
	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:1/10

1. AMAÇ :

Temel Amaç: Hastanemizde; Hasta ve Hasta yakınlarının hizmete erişimlerinin kolaylaştırılması, hasta ve hasta yakınlarına doğru yönlendirmenin yapılması için hasta karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetlerini yeterli bir şekilde sunmaktır.

1.1.Hasta Karşılama ve Yönlendirme Personelleri

-Acil Servis 1 kişi (1 Sekreter, 1 Yardımcı Personel)

- Hasta Kabul 4 kişi

- 2 Adet Hostes

-1 Adet Yabancı Dil Personeli (Mesai Saatleri içerisinde Yabancı Dil bilen personel bulunmaktadır. Mesai saatleri dış ında ise arandığında gelmektedir.)

Hastanın ve refakatçilerin, hasta ziyaretçilerinin ve hastane çalışanlarının doğru bilgilendirme ve yönlendirmelerini sağlamak, hizmet almalarını kolaylaştırmak, huzur ve sükunun sağlanması, hastane idaresinin koyduğu kurallar çerçevesinde işlerin yürütülmesini sağlayan kişilerdir.

1.2. Hasta Karşılama ve Yönlendirme Personelinin Hizmet Verdiği Öncelikli Yerler


ACİL SERVİS:

- Acil serviste zaman hayati önem taşır. Doğru müdahale için ilk girişte hastayı karşılayan personel müdahalesi ve doğru yönlendirmesi çok önemlidir. Hasta karşılama ve yönlendirme personeli hastalara kayıt için yardımcı olur. Daha sonra muayeneden çıkan hastaların dosyalarına doktorların yazmış olduğu tetkik veya muayene sonucuna bakarak gerekli yerlere yönlendirir.
- Hasta karşılama ve yönlendirme personeli, acil müdahale için gelen hastaların giriş ve tahlillerinin takibinden öncelikle sorumludur. Daha sonra kabinlerin bulunduğu gözlem odasında bulunan hastaların işlemlerine yardımcı olur. Belirli zaman aralıklarıyla hastalara bir ihtiyaçları olup olmadığını sorar. Taburcu olacak hastalara çıkışa kadar yardımcı olur.
- Acil müdahalede görevli olan hasta karşılama ve yönlendirme personeli hasta yakınlarına hastalarının yerlerini söylemek, sorulan sorulara cevap vermekle hasta ve hasta yakınlarına yönlendirmekle görevlidir. Adli vaka olarak belirtilen hasta yakınlarını polis noktasına yönlendirir. Vefat olmuş hasta ve yakınlarını da yetkili doktorlara yönlendirmek zorundadır. Kesinlikle hasta ve yakınlarına hastanın durumu hakkında bilgi veremez.

POLİKLİNİKLER:

- Bu bölümlerde belirli bir rahatsızlıktan şüphelenen hastalar veya belirli periyotlarla hastalıklarını durumunu kontrol eden hastalar gelir. Burada öncelikli görev en yoğun kısımlara uygun dağılımla hastaların doğru yönlendirme ihtiyaçlarını karşılamaktır. Burada yaşlı, kimsesiz, yardıma muhtaç hastalara eşlik edilerek muayene de yardımcı olunur. Görev yerleri genellikle sabittir. Kılık kıyafet, düzgün ve diğer hastane çalışanlarından ayırt edilebilecek kıyafet giymelidir. Konuşma, hastalara doğru yaklaşım ve güler yüz çok önemlidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:2/10

1.3. Hasta Karşılama ve Yönlendirme Görevini Yürütürken Uyulması Gereken Kurallar

1. Güler yüzlü olmak.
2. Hasta sorunu sorduktan sonra yön gösterdiğiniz yeri anladığına emin olmak.
3. Sabırlı olmak.
4. Kılık kıyafete özen göstermek.
5. Mümkün olduğu kadar nazık olmak .
6. Güvenilir olmak.
7. Hasta hakları konusunda asgari bilgiye sahip olmak.
8. Hızlı ve pratik olmak .
9. Hastalara kendi yakınımız ile ilgileniyormuş gibi ilgilenmek.
10. Gerekğinde sedye veya tekerlekli sandalye ile hastaları gidecekleri bölüme götürmek.

2. HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME PERSONELİNİN GÖREVLERİ

- Hastaların kabul işlemlerini yapma, muayene sonrası tetkik, tedavi ve yatış işlemlerini yürütme, hasta ve yakınlarını doğru bilgilendirme ve refakat etme
- Hastaya veya yakınına ilk karşılaşmadaki güler yüz doğru ve olumlu yaklaşım gösterme,
- Hastalara verilen hizmetlerde mümkün olduğunca kibar ve nazık olma ve hastalara güven verme,
- Hastaneye gelen engelli, yaşlı, kimsesiz yardıma muhtaç hastalara işlemleri sonuçlandırılıncaya kadar öncelikli görevi refakat etme, hastalara yardımcı olma,
- Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetleri Uygulama Usul Tebliği madde 9/2 gereğince Acil servise müracaat eden hastaların laboratuvar, röntgen gibi tetkiklerinde yardımcı olma,
- Ziyaretçilerin hasta ve hasta sahiplerine huzur içinde hizmet almaları için her türlü yardımı sağlama ve daha kolay hizmet almalarına yardımcı olma,
- Bina girişlerinde, servislere çıkışlarda, asansör kullanımlarında Hastane İdaresince verilen yetki ve talimatlar doğrultusunda hizmet alanlar ile hastalara yardımcı olma ve bu konularda ilgili birimlere bilgi aktarma,
- Danışmanlık ve halkla ilişkiler hizmeti verme.



3. HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME PERSONELİNE VERİLECEK EĞİTİMLER:

3.1. Hastanenin Genel Olarak İşleyiş Ve Kuralları İle Tüm Birimlerin Verdiği Hizmetler Hakkında Bilgi (Uyum Eğitimi)

3.1.1. Hastanenin Genel İşleyiş ve Yapısı

- Hastanenin Fiziki Yapısı
- Hastaneye Ulaşım
- Hastane İletişim Bilgileri
- Hastanede Nereye, Nasıl Ulaşılabileceği, Poliklinikler, Servisler, İdare Ve Çeşitli Hizmet Birimlerinin nerede olduğu
- Hizmet Birimlerinin Görevleri Ve Yürüttüğü Hizmetler
- Yönetimsel Yapı Ve Yöneticiler
- Çalışma Koşulları Ve İzinler

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:3/10

3.1.2. Etik ve Hasta Hakları

İnsanlar Arasındaki Tüm İlişkilerin Temel, Doğal Ve Vazgeçilmez İlkeleri Vardır.

Bunlar;



- Yararlılık İlkesi (Karşılıklı Zarar Vermeme Ve Yarar Sağlama)
- Dürüstlük İlkesi (Aldatmama)
- Saygı İlkesi
- Özerklik İlkesi (Tarafların Bağımsızlığı, İradeliliği, İstekliliği)
- Eşitlik İlkesi (Bireysel Ve Toplumsal Bağlamda Eşitlik)
- Hakkaniyet Ve Adalet İlkesi'dir.

Hasta merkezli ilişkilerde tüm tarafların erdemli olması gerekir. Taraflardan birinin, yalnızca sağlık çalışanının, erdemli olması ya da yalnızca onlardan erdemli davranışlar beklenilmesi doğru değildir. Buna karşın, ilişkiler yumağındaki olumsuzluklar sağlık çalışanının erdemsiz davranmasının gerekçesi olamaz, olmamalıdır. Sağlık çalışanı her koşulda erdemli olmak zorundadır. Tarafların hastalarla olan ilişkileri erdemliliğin tüm ilkelerine ve bu arada da hasta haklarına uygun olmalıdır.

“Hasta Hakları Yönetmeliği” ne göre; Sağlık kuruluşuna, sağlık hizmeti almak için başvuran herkesin;

- **Hizmetten genel olarak faydalanma:** Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamının teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,
- **Eşitlik içinde hizmete ulaşma:** Irk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet almaya,
- **Bilgilendirme:** Her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu öğrenmeye,
- **Kuruluşu seçme ve değiştirmek:** Sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirmeye ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,
- **Personeli tanıma, seçme ve değiştirmek:** Sağlık hizmeti verecek ve vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye, seçme ve değiştirmeye,
- **Bilgi isteme:** Sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak istemeye,
- **Mahremiyet:** Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya,
- **Rıza ve izin:** Tıbbi müdahalelerde rızanın alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya,
- **Reddetme ve durdurma:** Tedaviyi reddetmeye veya durdurulmasını istemeye,
- **Güvenlik:** Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya,
- **Dini vecibelerini yerine getirebilme:** Kuruluşun imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye,
- **Saygınlık görme:** Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir yaklaşımla sağlık hizmeti almaya,
- **Rahatlık:** Her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültü ve rahatsız edici bütün etkenler bertaraf edilmiş bir ortamda sağlık hizmeti almaya,
- **Ziyaret:** Kurum ve kuruluşlarca belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul etmeye,
-

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:4/10

- **Refakatçi bulundurma:** Mevzuatın, sağlık kurum ve kuruluşlarının imkanları ölçüsünde ve tabibin uygun görmesi durumunda refakatçi bulundurmaya istemeye,
- **Müracaat, şikayet ve dava hakkı:** Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikayet ve dava hakkını kullanmaya,
- **Sürekli hizmet:** Gerektiği sürece, sağlık hizmetlerinden yararlanmaya,
- **Düşünce belirtme:** Verilen hizmetler konusunda düşüncelerini ifade etmeye, hakkı vardır.”

3.2. İLETİŞİM

İletişim genel olarak insanlar arasındaki düşünce ve duygu alışverişi olarak ele alınmakta olup; amacı, alan ve veren arasında bilgi, düşünce ve tutum ortaklığı yaratmaktır. İçeriği ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları, yani iletişim kurmaları gerekir. Bireylerin kendi günlük yaşamlarında, diğer kişilerin görüşlerine saygılı ve hoşgörülü olmayı öğrenmeleri gerekir. İnsanlar arasındaki ilişkiler, iletişim yoluyla kurulur. İnsanlar düşünce, duygu ve isteklerini sözel ve sözel olmayan çeşitli iletilerle birbirlerine duyururlar. Karşılıklı iletişim, karşılıklı etkileşime yol açar. Kendimize yöneltilen bir iletiyi tam ve yüzde yüz doğru bir biçimde anlamak, hemen hemen olanaksızdır. Aynı şekilde, bir iletiyi başkalarına tam olarak aktarmak da son derece güçtür. Böylece, iletişim çoğu kez eksik kalır, çarpıtılır ya da yanlış anlaşılır.

Bu durumda kişisel ya da toplumsal düzeyde bir takım iletişim arızalarına yol açabilir. İletişim sorunlarını çözmeden, doyumsuz bir yaşam sürdürmek olanaksızdır. Sağlıklı bir kişiliğin yanı sıra iletişim becerilerini de geliştirmek gerekir. Ancak, iletişim bilgi ve becerinin arkasında gönül zenginliği, sevgi, anlayış ve hoşgörü yoksa her türlü iletişim becerisi yalın ve anlamsız bir alıştırmadan öteye gidemez.

İlk izlenim çok önemlidir.

Sadece duruşunuzla, bakışınızla, ses tonunuzla, beden dilinizle, zaten ona söyleyeceğinizi söylersiniz

Sizi tanımayan bir kişi sizinle karşılaştığı andan itibaren ilk 10 saniye içerisinde, sizin hakkınızda bir izlenim edinir ve bu izlenim çoğu zaman değişmez.

İnsan sosyal bir varlık olduğu için kendisine özen göstermek zorundadır. Sağlıklı görünüş için bakımlı olmalı, kişisel hijyenimize dikkat etmeliyiz. Toplumsal normlara uygun ve temiz bir şekilde giyinmeliyiz.



3.2.1. Hasta ve Hasta Yakınları İle Etkili İletişim:

Etkili iletişim kişilerin birbirlerine önem vermesi, saygı duyması; kişilerin birbirini dinlemesi ve anlamaya çalışması ile olur.

Etkili iletişim olabilmesi için verici ile alıcının ortak tecrübe alanının kesişmesi gerekir. Ortak tecrübe alanı ne kadar genişse iletişim o kadar etkili olur.

Etkili İletişimin Amacı: İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:5/10

Etkili iletişimde;

- Uygun dil seçmek ve ses tonu ;“Sağlık çalışanı çok yüksek ya da anlaşılmayacak kadar alçak olmayan bir ses tonuyla önemli noktaları vurgulamasını bilmeli. Ses tonu karşılıklı olarak huzur ve güven vermelidir.”
- Açık ve doğru mesaj vermek , Saygı duymak, güven vermek ;“Hastanın ve sağlık çalışanının karşılıklı olarak nazik, açık ve dürüst davranması yapılacak işleri kolaylaştırır. Böylece hastanın ve sağlık çalışanının birbirini dinleme olasılığı artar, karşılıklı olarak bilgi daha kolay aktarılır”
- Göz teması sağlamak, Beden diline dikkat etmek; Sağlık çalışanının hasta ile etkili bir iletişim kurabilmesi için göz teması ve baş hareketi ile dinlediğini belli etmeli.
- İki yönlü iletişim kurmak, Geri bildirimde bulunmak ;

Geri Bildirim;

- Tanımlayıcı olmalı, Olaya özgü olmalı, Yapıcı olmalı, Doğrulanabilir olmalı, İhtiyaçlara cevap verebilmeli,
- Düzeltilebilecek konulara odaklanmalı, Uygun dille söylenmeli, Zamanında olmalı, İki yönlü iletişim halinde olmalı.

Dinlemeyi öğrenmek

Dinleme bir sanattır, gerçek dinleme konuşmaktan daha zordur, gayret ve disiplin gerektirir. Sağlık çalışanı, hasta iletişiminde karşılıklı etkin dinleme çok önemlidir. Etkin dinleme sayesinde teşhis ve tedavi aşamaları daha kolay aşılabılır.

Etkili Dinleme;

Dinleyen konuşanın söylediklerini açarak geri verir, Anlamadığı şeyleri sorar, Anladığından emin olmak için söyleneni kendi ifadeleri ile tekrar eder, Konuşan dinleyenin ne anladığını öğrenir



İyi dinleyiciler

Dikkat ve ilgi ile dinler, Sözlerin içeriği kadar duyguları da dinler, Sabırlıdır, duygularını kontrol edebilir

İYİ BİR DİNLEYİCİ OLMAK İÇİN TEMEL İLKELER

Susun, Konuşanı rahatlatın, Dinlemek istediğinizi gösterin, Dikkat dağıtıcı öğeleri uzaklaştırın Karşınızdaki kişiye empati gösterin, Zaman tanıyın, Öfke ve olumsuz duygularınızı kontrol edin , Soru sorun, geribildirimde bulunun Yargılayıcı olmayın.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:6/10

EMPATİ KURMAK

Kişinin kendisini diğerinin yerine koyarak ne hissettiğini anlamaya çalışmasıdır.

Kişinin, diğerinin duygularının yoğunluğunu ve anlatımını algılama ve anlama yeteneğidir.

- 1- Kendisini karşısındakinin yerine koyma; olaylara onun bakış açısıyla bakabilme, kişinin rolünde kısa bir süre kalabilmeyi içerir.
- 2- Duygu / düşüncelerini doğru anlama / hissetme; onun ne düşündüğünü anlayabilme (bilişsel yönü) , karşısındakinin hissettiklerinin aynısını hissedebilme (duygusal yönü)
- 3- Empatik anlayışın, karşısındaki kişiye iletilmesi; Yüzü/bedeni kullanma, sözlü olarak onu anladığını ifade etmeyi içerir. Sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınları arasında ilişkinin nasıl kurulması gerekir? tıbbi sekreter, hemşire, hasta bakım personeli, kapıdaki güvenlik görevlisi, bir laboratuvar teknisyeni, yada bir hekim olabiliriz. Nerede olursak olalım, hangi konumda olursak olalım kapımızı çalan ve bizden bir şey istemek için, **yardım almak için gelen herkese uygulamamız gereken davranış biçimi şöyledir:**

- ✚ Selamlama, gülümseme, göz Teması, yer Gösterme, fiziksel Ve psikolojik olarak hastayı rahatlatma, tanışma, onu dinleme ve sorularla onun talebini doğru olarak algılama, onu yapılacak olan işlem hakkında bilgilendirme, endişelerini giderme ve ardından onunla işbirliği halinde gerekli işlemi yapma aşamalarıdır.

TÜM BUNLAR DOĞRULTUSUNDA;

Hastanıza ayırdığınız zaman az da olsa onun tamamını hastaya ayırın, Hastanın söyleneni anlayıp anlamadığından emin olun!

Hastanıza ismiyle hitap edin! Kolaylaştırıcı olun, Gerektiğinde espri yapın, Gerektiğinde hastanızın üstüne gidin

Açık uçlu sorular sorun, Sonuç cümlesi kullanın.

ZOR İNSANLARLA BAŞ ETME YOLLARI:

İletişim kurmakta güçlük çeken insanları uzmanlar “zor insanlar” olarak adlandırılıyor. Zor insanlar, toplumdan topluma, kişiden kişiye göre farklı olarak tanımlansa da, temelde benzer davranışlar gösteriyorlar. Tüm zor insanların inatçı, hırslı ve kaprisli oldukları görülüyor. Zor insanları 5 ana başlık altında toplamak mümkün.

Agresif İnsanlar:



Saldırgan davranışlar içinde bulunan bu sakın bir şekilde kendinizi ifade edin ve size yönelik saldırgan tavırlara kendinizden emin bir şekilde karşılık verin.

Her şeyi Bilenler:

Bu kişilerle mücadele ederken iyi hazırlanmak gerekir. Asla meydan okumayın. Aksine yeteneklerini övün.

Gerektiğinde hatalarını ortaya çıkaracak sorular sormaktan çekinmeyin.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:7/10

Şikâyetçiler:

Karşılarındakine güvenmezler. Kendilerine olan güvenleri de çok değildir.Eksik olan özgüvenlerini saklamak için memnuniyetsiz, her şeyden ve herkesten şikâyet eden bir tavır içine girerler.Bu insanlara “Başkalarının göremediklerini görüyorsun” şeklinde onların güvenlerini arttıracak cümlelerle yaklaşın. Dinleyin ama asla tartışmaya girmeyin. Ona karşı savunmacı davranmayın.

Mağdurlar:

İyi dinleyin, onu anladığınızı gösterin. Soruna odaklanarak onu değişim için motive edin.

Gizlice Saldıranlar:

Bu insanlara karşı ne kadar geri çekilirseniz o kadar üstünüze gelmeyi severler. Geri çekilmeyin. Şakaya vurun.

ÖFKELİ BİREYLE İLETİŞİM

- Çalışan öfkesini kontrol etmeli ve sakin olmalıdır.
- Hasta zarar verici davranıyorsa beden mesafesini korumalıdır
- Öfkeli insanın kendini değersiz hissetmesini artırıcı buyrukçu küçümseyen tavır takınmamalıdır.
- Neler hissettiğini anlamak istediğini fakat bunun için sakinleşmesi gerektiği söylenir.
- Öfke yaşayan bireyin mümkünse ortamı değiştirmesi sağlanır.
- Birey sürekli öfke yaşıyorsa danışmanlık alması sağlanabilir.

Panik Yaşayan Bireyle İletişim



Soğukkanlı davranılmalı, bireye güvende olduğu hissettirilmelidir. Öncelikle bireyin yaşadığı paniği gidermek için sorunun ne olduğu anlaşılmalıdır. Gerekirse hastaya sorular sorulmalı, geribildirimde bulunulmalıdır.Sorun tam olarak anlaşılmadan müdahale edilmemelidir.Bireye sakin olması gerektiği telkin edilmelidir.

TRAVMA YAŞAYAN BİREYLE İLETİŞİM

Günlük düzeni bozan, ani ve beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan, devam eden, endişe, kaygı ve panik yaratan, kişinin önceki deneyimleriyle anlamlandırma süreçlerini bozan olaylar travma olarak tanımlanabilir. Yangın, deprem ve sel gibi doğal afetler, fiziksel, cinsel ve psikolojik saldırıya uğrama, trafik kazaları, tecavüz ve tehlikeli bir olaya tanık olma, çocuk yaşta maruz kalınan cinsel, fiziksel, psikolojik şiddet unsurları ve aile içi şiddet gibi olaylar travmatik olay olarak adlandırılmaktadır.

- Yaşanan olay ile ilgili anıların devamlı hatırlanması
- Olayın bir anda göz önüne gelmesi ve tekrar tekrar olayı yaşıyormuş hissine kapılma
- İrkilme ve artmış duyarlılık
- Tahammülsüzlük ve çabuk sinirlenme

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:8/10

- Gelecekle ilgili plan yapamama
- Olayı hatırlatan durumlardan kaçınmadır
- Takıntılı düşünceler, saplantılı hareketler
- Yakın ilişkilerde sorunlar veya ayrılıklar yaşama
- Uyku ve yeme bozuklukları
- Alkol veya uyuşturucu maddelere eğilim
- Kendine zarar verme

YAŞLI BİREYLERLE İLETİŞİM

Her türlü iletişimde sevgi ve saygıyı ihmal etmemelidir. Kendileriyle ilgili konularda fikirleri alınmalıdır

Yemek ya da kıyafet seçiminde mümkün olduğunca tercihi yerine getirilmelidir. Mümkün olduğu kadar tartışmaya girilmemeli, böyle ortamlarda „düşüncenize saygı duyarım ama ben sizin gibi düşünmüyorum“ diyerek kırmadan geçirilmelidir. Ölüme dair korkularını paylaştığı zaman geçirilmemeli, dinlenmeli, yalnız olmadığını hissettirmeli, destek ve moral vermelidir.



3.2.2. Engelli Hastaya Yaklaşım

Engelli, doğuştan veya sonradan fiziksel, duygusal, zihinsel, ruhsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle, toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama gücü olan; korunma, bakım, rehabilitasyon ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan hastadır. “Bu kişilerin ihtiyaçları ile ilgili en iyi bilgi kaynağı kendileridir. Eğer herhangi bir engeli olan bir birey ile iletişime alışık değilseniz ve herhangi bir çekinceniz veya endişeniz varsa; sağduyunuzu dinleyin, kibar, düşünceli ve sabırlı olun”

Görme Engelli Hastalar İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Görme engelli hastalara tüm uygulamalar için sözlü bilgilendirme yapılmalı,
- Açıklamalarda hastanın zihninde resim çizmesine yardımcı olmaya çalışılmalı,
- Görme engelli bir kişiyle karşılaştığınızda (ihtiyaç olduğunu düşündüğünüz durumlarda) öncelikle yardım isteyip istemediği sorulmalı,
- Görme engelliler ile yüksek sesle değil normal bir ses tonuyla konuşulmalı,
- Bu hastalara dokunmadan önce sözlü olarak bildirim yapılmalı (beklenmedik bir dokunuş onlarda ürkütücü olabilir ve anksiyete arttırabilir.)
- Görme engelli bir kişi ile birlikte yürürken, onun personelin kolunu ya da dirseğini tutmasına izin verilmeli,
- Yönerge verirken açık ve net olunmalı (Sağ ve sol kelimelerini kullanabilirsiniz ama “orada”, “ileride” gibi ifadeler kullanmayın).
- Bulunulan ortamdan ayrılırken, görme engelli kişiye bilgi verilmeli,
- Görme engelli hastalar düşme riski açısından değerlendirilmeli ve izlenmelidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:9/10

İşitme Engelli Hastalar İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- İşitme engelli hastalarla yüz yüze iletişim sağlanmalı, yazılı materyal, resim ve model kullanımı ile iletişim desteklenmeli,
- Bu hastalar genellikle dudak okur, bu yüzden iletişim esnasında sağlık personelinde maske varsa çıkarılmalı,
- İşitme engelli bir kişinin dikkatini çekmek için kibarca omzuna dokunabilir ya da el ile işaret edilebilir,
- Konuşurken yüz yüze bakıp normal bir ses tonu ile konuşulmalı,
- Birçok işitme engelli dudak okuduğundan, konuşurken el ile ağızınızı kapatmak ya da sakız çiğnemek gibi konuşmanın anlaşılmasını engelleyecek hareketler yapılmamalı,
- Tahmin etmeye çalışmak yerine, en iyi iletişim kurabileceği yöntem kendisine sorulmalı, (İşaret dili, çizimle anlaşmak, yazarak veya vücut diliyle.)
- İşitme engelli kişinin iletmek istediklerini anlamadığınız zaman, anlamış gibi davranmamak,
- Ameliyat öncesi ve vibrasyonlu işlemlerden önce hasta bilgilendirilerek işitme cihazı çıkartılmalıdır.

Fiziksel Engelli Hastalar İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

Bedensel engeli olan hasta fiziksel hareketleri kısıtlı olacağından; olumsuz benlik saygısı gelişebilir. Kişinin, geleceğe yönelik hedefler belirlenerek, yapamadığı aktivitelerde yapabildiklerini vurgulayarak, duygularını ifade etmesine fırsat vererek ve kişiye değerli olduğunu hissettirerek yardımcı olunmalıdır. Fiziksel engellilerin odalarının günlük ihtiyaçlarını karşılayacaklara alanlara yakın olmasına dikkat edilmeli, Tekerlekli sandalyelere yaslanmayın, dokunmayın ya da dinlenmek için oturmayın, ona sormadan sandalyesini hareket ettirmemeli veya itmeyin, Tekerlekli sandalyede oturan bir kişiden ceketinizi ya da içeceğinizi tutmasını istemeniz uygun bir davranış değildir.



Konuşma Engelli Hastalar İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

Kişi konuşurken tüm dikkatinizi verin ve kendisini ifade etmesi için teşvik edin. Konuşma engelliler ile iletişim sürecinde sizden istenmedikçe yardımcı olmayın ve cümleleri onun yerine siz bitirmeyin. Konuşurken lafını kesmeyin, acele ettirmeyin ve sessiz ortamları tercih edin.

Algılama Ve Öğrenme Güçlüğü Olan Hastalar İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Öğrenme güçlüğü olan yetişkinlere çocuk gibi değil, yetişkin gibi davranın.
- Gerektiği kadar yardımda bulunmaya özen gösterin. Abartılı bir ilginin algılama/öğrenme güçlüğü olan kişileri rahatsız edeceğini unutmayın.
- Düşünmek için zamana ihtiyaç duyduklarında karar vermeleri için acele ettirmeyin ya da baskıcı bir şekilde yönlendirme yapmayın.
- Sözel övgüler kullanılır, pozitif destek sağlanır.
- Hastaya verilen eğitimler sık sık tekrarlanır, hastanın uygulaması sağlanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI			
DOK.KODU:HE.TL.01	YAYIN TR: 01.08.2015	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:10/10

Epilepsi Hastaları ile Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Epilepsi hastası nöbet geçirirken; öncelikle sakin kalmaya çalışın. Soğukkanlılığınızı koruyamayacağınızı hissettiğiniz bir durumda yardım etmeye çalışmayın.
- Doktoruna bildirmek üzere zamanı, nöbetin süresini ve tipini kaydedin.
- Hastanın kafasının altına, zarar görmesini engellemek için yumuşak bir şeyler(ceket, hırka vb) koyun.
- Sadece, kişi tehlikeli bir yerdeyse yerini değiştirin, aksi takdirde nöbet bitene kadar kişiyi taşımaya çalışmayın.
- Durumu hemen servis sorumlusuna haber verin

Astım Hastaları İle Çalışırken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Hastanın Çevresine Çok Fazla İnsanın Toplanmasını Engelleyin, Hastayı Sakinleştirmeye Çalışın Ve Temiz Hava Almasını Sağlayın.
- Hastanın İlacı Olup Olmadığını Sorun Ve İlacı Varsa İçmesine Yardımcı Olun.
- Durumu Hemen En Yakın Birim Sorumlusuna Haber verin.

❖ *Sonuç olarak hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bundan dolayı, hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim