

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 9

ÖZEL
ORDU SEVGİ HASTANESİ



HEKİM UYUM REHBERİ

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 9

TELEFONLAR

0 452 233 03 03

0 530 243 04 44

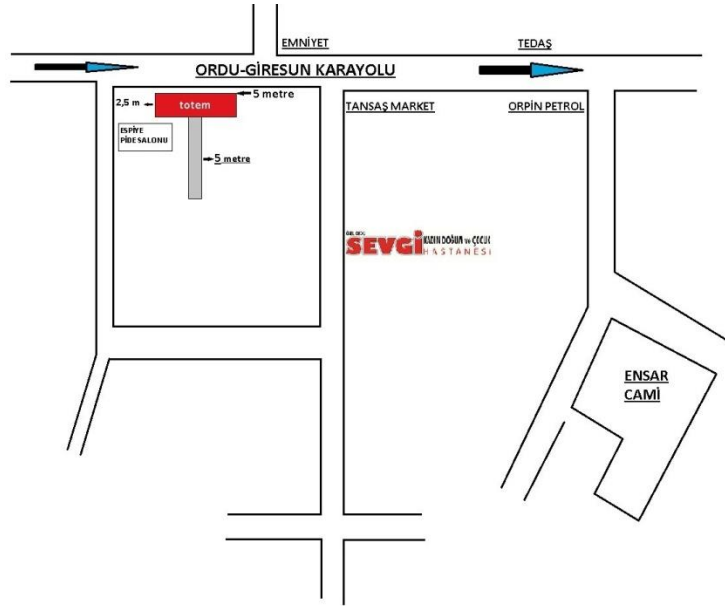
0 530 243 04 14

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.07	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.32 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, İditme 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.

2. Kat :

Genel Servisi

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 4 / 9

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

1. 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.

2. LABORATUVAR HİZMETLERİ

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

Ayaktan Hastada Laboratuvar Hizmetleri İşleyişi:

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

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 5 / 9

Yatan Hastada Laboratuvar Hizmetleri İşleyişi:

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

Hastanemiz laboratuvarında çalışılmayan bir test istemi yapılacağı zaman;

- Laboratuvar tetkik istem formundan ilgili testlerin istemi yapılır.
- Bu istemler istemi yapan hekimin sekreteri veya kat sekreteri tarafından otomasyona kayıt edilir.
- Bu form tetkiklerin hastanemiz laboratuvarında yapılmadığına dair laboratuvar sorumlusu tarafından imza ve kaşe edilir.
- Servis hastalarında servisten, poliklinik hastalarında poliklinikten örnek alma işlemleri yapılır.
- 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.
- 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.
- Dış laboratuvara gönderilen testlerin çalışılma süreleri her test için farklılık göstermektedir.

3. GÖRÜNTÜLEME HİZMETLERİ

Hastanemizde muayenesi olmuş ya da yatışı yapılmış hastalardan istenen radyolojik tetkikler Görüntüleme Birimimizde çekimleri yapılmaktadır. Görüntüleme Birimimiz 1 adet röntgen, 1 adet banyo, 1 adet kemik dansitometri odasından oluşmaktadır.

Ayaktan Hasta Röntgen Çekim İşleyişi:

- Poliklinik hastaları doktor muayenesinin ardından tetkik istem formu ile röntgen servisine müracaat eder. Hastanın kimliği doğrulandıktan sonra film sırası verilerek çekim odasına yönlendirilir.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 6 / 9

- b)** Çekim yapacak olan teknisyen hamilelik şüphesi olan hastalara gerekli sorgulamaları yapılır. Hamilelik ihtimali olan hastalara çekim yapılmaz. Doktorlarına yönlendirilir.
- c)** Hastalar çekim odasına tek olarak alınır.
- d)** Çekim yapılacak hastalar soyunma odasında hazırlanması istenir. Çekime uygun hazırlık tarif edilir. Yüzük, küpe, kolye vb. metallerin çıkartılması istenir.
- e)** Hastaya yapılacak çekim ve pozisyon hakkında kısa bilgi verilir.
- f)** Çekim yapıldıktan sonra hasta dışarı alınır. Sıradaki hasta aynı işlemlere tabi olur.
- g)** Çekim esnasında hasta dışında odada kimse bulundurulmaz.
- h)** Sonucu en geç 1 saat içerisinde hastaya teslim edilir.

Yatan Hasta Röntgen Çekim İşleyişi:

- h)** Yatan hastalar tetkik istem formu ile röntgen servisine müracaat eder. Hastanın kimliği doğrulandıktan sonra film sırası verilerek çekim odasına yönlendirilir.
- i)** Hamilelik şüphesi olan hastalara gerekli sorgulamaları yapılır. Hamilelik ihtimali olan hastalara çekim yapılmaz. Doktorlarına yönlendirilir.
- j)** Hastalar çekim odasına tek olarak alınır.
- k)** Çekim yapılacak hastalar soyunma odasında hazırlanması istenir. Çekime uygun hazırlık tarif edilir. Yüzük, küpe, kolye vb. metallerin çıkartılması istenir.
- l)** Hastaya yapılacak çekim ve pozisyon hakkında kısa bilgi verilir.
- m)** Çekim yapıldıktan sonra hasta dışarı alınır. Sıradaki hasta aynı işlemlere tabi olur.
- n)** Çekim esnasında hasta dışında odada kimse bulundurulmaz.
- o)** Sonucu en geç 1 saat içerisinde kat görevlileri personeline teslim edilir.

Ayaktan Hasta Kemik Dansitometrisi Ölçümünün İşleyişi:

- a)** Uzman Hekimin istemi doğrultusunda poliklinik sekreteri tarafından istem formu doldurularak online randevu verilir. (En geç 5 iş günü)
- b)** Randevu saati gelen hasta istem formu ile birime müracaat eder.
- c)** Kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra kemik ölçüm odasına alınır.
- d)** Hamilelik ihtimali olan hastalara çekim yapılmaz. Doktorlarına yönlendirilir.
- e)** Ölçüm yapılacak hasta soyunma odasına yönlendirilerek gerekli ön hazırlıklar tarif edilir. Metallerin çıkartılması istenir.
- f)** Hastanın boy ve kilo ölçümü yapılır.
- g)** Hastaya yapılacak ölçüm hakkında kısa bilgi verilerek ölçüm yapılır.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 7 / 9

h) Sonuçlar tetkik sonrası 5 dakika içinde hastaya teslim edilir.

Yatan Hasta Kemik Dansitometrisi Ölçümünün İşleyişi:

- Uzman Hekimin istemi doğrultusunda kat sekreteri tarafından istem formu doldurularak online randevu verilir. (En geç 5 iş günü)
- Randevu saati gelen hasta istem formu ile birime müracaat eder.
- Kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra kemik ölçüm odasına alınır.
- Hamilelik ihtimali olan hastalara çekim yapılmaz. Doktorlarına yönlendirilir.
- Ölçüm yapılacak hasta soyunma odasına yönlendirilerek gerekli ön hazırlıklar tarif edilir. Metallerin çıkartılması istenir.
- Hastanın boy ve kilo ölçümü yapılır.
- Hastaya yapılacak ölçüm hakkında kısa bilgi verilerek ölçüm yapılır.
- Sonuçlar tetkik sonrası 5 dakika içinde çıkartılır. Gün içerisinde kat görevlisine teslim edilir.

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

HASTALARLA ETKİN İLETİŞİM KURMAK İÇİN YAPILMASI GEREKENLER

- Sağlık personeli hasta ikilisinin bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, empati kurallarına dikkat edilmelidir.
- Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa, bunlar hastaya anlayacağı dilde iletilmelidir.
- Hastaya hastalığı ile hitap etmek yerine adı ile hitap ederek, kimliğini, bireyselliğini, duygularını ve düşüncelerini önemseyeceğimizi hissettirmeli saygı duymalıyız.
- Rutin ve yoğun işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınmalı ve geri bildirim alınmalıdır.
- Hastanede çalışan diğer ekip elemanları ile iyi ilişkiler kurulmalıdır. Olumsuz iletişimlerin hasta ve yakınları üzerinde 'güvensizlik' oluşturabileceği unutulmamalıdır.
- Hasta ailesi de iletişim zincirine alınarak, onların da hasta bakımına katılımının sağlanabileceği unutulmamalıdır.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 8 / 9

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 yansıtabilir.

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.

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.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
EY.RH.07	01.01.2019	0	-	Sayfa 9 / 9

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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE GELİŞTİRME EKİBİ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM