|  |  |
| --- | --- |
| **İlgili Birim / Sahibi** | Gastroenteroloji Enstitüsü  |
| **İlgili Kanun/Yönetmelik/Yönerge** | 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,Sağlık Bakanlığı Sağlık Uygulama Tebliği8/3/2010 tarihli ve 27515 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Hemşirelik Yönetmeliği Sağlık Bakanlığı’nın 29 Nisan 2009 tarih ve 27214 sayılı “Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanması ve Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında TebliğiM.Ü. Döner Sermaye İşletmesi Yönetmeliği |
| **İlgili Prosedür** |  |
| **1. AMAÇ** | Enstitümüzde sağlıkla ilgili iş ve işlemlerin doğru zamanında yapılmasını sağlayarak hasta ve hasta yakınları ve çalışanlar için sağlık hizmetinin kalitesini arttırmak. |
| **2. KAPSAM** | Tüm Enstitü çalışanları, hasta ve hasta yakınlarını kapsar. |
| **3. TANIMLAR** **KISALTMALAR** | **Enstitü Çalışanları:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi Katma ve Döner Sermaye Bütçe kapsamında çalışan Personel ile Geçici ve Daimi İşçiler.**Üst Sağlık Kuruluşları**: Devlet Hastaneleri, Üniversite Hastaneleri, Tam Teşekküllü Özel Hastaneler.**Fiziksel Belge :** Fiziki olarak hazırlanmış, ıslak imzalı belge.**Rektörlük:** Marmara Üniversitesi Rektörlüğü**MEDULA:** Türkiye’de genel sağlık sigortası ile sağlık tesisleri arasında sağlık tesislerinin iş süreçlerine müdahale etmeksizin fatura bilgisini elektronik olarak toplamak ve hizmetlerin ödemesini gerçekleştirmek için oluşturulmuş bütünleşik sistemdir.  **M.Ü.:** Marmara Üniversitesi**YÖK:** Yükseköğretim Kurumu**SGK:** Sosyal Güvenlik Kurumu**S.B**: Sağlık Bakanlığı**G.E.:**Gastroenteroloji Enstitüsü**EBYS**: M.Ü.Elektronik Belge Yönetim Sistemi**SABİM:** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi**CİMER**:Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi |
| **4. UYGULAMA ADIMLARI** |  |  |  |
| **4.1.RANDEVU ALMA İŞLEMLERİ** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| 4.1.1. Hasta veya hasta yakını tarafından şahsen veya telefon numarası üzerinden randevu talebinde bulunur. | Hasta veya Hasta YakınıRandevu Görevlisi | Randevu Talebi | 2 dk. |
| 4.1.2. Randevu görevlisi, Hasta Kayıt Personeli hastanın daha önce sistemde hasta kaydının olup olmadığını kontrol edir. | Hasta veya Hasta YakınıRandevu Görevlisi | Randevu Kontrolü | 2 dk. |
| 4..13. Randevu talebinde bulunulan hastanın kaydı yoksa T.C. no, Adres, Telefon ve SGK bilgileri alınarak kayıt işlemini gerçekleştirir. | Hasta veya Hasta YakınıRandevu Görevlisi | Kayıt İşlemi | 2 dk. |
| 4.1.4. Daha önce kaydı olan ve yeni kayıt işlemi gerçekleştirilen başvuru sahibinin istenilen gün ve saatte uygun poliklinik olup olmadığı kontrol edilir. Varsa randevu oluşturularak kendisine bilgi verilir. Belirtilen tarih ve saatte randevu olmaması ve başka gün istememesi durumunda işlem sonlandırılır. | Hasta veya Hasta YakınıRandevu Görevlisi | Randevu, kayıt | 5 dk. |
| **4.2.POLİKLİNİK HİZMETLERİ** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| 4.2.1.Randevu tarihinde hasta poliklinik muayene sırasına göre sorumlu hekim tarafından muayenesi yapılır. | Poliklinik HemşiresiSorumlu Hekim. | Muayene | 15 dk. |
| 4.2.2. Laboratuvar tetkik isteniyorsa doktor tarafından istem formu doldurularak ilgili birime yönlendirilir. | Sorumlu Hekim | İstem Formu | 5 dk. |
| 4.2.3. Tetkikler değerlendirilir. İlaç tedavisi önerilmişse reçete yazılır veya başka bir sağlık kuruluşuna yönlendirilir. | Sorumlu HekimHasta Kayıt Görevlisi | ReçeteSevkRapor | 5 dk. |
| **4.3.HEMŞİRELİK HİZMETLERİ** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| **4.3.1 FİBRO SCAN** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| **4.3.1.1**.Hastanın boy, kilo ölçümü yapılır. | Hemşire | Ölçüm değerleri | 3 dk. |
| **4.3.1.2.** Hasta işlem odasına alınır, hasta bilgileri cihaza giriş yapılır ve cihaz hazırlanır. | Hemşire | Hasta bilgileri | 3 dk. |
| **4.3.1.3.** İlgili hekim işlemi yapar. Hasta kaldırılır. Sonuç için bekleme salonuna alınır. | Hekim, Hemşire |  | 2 dk. |
| **4.3.1.4.** Hastaya sonucu verilir. | Hekim, Hemşire | Rapor | 2 dk. |
| **4.3.2. ENDOSKOPİ** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| **4.3.2.1.** Hastaya Onam Formu imzalatılır. | Hemşire | Onam Formu | 5 dk. |
| **4.3.2.2.** İlgili işleme göre cihaz ve hasta işlem için hazırlanır. Hasta işlem odasına alınır. | Hemşire | İşleme hazır cihaz ve hasta | 5 dk. |
| **4.3.2.3.** Hastaya damar yolu açılır. İşlem hakkında bilgi verilir. Hastanın soruları cevaplandırılır. | Hemşire | İşlemle ilgili bilgi verilmiş hasta | 5 dk. |
| **4.3.2.4.** Doktor istemine göre Sedasyon uygulanır. Tansiyonu ölçülür. Oksijen satürasyonuna bakılır. Oktijen takılır. | Hemşire | Hastanın değerleri | 5 dk. |
| **4.3.2.5.** İlgili doktor işlemi yapar. | İlgili hekim |  | 15 dk. |
| **4.3.2.6.** İşlem sonrası hasta derlenme odasına alınır. Takibi yapılır. (Nabız, Tansiyon, Oksijen) Hasta kendini iyi hissettiğinde raporları verilir. Hasta ve hasta yakını bilgilendirilir. Evine gönderilir. | Hekim, Hemşire | İyi durumda olan hasta | 20 dk. |
| **4.3.2.7.** İşlemde kullanılan cihaz, kontrolleri yapıldıktan sonra yıkanır, dezenfekte edilir. | Hemşire | Temiz cihaz | 30 dk. |
| **4.3.3. MOTİLİTE** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| **4.3.3.1.** Hasta Bilgi Formu ve Onam Formu doldurulur. | Hemşire | Hasta Bilgi Formu ve Onam Formu | 5 dk. |
| **4.3.3.2.** İlgili işleme göre cihaz ve hasta işlem için hazırlanır. Hasta işlem odasına alınır. | Hemşire | İşlem için hazır hasta | 2 dk. |
| **4.3.3.3.** İşlem hakkında bilgi verilir. Hastanın soruları cevaplandırılır. | Hemşire | İşlem hk. Da bilgisi olan hasta | 3 dk. |
| **4.3.3.4.** İlgili hekim ile birlikte hastanın işlemi yapılır. | Hekim, Hemşire | İşlemi bitmiş hasta | 10 dk. |
| **4.3.3.5.** İşlem sonrası hasta evine gönderilir. 1 hafta sonra işlem sonucu rapor olarak verilir. | Hemşire | Rapor | 1 hafta |
| **4.4.HASTA HAKLARI (BAŞVURU/ÖNERİ/ŞİKAYET)** | **SORUMLULUK** | **ÇIKTILAR** | **ZAMANLAMA** |
| 4.4.1. Hasta veya hasta yakını tarafından şahsen veya SABİM, CİMER vb. iletişim kanallarından gelen başvurular değerlendirilir. | Hasta Hakları Sorumlusu Enstitü Sekreteri | Değerlendirme | 10 dk. |
| 4.4.2.Başvuru şikayet ise sorunun yerinde çözülüp çözülmeyeceğine karar verilir. | Hasta Hakları Sorumlusu | Karar | 10 dk. |
| 4.4.3.Sorun çözüldüğünde başhekim bilgilendirilir. Muhataplara sözlü veya yazılı bildirim yapılır. | Hasta Hakları SorumlusuBaşhekim | Bildirim (e-bildirge) | 2 gün |
| 4.4.4.Şikayet Personel ile ilgili ise aynı gün içinde personelden bilgi istenir. Çalışanlar dışında bilgi alınacak olanlar varsa gelen bilgiler çerçevesinde karara bağlanır. | ÇalışanlarHasta Hakları Sorumlusu | Karar | 2 gün |
| 4.4.5.Sorunun çözümü ile ilgili başvuruyu yapanlara sözlü veya yazılı bilgilendirme yapılır. | Hasta Hakları SorumlusuBaşhekim | Yazılı veya Sözlü bildirim | 5 dk. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 4.5. İlgili Formlar/Belgeler | Hasta Takip FormuHasta Bilgilendirme FormuReçeteRaporOnam FormuTetkik FormuŞikayet Formu |