

	<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)</b> <b>Başhekimliği</b>			
	<b>YATAN HASTA VE HASTA YAKINININ BÖLÜME UYUM</b> <b>BİLGİLENDİRME REHBERİ</b>			
<b>Dok. Kod: HD.RH.01</b>	<b>Yayın Tarihi:04.01.2017</b>	<b>Revizyon No:01</b>	<b>Revizyon Tarihi:05.01.2021</b>	<b>Sayfa Sayısı:4</b>

Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi hasta ve yakınlarınıza **Hasta Hakları Yönetmeliğine** ve toplumsal etiğe uygun aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Hastanemizin tüm çalışanları, haklarınızın bilincinde olup, size saygıyla hizmet sunarlar. Hastalarımıza daha iyi sağlık hizmeti sunabilmemiz için sizlerin de çalışanlarımızın uyarı ve önerilerine uymanızı bekliyoruz.

Hastalarımıza ve yakınlarına acil şifalar diler, tedaviniz için kurumumuzu tercih ettiğinizden dolayı teşekkür ederiz.

### **KAHVALTI VE YEMEK SAATLERİ**

Yemekleriniz durumunuzun değerlendirmesini yapan hekiminizin planlamasına göre tedavi planınıza uygun;

**Kahvaltı** : 06.00-07.00,

**Öğle Yemeği** : 11.30-13.30,

**Akşam Yemeği** : 17.00-18.00 saatleri arasında verilmektedir.

### **HASTA VE YAKINLARININ UYMASI GEREKEN KURALLAR**

Hastanemizden hastalarımızın ve yakınlarının en iyi hizmeti alabilmeleri için hakları kadar sorumlulukları da vardır.

- Mevcut durumu ve eski sağlık durumu hakkındaki bilgileri eksiksiz ve doğru şekilde vermek ve tedaviye katılmayı istemek,
- Tedavisini yapan sağlık çalışanlarımızın önerilerine uymak,
- Diyetine uymak, servis hemşiresinin verdiği ilaçları bekletmeden almak, bu ilaçların dışında başka bir ilaç kullanmamak,
- Önceden beri kullandığı başka ilaçlar varsa, bunları hekimine bildirmek,
- Sağlığı veya planlanmış tedavi ile ilgili tam anlamadığı, açıklama ihtiyacı hissettiğiniz konularda soru sormak,
- Tedavi yapan kişilere sağlığı ve/veya durumu ilgili değişiklikleri bildirmek,
- Tedaviyi reddetme veya tedavi planına uymamaktan kaynaklanan sorumlulukları kabul etmek,
- Uygulanacak tedavi ve girişimler hakkında yeterince bilgilendikten sonra karar ve onay vermek,
- Tedavi ve sağlık hizmet sunumuyla ilgili bütün klinik kurallara uymak,
- Hekimin ve diğer sağlık çalışanlarının zamanına saygı duymak ve randevularına uymak,
- Sağlık güvencesi tarafından karşılanmayan ek ödemeleri veya ücretli hasta ise tüm ödemeleri zamanında yapmak,
- Çevresindekilere, diğer hastalar ve personele saygı göstermek,
- Hastanenin temizlik, hijyen ve güvenlik politikalarına ve kurallarına uymak,
- Tıbbi gereksinim ve hastane idaresinin izin verdiği haller dışında yanıcı, yakıcı, parlayıcı madde bulundurmamak ve elektrikli alet kullanmamak,
- Hastanemizin, ziyaretçi politikasına uymak,
- Oda ve dolabınızda koku yapan, mikrop ve böceklerin çoğalmasına neden olabilecek gıdalar saklamamak,
- Kişisel temizlik ve hijyenine dikkat etmek,
- Hepatit gibi herhangi bir bulaşıcı hastalığın taşıyıcısı iseniz bu riski hekimine ve hemşiresine bildirmek,
- Oda ve hastanemizde kullanımına tahsis edilen eşyaları korumak ve zarar vermemek,
- İzinsiz olarak hastaneyi terk etmemek,
- Diğer hastaları ve sağlık çalışanlarını rahatsız etmemek, işlerini yapmalarını engellemek,
- Sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeleri kullanmamak,
- Silah ve silah olabilecek herhangi bir şeyi taşımamak,
- Refakatçileri, hasta viziteleri ve tıbbi bakım sırasında yanında bulundurmamak,

Hastanemiz çevre bilincine duyarlı olup atıkların oda ve hizmet alanlarında bulunan uygun atık kutularına atılması,

**Buna göre;**

**Ambalaj Atık Kutularına;** Her türlü ambalaj malzemesi (kâğıt, plastik, cam, metal, poşet, içecek kutuları ve şişeleri vb.)

**Evsel Atık Kutularına;** Gıda atıkları, peçete, kağıt havlu, hasta bezler i(enfekte olmayan) tuvalet kağıdı atıkları, yemek tabakları, kontamine olmayan eldivenler

**Tıbbi Atık Kutularına;** Kan, idrar ve bunlarla temas etmiş olan atıklar atılmalı

### HASTA HAKLARI

Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi olarak hastalarımıza mümkün olan en iyi tedavi ve tıbbi bakım hizmetini vermeyi amaçlıyoruz. Burada hasta olarak;

- Adalet ve hakkaniyete uygun ve saygın bir sağlık hizmeti almak
- Teşhis, tedavi ve tıbbi bakımının güncel tıbbi bilgilere uygun, kanıta dayalı ve özenle yapılmasını istemek
- Hastanemizde tedavi aldığı süre içerisinde hastalığı, tedavi ve aldığı hizmetle ilgili tüm bilgilerin gizli kalmasını istemek
- Tedaviden sorumlu doktor ve yardımcı sağlık personelinin öğrenmek
- Hastalığı hakkında anlayabileceği bir şekilde bilgi edinmek için talepte bulunmak
- Hasta dosyasındaki tüm bilgilere ulaşabilmek, dosya özetini (epikriz) istemek
- Hasta güvenliğini, sağlık hizmeti sunumunu aksatmamak koşuluyla hastanemizin kuralları doğrultusunda ziyaretçi ve refakatçi bulundurmak
- Teşhis ve tedavi amaçlı girişimlerle ilgili bilgi istemek, onay vermek ve ilgili kararlara katılmak
- İstediginde tedaviyi reddetme ve/veya durdurma hakkını kullanmak,
- Ağrısı olursa giderilmesini istemek
- Kültürel ve etnik kimlik, dini inanç, politik ve felsefi görüş ve yaşam tarzına saygı gösterilmesini beklemek
- İncancına uygun şekilde ibadet ve dua etmek, moral yardım ve destek alabilmek
- Teşhis ve tedavisi ilgili farklı bir görüş almak ve konsültasyon istemek
- Hastane hizmet sunumu planlamasına uygun olmak koşuluyla hekimini seçmek
- Klinik inceleme, araştırma ve gönüllü olarak yer alabileceği herhangi bir klinik araştırmaya katılmak veya reddetmek
- Faturasını gözden geçirmek ve bununla ilgili olan sorunları için bir açıklama istemek
- Hastanemizde yaşamış olduğu olumlu/olumsuz deneyimlerle ilgili veya klinik/hastane yönetimi veya sağlık personeli hakkındaki sorun ve önerilerini yazılı ya da sözlü olarak bildirmek
- Şikayetlerine veya sorularına cevap alabilmek haklarına sahiptir.

### TELEFON KULLANIMI

<b>Hastane Santral</b>	<b>0 462 377 50 00</b>
<b>Hastane Güvenlik Ofisi</b>	<b>0 462 377 1190-1191</b>
<b>Acil Sekreterlik</b>	<b>0 462 377 1183-1184</b>
<b>Nöbetçi Müdürlük</b>	<b>0 462 377 5422</b>
<b>Hasta İletişim Birimi</b>	<b>0 462 377 5008</b>
<b>Halkla İlişkiler</b>	<b>0 462 377 5588</b>

### HASTA YATAĞI KULLANIMI

Hastaya uygun pozisyon vermek için kumanda üzerinde bulunan yön tuşlarını kullanılmalı. Problem yaşanan durumda lütfen servis hemşiresine başvurulmalı.

### HEMŞİRE ÇAĞRI SİSTEMİ

Gereksinim olduğunda hemşirelerimizin hastaya ulaşmasını sağlayacak çağrı sistemimiz mevcuttur. Hasta odası ve tuvaletlerinde mevcut düğmeye basmak hemşirelerimizin çağrıyla duyması için yeterlidir.

### TUVALET BANYO KULLANIMI

- Tuvalet öncesi ve sonrası eller yıkanmalı.
- Tuvaletleri kullandıktan sonra sifonun çekilmesi ve tuvalet kağıtlarının çöpe atılması gerekmektedir.
- Hastalarımızın banyo yapabilmesi için 24 saat sıcak su mevcuttur. Banyo gereksinimi kliniklerde gösterilen yerlerde, belirtilen saatler arasında yapılmalı.

### **HEKİM VİZİTELERİ**

Her kliniğin vizite saatleri farklıdır. Hasta vizite ve tedavi saatinde yerinde olmalıdır. Vizite esnasında hasta yakınları bekleme salonunda beklemelidirler. Doktorlarımızın vizite saatlerinde sağlıklı muayene yapılabilmesi ve diğer hastaların mahremiyeti de gözetilerek refakatçilerin odaları boşaltmaları gerekmektedir

### **GÜVENLİK BİLGİLERİ VE POLİTİKASI**

- Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'ne gelirken gereğinden fazla eşya getirmeyiniz.
- Aracınızda değerli eşya bırakmayınız. Aracınızın kapı ve camlarının kapalı ve kilitli olduğundan emin olunuz.
- Herhangi bir eşyanızın kaybolması/çalınması ya da sahipsiz bir eşya görülmesi halinde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine bilgi verdiğiniz takdirde Hastane Güvenlik Görevlileri derhal bölgeye gelecektir.
- Adınıza yazılan reçeteyi servis yetkilileri dışında hiç kimseye vermeyiniz.
- Tanımadığınız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.
- Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, fazla miktarda para vb.) yanınızda getirmeyiniz.
- Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmanız halinde dahi yanınıza alınız veya refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.
- Eşyalarınızı odanızdaki dolaplarda muhafaza ediniz.
- Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine bilgi veriniz.
- Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik Görevlilerine bildirin.

### **REFAKATÇİ POLİTİKASI**

- Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru ve Servis Sorumlu Hemşiresi tarafından belirlenir.
- Refakatçilik, bir kişiyle sınırlıdır.
- Refakatçiler, hasta viziteleri ve tıbbi bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.
- Refakatçi için klinik sorumlu hemşiresi veya sekreterliklerimiz tarafından bir refakatçi kartı verilir.
- Refakatçi hastanın bakımına sağlık çalışanlarımızın izin verdiği ölçüde yardım eder.
- Refakatçi hastanemizin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.
- Bu ana kurallar dışında her kliniğin kendine özel refakatçi politikası oluşturabileceği unutulmamalıdır.
- Hastane kurallarına uymayan refakatçilerin, refakatçi kartları iptal edilir.

### **ZİYARETÇİ POLİTİKASI**

Ziyaretçilerimizin aşağıda belirtilen kurallara uyması hastalarımız açısından önem taşımaktadır:

- Hastanenin Yoğun Bakımları ve Yanık Ünitesine ziyaret uygulaması, ilgili Anabilim Dallarının kendi oluşturduğu özel ziyaret politikaları doğrultusunda belirlenir.
- Hasta ziyareti bir defada 2 (iki) kişi ile sınırlı olup, bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.
- Hasta ziyaretleri her gün saat 13.00-14.00 ve 19.00-20.00 arasında yapılabilir. Hastaya dışarıdan yiyecek, içecek getirilmesi kesinlikle yasaktır.
- Hasta ziyaretine 12 yaşından küçük çocukların getirilmesi yasaktır.
- Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelinmesi önemlidir.
- Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır.
- Ziyarete gelirken hastaya kitap, dergi, gazete, hijyenik bakım ürünleri (kolonya, kağıt peçete, kağıt havlu, kağıt mendil), çocuklara zararsız oyuncaklar dışında hediye getirilmesi yasaktır.

## ŞİKÂYET POLİTİKASI

Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde hizmet aldığınız süre içerisinde hasta ve yakınları olarak, yaşamış olduğunuz deneyimlerle veya klinik/hastane yönetimi ve sağlık personeli ile ilgili sorun ve görüşlerinizi çekinmeden anlatmak tıbbi bakım, evrak işlemleri veya yataklı kurum hizmetleri ile ilgili her türlü görüş, öneri veya şikayetlerinizi [www.farabihastanesi.ktu.edu.tr](http://www.farabihastanesi.ktu.edu.tr) web sitemizdeki iletişim sekmesinden, yazılı olarak bırakabilirsiniz. Yazılı şikayetler "**Hasta İletişim Birimi**" ve "**Halkla İlişkiler Birimlerimizde**" Hasta Görüş, Öneri ve Şikâyet Formu doldurularak yapılır.

Şikayetlerinize veya sorularınıza cevap alabilme haklarına sahipsiniz.

Şikayetlerinizin sonucu, bilgi edindirme yasasında belirtilen süre içinde Başhekimlik tarafından tarafınıza bildirilir.

Hastanemiz yasa, yönetmelik ve yönergeler nedeni ile çözülemeyecek şikayetleri çözümü araştırılmak üzere bir üst makama iletilir.

Görüş, öneri ve şikayetleriniz, Hasta Görüş ve Önerileri Değerlendirme Ekibimizin üç aylık olarak yaptığı ve Hasta Güvenliği Komitemizin dört ayda bir yapmış olduğu toplantılarda değerlendirilerek hastanemizin imkanları ve yasalar doğrultusunda gerekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunulur.