

Sayı : 87307621-622

Konu : Hizmet Kalitesinin Arttırılmasına
Yönelik Eğitimler

.....KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİNE
(Genel Sekreterlik)

İlgi : 29/08/2012 tarihli ve 1719 sayılı yazımız.

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.

Bu doğrultuda öncelikle, ilgi sayılı yazımız ile sosyal hizmet uzmanı ve sosyal hizmet uzmanı bulunmadığı takdirde sağlık bakım hizmetleri müdürü tarafından kimsesiz ve bakıma muhtaç (yaşlılar, engelliler, başkasının yardımı olmadan kişisel ihtiyaçlarını yerine getiremeyen, sosyal yoksunluk yaşayan kişiler) olduğu tespit edilen hastaların kaliteli bir sağlık hizmeti alabilmesi için kişisel bakımına yardımcı olacak, hastane içi ve hastane dışı ihtiyaçlarını sağlayacak ve her türlü hastane işlemlerinde hastaya refakat edecek “hasta bakım personeli” görevlendirilmesi talimatı verilmiş, görevlendirilen hasta bakım personeline hastanın kişisel ihtiyaçlarını karşılayamaya yönelik bakım, engellilere yaklaşım, ilkyardım, hastane içi hijyen, hasta ve hasta yakını ile sağlıklı iletişim konularında eğitim verilmesi sağlanmıştır. Sağlık tesislerindeki hasta bakım personelinin sağlık ekibinin iş yükünü azaltıcı rolü ve hastalara sunulan hizmet kalitesinin arttırılmasında önemli bir destek personeli olması nedeniyle görevlendirilen hasta bakım personelinin “Sağlık Destek Personeli” olarak görevine devam etmesi ve sağlık tesislerinde ihtiyaç duyulan sayıda sağlık destek personeli görevlendirilmesi yönünde gerekli iş ve işlemlerin Genel Sekreterliklerce tamamlanması gerekmektedir.

Kurumumuza bağlı sağlık tesislerinde hasta hakları, hasta ve çalışan memnuniyeti, hasta çalışan iletişimi ve hastaların sosyal ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin geliştirilmesi Kurumumuzun öncelikli amaçları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda sağlık tesislerimizdeki hasta bakım hizmetleri, özel güvenlik hizmetleri, hasta karşılama ve yönlendirme hizmetleri, hasta kabul ve bilgi işlem hizmetleri ile yemekhane hizmetlerini yürüten personele yönelik eğitim içeriği hazırlanmıştır. Kurumumuzca hazırlanan ve web sayfasında yayınlanan eğitim modülü ile sağlıklı hasta - çalışan iletişimi kurulması, hasta memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin arttırılması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda,

- Tüm sağlık tesislerimizde istihdam edilen sağlık destek personeli(hasta bakım personeli), özel güvenlik personeli, hasta karşılama ve yönlendirme personeli, hasta kabul ve bilgi işlem personeli ve yemekhane personeline, her personel grubuna 5 günlük eğitim programı şeklinde planlanmak üzere, Genel Sekreterlikler

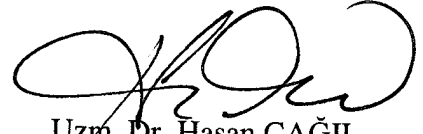
Sayı : 87307621-622

Konu : Hizmet Kalitesinin Arttırılmasına
Yönelik Eğitimler

tarafından belirlenecek, eğitim konularında uzman kişiler tarafından 05/05/2013 tarihine kadar Kurumumuz web sitesinde yayınlanan eğitim modülünün uygulanması,

- Eğitim modülünün her bir personel grubu için kaç kişiye uygulandığı bilgisinin Kurumumuz resmi adresine ve e-posta(kamusosyalhizmetler@gmail.com) adresine **17/05/2013** tarihine kadar gönderilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.



Uzm. Dr. Hasan ÇAĞIL
Kurum Başkanı

DAĞITIM

Gereği:

87 Kamu Hastaneleri Birliği
Genel Sekreterliğine