



KALİTE POLİTİKAMIZ

- Katılımcı, paylaşımına açık yönetim yaklaşımı ve ekip ruhu ile profesyonel ve güler yüzlü hizmet anlayışının hâkim olduğu bir kurum kültürü oluşturmak.
- Hasta haklarını korumak, tedavinin her aşamasında hasta ve ailesini bilgilendirmek ve eğitmek.
- Çalışanların mesleki yetkinliğini arttırmak için sürekli eğitimi desteklemek.
- Hasta ve Çalışan Güvenliği için; Tüm personelin gerçekleştirdikleri faaliyetleri sürekli izleyerek, gerekli iyileştirmeler yapmak, eğitimlerle desteklemek,
- Irk, cins, din ayrımı yapmadan insan hayatına sonsuz saygı duymak,
- Hasta ve çalışanlarımızın memnuniyetini ölçüp, onların beklentilerine göre gerekli düzenlemeleri yapmak,
- Verdiğimiz hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesini ve ölçülebilir şekilde geliştirilmesini sağlamaktır.

HASTA MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Erciş Devlet Hastanesi'nin hasta memnuniyeti politikasının temelini "Hasta Odaklılık" oluşturur. Bu amaçla; kalite politikası ve yasal şartlar çerçevesinde hastalarımızdan gelen talep ve memnuniyetsizlikleri tarafsızlık, objektiflik, gizlilik ve cevap verilebilirlik ilkelerinden ödün vermeden inceleyip, çözüm sunan, memnuniyetsizliklerin tekrarının önlenmesi için gerekli iyileştirme çalışmalarını; planlama, uygulama, kontrol etme ve sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde gerçekleştirmeyi taahhüt eder.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

1.HASTA KİMLİK BİLGİLERİNİN TANIMLANMASI VE DOĞRULANMASI

- Hastalara, tanı ve tedavi hizmeti verilirken hastaya ait kimlik bilgilerinin doğru tanımlanması ve kimlik doğrulanması yapılarak; doğru hastaya, doğru işlem ve doğru tedavi yapılmasını sağlamak.

2. SAĞLIK HİZMETİ VERENLER ARASINDA İLETİŞİM GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

- Hasta bakım sürecinin önemli bileşenlerden biri olan iletişim güvenliğinin sağlanması ve sağlık hizmeti sunumunda sıklıkla ortaya çıkan tıbbi hatalara doğrudan neden olan iletişim hatalarının oluşmasının engellenmesi.

3.İLAÇ GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

- İlaçların güvenli uygulamalarına ilişkin tüm süreçleri tanımlayarak bu süreçlerdeki tüm safhalarda görev alan sağlık çalışanlarının görevlerini belirlemek ve aynı zamanda ilaç hatalarında izlenecek uygulamaları saptamaktır.

4.KAN TRANSFÜZYONUNUN GÜVENLİ UYGULAMALANMASINI SAĞLAMAK

- Hastanemizde kan ve kan ürünlerinin transfüzyonunda uyulması gerekli kuralları belirlemek gerekli talimat, prosedür ve formları hazırlamak, Personele Kan ve Kan ürünleri Transfüzyonunda dikkat edilmesi gereken konular hakkında eğitim vermek ve olası komplikasyonları önlemektir.

5.ENFEKSİYON RİSKLERİNİN AZALTILMASI

- Hastanemizde Enfeksiyon kontrol komitesi kurularak olası riskleri saptamak ve engel olmak, Enfeksiyonların engellenmesi ve takibi için gerekli Prosedür,Talimat,Plan ve Programların hazırlanması.

6.HASTA DÜŞMELERİNİN ENGELLENMESİ

- Kurumumuzdan hizmet almakta olan hastaların, hizmet sürecinde; hastaların düşme riskini azaltmak

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



için gerekli önlemleri almak. Yatan hastalarda düşme riski değerlendirilmesi yapılmasını sağlamak. Hastanın düşmelerden kaynaklanabilecek olası zarar görme riskini azaltmak.

7.GÜVENLİ CERRAHİ UYGULAMALARININ SAĞLANMASI

- Ameliyathanenin cerrah ve hemşire için etkili, yeterli ve hasta için güven verici bir yer olmasını sağlamak. Ameliyatta hasta güvenliğini sağlamak için doğru hastaya doğru cerrahi yöntem, doğru dozda ilaç, enfeksiyon kontrolü, doğru taraf cerrahisi, anesteziyi doğru uygulamak ve olası cerrahi riskleri önlemek.

8.TEMEL YAŞAM DESTEĞİNİN GÜVENCE ALTINA ALINMASI (MAVİ KOD UYGULAMASI)

- Hastanemizde acil tıbbi müdahaleye ihtiyaç duyulan hallerde ilgili sorumlu ekibin (Mavi Kod Ekibi) en kısa zamanda olay yerine ulaşmasını ve olaya müdahalesini sağlamak.

9.YENİDOĞAN VE ÇOCUK GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI (PEMBE KOD UYGULAMASI)

- Hastanede Yeni doğan ve çocuk güvenliğinin sağlanması üzere bir tehlike anında (kaçırılma v.s.) güvenlik personelinin en hızlı biçimde durumdan haberdar edilmesi ve olay yerine yönlendirilmesini sağlamak.

10.HASTA VE ÇALIŞANLARIN FİZİKSEL SALDIRI, CİNSEL TACİZ VE ŞİDDETE MARUZ KALMALARINA KARŞI GEREKLİ GÜVENLİK TEDBİRLERİNİN ALINMASI

- Hastanede hasta ve çalışanların fiziksel saldırı, cinsel taciz ve şiddete maruz kalmalarına karşı gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması için bir tehlike anında güvenlik personelinin en hızlı biçimde durumdan haberdar edilmesi ve olay yerine yönlendirilmesini sağlamak.

11.AFETLER VE OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA TEDBİR ALINMASI

- Olası afetlere karşı önceden hazırlanan AFET PLANI'nı güncelliğini sağlamak, Planda görevli personel bilgilendirmelerini ve eğitimlerini yapmak, Yangın, Deprem ve Tahliye planı tatbikatları

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



düzenleyerek olası afet durumlarında hazır olmak.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ

“Çevremizi Korumak Ve Sürekliliğini Sağlamak İçin Tüm Çevre Yasa Ve Yönetmeliklerine Uyarak Çevre Etkilerini Kontrol Altında Tutarak Ve Bu Etkileri Azaltarak Çevresel Performansımızı Sürekli İyileştirmek Ve Bu Bilincin "Operasyonel İş Mükemmelliği"İle Gerçekleştirerek Gelecek Kuşaklara Yaşanabilir, Temiz Bir Çevre Bırakmaktır.”

- Çevre boyutları ile ilgili tüm yasal genellikler ile işletme gerekliliklerini sağlayarak sürekli gelişim ve iyileştirme sağlamak
- Teknik ve ekonomik olanaklar çerçevesinde çevreye en az zarar veren uygun teknolojileri kullanıp, doğal kaynakların korunmasını sağlamak.
- Çevresel performansımızın sürekli iyileştirilmesi yönünde çevre yönetim sistemimizi geliştirmek.
- Çevreye olan sorumluluklarımız konusunda tüm çalışanlarımızı, Tedarikçilerimizi ve çevre halkını bilinçlendirerek katılımlarını sağlamak.
- Atıkların geri dönüşüm ve yeniden değerlendirme alternatiflerini değerlendirmek.
- İş sağlığı ve güvenliği kuralları çerçevesinde oluşabilecek acil durum risklerini azaltarak sağlık, güvenlik ve çevre bütünlüğünü oluşturmaktır.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



ZİYARET VE REFAKAT POLİTİKAMIZ

1. Ziyaret öncesi ve sonrası ellerinizi yıkayınız ya da el dezenfektanı kullanınız.
2. Hasta ziyaretleri her gün **13:00-14:00** ve **19:00-20:00** saatleri arasında yapılmaktadır. Ziyaret saati bittiğinde görevlilerin uyarılarına riayet ediniz. Yaz-kış saat uygulamasına göre hastane tarafından bu ziyaret saatleri değiştirilebilir.
3. Hastalarımızın sağlığı için hasta odalarında yalnızca **2** ziyaretçi ve **1** refakatçi bulundurulmasına ve ziyaret süresinin **10** dakika ile sınırlandırılmasına özen gösteriniz.
4. Hasta ziyaretlerinizde, hastalarımızın rahatsız olmaması için oda ve hastane koridorlarında yüksek sesle konuşmayınız, gürültü yapmayınız.
5. Yerlere çöp atmayınız. Pencereleden aşağıya hiçbir şey atmayınız ve pencere kenarlarına hiçbir şey koymayınız.
6. Fiziksel veya sözlü saldırılarda bulunmak, sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeler kullanmak, silah olabilecek herhangi bir şeyi taşımak yasaktır.
7. Hastane dışından yiyecek-içecek getirilmesi yasaktır.
8. Değerli eşyalarınızı hastaneye getirmeyiniz.
9. Hasta ziyaretine **12** yaşından küçük çocukların getirilmesi yasaktır.
10. Enfeksiyon ve alerji reaksiyonlar açısından hastalara çiçek getirilmesi uygun değildir.
11. Ziyaret saatleri dışında hasta ziyareti sorumlu hekim-hemşire izni ile mümkündür.
12. Hasta odalarında, teknik sorunlar doğuracağından ısıtıcı, su ısıtıcısı kullanmayınız.
13. Hastalarımızın tedavi ve muayene işlemleri sırasında ziyaretçilerin odadan çıkarak hasta mahremiyetine özen göstermesi gerekmektedir.
14. Hastalarımızın ziyareti tıbbi nedenlerle hekimi tarafından yasaklandıysa ziyaret konusunda ısrar edilmemelidir.
15. Refakatçilerin kendi hastalarının yatağında veya boş hasta yatağında yatmalarına izin verilmez. Refakatçi koltuklarında dinlenmeleri uygundur.
16. Refakatçi, hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım edebilir.
17. Refakatçinin; serum seti, oksijen manometresi gibi hasta ile ilgili tedavi malzemelerine dokunması, bunlarla oynaması yasaktır.
18. Bulaşıcı ve salgın hastalık taşıyan kişilerin ziyaret ve refakatine izin verilmez.
19. Refakatçi değişimlerinden servis hemşireleri haberdar edilecektir.
20. Ameliyathaneler, yoğun bakım ünitesi ve laboratuvarlar gibi giriş kısıtlaması olan birimlere ziyaretçi-refakatçi girişi yasaktır. Bu ünitelerin kendine özel ziyaretçi-refakatçi politikaları bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN



21. Bu ana kurallar dışında; gerektiğinde her kliniğin kendine özel ziyaretçi-refakatçi politikası oluşturabileceği unutulmamalıdır. Refakatçi ve ziyaretçiler yukarıda yazılı bulunan ve hastanenin koyduğu-koyacağı diğer tüm kurallara uymak zorundadır.

Tüm bu kurallar hastalarımıza daha iyi hizmet verebilme ve onları daha rahat ettirebilme amacı ile oluşturulmuştur. Gerekli hassasiyeti gösterdikleri için tüm hasta, refakatçi ve ziyaretçilerine TEŞEKKÜR EDERİZ...

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN