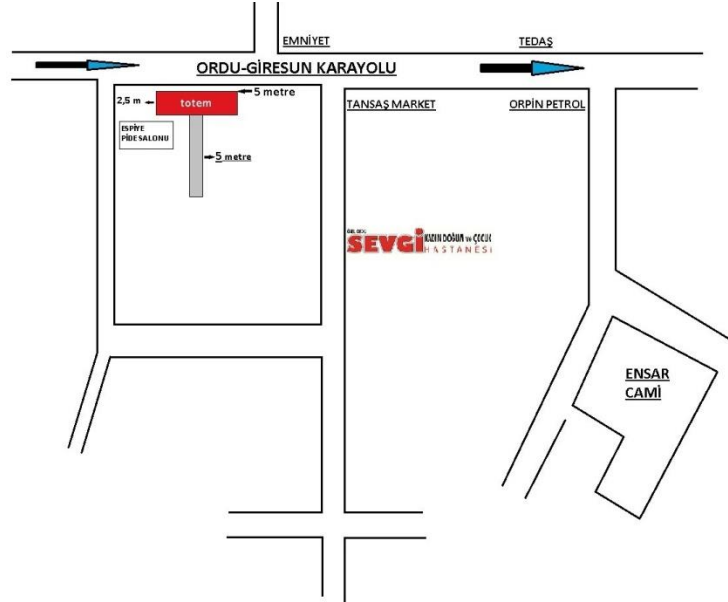
**0 530 243 04 14**

**0 530 243 04 24**

**0 530 243 05 25**

## ADRES

**Karşıyaka mahallesi 906 nolu sokak no:5 ORDU**



[www.ordusevgi.com](http://www.ordusevgi.com)

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 3 / 6

## **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 04.10.2012 tarihinde açılmıştır.

## **HASTANEMİZİN FİZİKİ YAPISI**

3591 m<sup>2</sup> 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.42 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, Eysel 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.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 4 / 6

## 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.

### TEMİZLİK HİZMETLERİN FAALİYETLERİ VE İŞLEYİŞİ

1. Temizlik çalışanları, hastane müdürü ve başhemşireliğe bağlı olarak çalışmaktadır.
2. Hasta ve Çalışan güvenliğini tehdit eden olaylara karşı bir koruyucu olarak iş gören "Güvenlik Raporlama Sistemi" kurumlarda kalite çalışmalarının en iyi göstergelerinden biridir. Sistemin amacı hastaya ve/veya çalışana zarar veren ve/veya zarar oluşmadan önce fark edilen olayların benzerlerinin oluşmasını engellemektir.
3. Bulaşıcı hastalıklara karşı çalışanlar ve hastalar için gerekli koruma önlemleri alınmalıdır. Personel için gerekli koruyucu ekipmanlar (**maske, gözlük, eldiven, önlük vb**) kullanılmalıdır.
4. Mesleki yaralanma(delici-kesici alet yaralanma, kan ve vücut sıvıları ile temas durumunda) Kurum Hekimine başvurunuz.
5. Hastanemizde Acil CPR gereken durumlarda **2222** aranarak **mavi kod** ekibi, Çalışan Güvenliği ile ilgili olaylarda **1111** aranarak **beyaz kod** ekibi ve çocuk güvenliği ile ilgili olaylarda **3333** aranarak pembe kod ekibi çağrılır.
6. Tüm personel **Hasta Hakları Yönetmeliğine** uygun olarak çalışmalıdır.
7. **Hastanın kişisel bilgileri** ile sağlık durumu hakkındaki bilgiler korunur. Hastanın onayı olmaksızın birinci derece yakınları dışındaki kişilerle paylaşılmaz.
8. Hastanede görevli tüm personel çalışma alanı ile ilgili hizmet içi eğitim toplantılarına katılır. Göreve yeni başlayan

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 5 / 6

Tüm personel **oryantasyon eğitimine** katılmış olmalıdır.

**9. Atık Ayrıştırılması:** Birime bağlı tüm laboratuvarlarda evsel, tıbbi ve geri dönüşüm atıkları ayrı larak kapalı atık kaplarında EKK tarafından hazırlanan talimatlara göre biriktirilmektedir. Kesici, delici aletler için de ayrı kapaklı toplama kapları bulunmaktadır.

### **ÇALIŞILAN BİRİM/SERVİS/ÜNİTE/ALANLARA GÖRE PERSONELİN GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

1. Kuruluşun kalite,Çevre politikası ve hedefleri doğrultusunda çalışır.
2. İş talimatlarına uygun hareket etmek,
3. Her temizlik görevlisi kendisine verilen işi yapmakla sorumludur.
4. Her Temizlik sorumlusu kendi bölümünden sorumludur.
- 5.Amirinin kendisine verdiği görevleri yapar,
6. Hizmetin istenilen kalitede yürütülebilmesi için diğer çalışanlar ile uygun bir iletişim ve diyalog kurar.
7. Hizmet sunumu için gerekli olan malzemelerin yeterlilik kontrollerini yapmaya yardımcı olur.
8. Hizmet gerçekleştirme esnasında kullandığı ekipmanların temizlik ve bakımından sorumludur.
9. Kişisel hijyen ve bakımına dikkat eder

### **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 önemseyeceğimizi hissettirmeli saygı duymalıyız.
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 yansıacaktır.

### **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.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.06	01.01.2019	0	-	Sayfa 6 / 6

## 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.

## 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.