***HASTA KABUL VE BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ***

1. *HASTA KABUL PERSONELİ*
   1. *Meslek Tanımı*
   2. *Çalışma Ortamı ve Koşulları*
   3. *Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler*
   4. *Görev ve Sorumlulukları*
   5. *Eğitimler*
      1. *Hasta Kabul Süreci*
      2. *İletişim ve İletişim Teknikleri*
      3. *Engelli Hastaya Yaklaşım*
      4. *Stres Yönetimi*
      5. *Hasta Hakları ve Memnuniyeti*
      6. *Hasta Bilgi Güvenliği*
      7. *Hastane Enfeksiyonları ve El Yıkama*

*2. BİLGİ İŞLEM*

* 1. *Görev ve Sorumlulukları*
  2. *Bilgi İşlem Eğitim Konuları*

**1 – HASTA KABUL PERSONELİ**

* 1. Meslek Tanımı

Hasta Kabul Personeli, gelen hastaların hızlı ve eksiksiz şekilde veri girişlerinin yapılmasını sağlayan kişidir.

Çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre; kendisine verilen verileri bulunduğu ortamdan tanımlanmış farklı bir ortama aktarma işini gerçekleştiren, girdiği verilerin doğruluğunu kontrol eden ve raporlayan ve mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Hasta kabul personeli; el yazısı, anket formu, ses kaydı, görüntü veya bilgisayar programından elde edilen verileri tanımlanmış veri tabloları, sayı dizileri, mektuplar, isimler, adresler gibi değişik ortamlara aktarır. Bu aktarım sırasında karşılaştığı problemler ve durumları ilgili birime iletir.

* 1. **Çalışma Ortamı ve Koşulları**

Hasta Kabul Personeli, genelde kapalı alanlarda, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış, termal konfor koşullarında ve uygun gürültü düzeyinde, ofis ergonomisine uygun hazırlanmış ortamlarda oturarak çalışır. Girdiği verinin özelliğine göre ses kaydı girişlerinde sessiz ortam, görüntü işleme durumunda aydınlatma gibi ortam düzenlemelerine ihtiyaç duyar. Sürekli veri akışının olduğu durumlarda veri girişini ofis dışında farklı ortamlarda da gerçekleştirebilir.

* 1. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır

* 1. **Görev ve Sorumlulukları**
* Hasta tanıtım kartı ile sıra numarası alarak polikliniğe gelen hastaların, kimlik ve belge kontrolünü yaparak otomasyona kaydını sağlar. Acil kayıt defterini tutar, yapılan işlemleri eksiksiz otomasyona girer.
* Hekimin söylediği teşhis, tetkik ve tedavileri otomasyona kayıt eder.
* Aktif Sigortalı hastalara düzenlenen istirahat belgelerini, iş başı kağıtlarını hazırlar, mesai sonunda toplu olarak Hastalık Sigortası Servisine (Zimmet Defterine kaydederek) teslim eder. Kurumlardan alınması gereken resmi belgelerin muhasebeye eksiksiz teslimini yapar.
* Defter kaydıyla eksik evrak takibini yaparak muhasebeye sevklerini sağlar.
* Hastanın bilgilerinin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.
* Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun çalışır.
* Hasta ve aileleri, ekip üyeleri ve çalışanlarla her zaman iyi ilişkiler kurar ve sürdürür, nazik davranır.

Ayrıca Hasta Kabul Personelinin görev sırasında uyacağı kurallar aşağıda sıralanmıştır;

* Görevini, kendisine verilen özel giysilerini giyerek yapacaktır.
* Giysinin ve varsa özel giysisi temiz ve ütülü bulundurulacaktır.
* Erkek elemanlar günlük sakal tıraşını aksatmayacaktır.
* Çalıştığı yerin tertip, düzen ve temizliğine özen gösterecektir.
* Özel giysilerini görevi dışında giymeyecektir.
* Görev süresince görev dışı işlerle uğraşmayacak, iş takibinde bulunmayacaktır. Firma personeli, hastane personeli veya başka hizmet sunan firma personeli ile lüzumsuz olarak kişisel veya resmi tartışmaya girmeyecektir.
* Kıyafetleriyle bağdaşmayacak biçimde kolye, madalyon, künye, rozet v.b. gibi şeyler takmayacaktır.
* Bina içerisinde postal ve kaban giymeyecektir.
* Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personel kılık kıyafetine dair yönetmelikle belirtilen şeklin dışında saç ve bıyık uzatılmayacak, favori bırakılmayacaktır.
* Görev yaptığı sürece hiçbir idareci, işçi, hasta ve yakınlarıyla görevi ile ilgili konular dışında konuşma ve görüşme yapmayacaktır.
* Hastanenin nöbetçi amiri, görevliler ve yöneticilerle uyum içinde çalışacaklardır.
* Görev mekanı gibi konularda yönetimin isteklerini yerine getireceklerdir.
* Çalışma ortamında belirlenen tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin ortadan kaldırılması çalışmalarına katkıda bulunur.
* Önlenemeyen risklerden korunmak amacıyla yapılacak işe uygun nitelikteki kendisine verilen kişisel koruyucu donanımı talimatlara uygun olarak kullanır.
* İlk yardım ve acil müdahale araçlarını gerektiğinde uygun şekilde kullanır.
* Bilgisayar ekranının yüksekliğini ve uzaklığını boyun ve göz sağlığına uygun şekilde konumlandırır.
* Ekran çözünürlüğünü, donanımsal olarak önerilen sınırlar içerisinde, rahat okunabilirliği sağlayacak şekilde ayarlar.
* Masa başında beden sağlığını korumaya yönelik belirtilen kurallara uygun şekilde oturur.
* Masa başında aralıksız oturma süresini ve mola verme aralıklarını kurallara uygun şekilde ayarlar.
* Hastanenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre uygular
* İş süreçlerinde kullanılan cihaz ve aletlerin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışır.
* Çalışmalar sırasında saptanan hata ve arızaları amire/ ilgili yetkiliye bildirir.
* Yetkisinde olmayan veya gideremediği hata ve arızaları amirlere/ilgili yetkiliye bildirir.
* Eğitim ihtiyaçlarını ilgili birime iletir.
* Planlanan eğitim çalışmalarına katılır.
* Mesleği ile ilgili yenilikleri takip eder ve öğrenir.
* Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır, eğitimleri uygular.
* Birlikte çalıştığı kişilerin gelişimine katkıda bulunur.
  1. **Eğitimler**

Hastaneye kabul sırasında, hastalar ve aileleri endişe içindedirler. Hastaların ağrı ve benzeri başka şikayetleri onlarda sağlıklarıyla ilgili endişe/ korkuya neden olur. Hemşireler ve diğer sağlık elemanlarıyla ilk karşılaşma, onların bu endişe ve korkularını yatıştırmada önemli rol oynar. Böyle durumlarda sağlık bakım ekibinin tutumu hastanın tüm hastane deneyimini büyük ölçüde etkiler.

* + 1. ***Hasta Kabul Süreci***

***Hasta Kabul Çeşitleri***

* Rutin Hasta Kabulü

\*Rutin hasta kabulü, bireyin yaşamında acil, ciddi bir tehlike ve hayati fonksiyonlarını etkileyen acil bir durum olmadığı zaman yapılan kabul işlemidir. Hasta veya sağlıklı birey belirtilen gün ve saatte tedavi veya tetkik için hastaneye kabul edilir. Bu hastaların genellikle kabulden önce/sonra röntgen, labratuvar testleri ile istenilen diğer tetkikleri tamamlanır.

\*Kabul işlemi; hastanın hastaneye kabul tarihinden itibaren gereken her tür kayıt, evrak, vb.

yazılı yasal ve tıbbi işlemlerin servise kabulü ile de hemşirelik bakımının başlatıldığı işlemler dizisidir.

* Rutin Olmayan veya Acil Kabul

\*Acil durumda gelen hastaların kabul şeklidir. Bu hastalar için boş her kurum belirli bir oranda yataklar bulundurmalı, gerekirse rutin kabuller iptal edilmeli ve nekahat devresini evde geçirebilecek durumda olan hastalar erken taburcu edilmelidir.

\* Hastanın, kabul ve tıbbi tedavisini başlatmak için hastanın yetkili bir hekim tarafından

görülmesi gerekir. Bu tür vak'aların çoğu ambulans ile hastaneye getirilir. Kalp krizi geçiren hasta doğrudan koroner bakım ünitesine alınmalıdır.

\*Acil kabullerde, kabul ofisi/karantinaya her vak'a bildirilir ve ilgili formları hastanın durumu uygun olduğunda ya ofiste ya da hasta yatağında tamamlanır. Gereken bilgi aile üyelerinden/yakınından alınabilir ve tanı, tıbbi girişimler için izin kâğıdı kendisine ya da uygun olan en yakın kişiye imzalatılır.

**Kabul Sürecinde Kabul Ofisinin Sorumlulukları**

* Kabul süreci, kabul ofisi, karantina ilgili hemşire ve hekim işbirliğiyle gerçekleştirilir.
* Kabul ofisindeki memur, hasta veya aile üyelerinden birisiyle görüşerek kimliği ile ilgili gerekli bilgiyi alır, formları tamamlar (Hastanın ismi, yaşı, adresi, medeni durumu, meslek, bağlı olduğu sosyal güvence türü, sevki, vb. bilgilerle).
* Kabul işlemi tamamlandığında hastaya yakınına gerekli izin kâğıdı imzalatılır.
  + 1. ***İletişim ve iletişim teknikleri***

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, doyumlu 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.

***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.

**Ekili iletişimin amacı**: İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.

***Etkili iletişimde;***

* Uygun dil seçmek ve ses tonu

“sağlık personeli 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 personelinin karşılıklı olarak nazik, açık ve dürüst davranması yapılacak işleri kolaylaştırır. Böylece hastanın ve sağlık personelinin birbirini dinleme olasılığı artar, karşılıklı olarak bilgi daha kolay aktarılır”

* Göz teması sağlamak
* Beden diline dikkat etmek

Sağlık personelinin 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 personeli-hasta iletişiminde karşılıklı etkin dinleme çok önemlidir. Etkin dinleme sayesinde teşhis ve tedavi aşamaları daha kolay aşılabilir.

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

* **Empati kurmak**

Kişinin kendisini diğerinin yerine koyarak ne hissettiğini anlamaya çalışmasıdır.

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

* **Kendisini karşısındakinin yerine koyma;** olaylara onun bakış açısıyla bakabilme, kişinin rolünde kısa bir süre kalabilmeyi içerir.
* **Duygu / düşüncelerini doğru anlama /hissetme;** onun ne düşündüğünü anlayabilme (bilişsel yönü) ,karşıdakinin hissettiklerinin aynısını hissedebilme (duygusal yönü)
* **Empatik anlayışın, karşıdaki 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,
* Kişiyi, 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

***1.5.3. 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 güçlüğü 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 ile 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.

***İşitme engelli hastalar ile 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 ağzınızı 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 ile 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 itmemeli,
* Tekerlekli sandalyede oturan bir kişiden ceketinizi ya da içeceğinizi tutmasını istemeniz uygun bir davranış değildir.

***Konuşma engelli hastalar ile 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 ile 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.

***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 ile çalışırken dikkat edilmesi gerekenler:***

* Hastanın çevresine çok fazla insanın toplanmasını engelleyin, hastayı sakinleştirmeye çalışın ve temiz hava almasını sağlayın
* Hastanın ilacı olup olmadığını sorun ve ilacı varsa içmesine yardımcı olun.
* Durumu hemen servis sorumlusuna haber verin

**1.5.4. *Stres Yönetimi***

**Stres**

Sıkıntı Yaratan Olaylar Karşısında kişinin verdiği tepki süreci olan stres, fizyolojik bir durumdur, savaş ve ya kaç yanıtıdır. Bedensel ve psikolojik tepkiler zinciridir.

**Stresin Olumlu Etkileri**

Koruyucu bir tepkidir.

Uyarıcı etki yapar.

Zor durumlarla başa çıkmamızı sağlar.

**Stresin Olumsuz Etkileri**

Sağlığımız etkilenir,

Kolay yorulur ve sinirleniriz,

Enerji ve güdüde azalma olur,

Performansımız olumsuz etkilenir,

Davranışlarımız genellikle aleyhimize değişir,

Sorunlarla başa çıkma zorlaşır,

İşe geç kalma, devamsızlık ortaya çıkar,

Kısır döngü yaratır.

**Kişisel Stres Yönetimi**

Fizik egzersiz yapmak,

Gevşeme tekniklerini öğrenmek,

Kafeini azaltmak,

Beslenmenizi gözden geçirmek,

Hoşgörülü olmak,

Zamanı yönetmeyi öğrenmek,

Eğlenmeyi ihmal etmemek,

Gülümsemek, gülmek, konuşmalarınızda esprilere yer vermek,

Şükretmeyi ve dua etmeyi unutmamak,

Kendi kendinizle konuşurken güzel şeyler söylemek,

Her şeyi basitçe ortaya koymaya ve anlamaya çalışmak,

Kişisel amaçlar belirlemek,

Yeterli miktarda uyumak,

Affedici olmak. Merhametsizlik ve haset tükenmeye yol açar,

Ümitli olmak.

Stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, durup dururken ya da kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam ve çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Ortamdaki değişmelerden her birey etkilenir ancak, bazı bireyler bu değişmelerden daha çok veya daha yavaş etkilenmektedirler. Stresi, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgilidir.

Stresle ilgili belirtiler, fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört grupta toplanabilir:

**1.** Fiziksel Belirtiler: Baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal ve kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi, aşırı terleme, iştahta değişiklik, yorgunluk veya enerji kaybı, kazalarda artış.

**2.** Duygusal Belirtiler: Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, Ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabilik, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık duygusal olarak tükendiğini hissetme.

**3.** Zihinsel Belirtiler: Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, İş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama.

**4.** Sosyal Belirtiler: İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, İnsanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden küs olmak,

Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynaklarından bazıları şunlardır:

**a)** İş yükünün fazlalığı

**b)** Zamanın sınırlılığı

**c)** Denetimin sıkı ve yakından olması

**d)** Yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersiz olması

**e)** Rol belirsizliği

**f)** Örgüt ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk

**g)** Engellenme

**h)** Rol çatışması

**i)** Sorumlulukların yarattığı endişe

**j)** Çalışma koşulları

**k)** İnsan ilişkileri

**l)** Yabancılaşma

Stres Yönetimi Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir. DKBY yöntemine baktığımızda;

İlk adım olan D (Değiştir), imkânınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmektir. Olumsuz durumu değiştirebilirseniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz.

İkinci adım, K (Kabul et)’dır. Kontrol edemeyeceğiniz durumlarla karşılaşabilirsiniz. Bu adımda, kontrol edemeyeceğiniz koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımınızı kaybetmemeyi öğrenmelisiniz.

Üçüncü adım olan B ‘Boşver’i temsil etmektedir. Boş vermek duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Değiştiremeyeceğimiz durumları kontrol etmeye çalışmak bizi kontrol saplantısına götürür. Bu durum da strese sebep olur.

Dördüncü adım ise, Y, ‘yaşam tarzını yönet’tir. Bu adımda egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bu günden mücadele etmeyi sağlar.

Stresle etkili bir biçimde başa çıkılması gerekir. Stresle başa çıkmada herkes için iyi olan ortak bir çözüm yolu yoktur. Her insanın zayıf noktası, devamlı olarak strese maruz kaldığı zaman açık veren zayıf bir yönü vardır. Bundan dolayı, kişi kendi kişilik ve yaşam tarzına uygun olan yöntemleri bulup denemelidir.

***ÖFKE VE ÖFKE KONTROLÜ***

Öfke uygun ifade edildiğinde, son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur. Ancak kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse okul-iş hayatında, kişisel ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara yol açar. Pek çok kişisel ve sosyal problemlerin (örneğin, çocuk istismarı, aile içi şiddet, fiziksel ya da sözel saldırganlık, toplumsal şiddet) temelinde öfke vardır. Öfke hem dışsal, hem de içsel bazı olaylarla ortaya çıkar.

Arkadaşınız, anneniz, kardeşiniz, sokaktaki bir adam, öğretmeniniz gibi belli bir insana öfkelenebileceğiniz gibi; trafik sıkışıklığı, iptal edilen bir randevu gibi bir olaya da öfkelenebilirsiniz. Öfkelenmenizden kendi kişisel kuruntularınız sorumlu olabileceği gibi, daha önceden başınızdan geçmiş ve sizi öfkelendirmiş bazı olayların anıları da sorumlu olabilir.

Genellikle öfkeye yol açan nedenler arasında; engellenme, haksızlığa uğrama, fiziksel incinme ve yaralanmalar, tacize uğrama, hayal kırıklığı, saldırıya uğrama, tehditler sayılabilir.

İş yerinde öfke yaratan başlıca sebeplerden bazıları iş yükünün fazla olması, iş güvenliğinin olmaması, ücret yetersizliği, uygunsuz çalışma koşulları, iş kontrolünün düşük olması, takdir edilmeme, gereksiz bulunan kurallar, çalışanlarla iyi ilişkiler kurulamaması ve fikir ayrılıklarıdır. İş yerinde yaşanan bu sorunlar çalışanlar için yeteri kadar yorucu ve yıpratıcıdır. Bu birçok kişide kızgınlık yaratır ki bu normaldir. Ancak bazı çalışanlarda kızgınlık zamanla daha yoğun bir hal alarak öfke ve saldırganlığa dönüşür. Dolayısıyla hem çalıştığımız sektörde saygınlığımız zedelenebilir hem de her gün görmek ve birlikte çalışmak zorunda olduğumuz insanlara karşı zor durumda kalabiliriz. Bununla birlikte iş performansımız da düşer. Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya “öfke kontrolü” denir. Öfke kontrolünde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar vermeyecek şekilde duygusunu ifade etme becerisini kazanmasıdır.

Öfke kontrolünü öğreten pek çok yöntem vardır. Doğru yöntem kişiden kişiye değişir. Doğru yöntemi belirlerken; kişinin kendi kişiliğine, yaşam tarzına uygun olanı seçmesi ve seçtiği yöntemi uygularken günlük yaşamında fazladan sıkıntı hissetmemesi göz önüne alınması gereken temel faktörlerdir.

**İş yerinde öfke kontrolü için 10 öneri:**

**1. Yeterince uyuyun**

Uykusuzluk ve yorgunluk kendinizi gergin hissetmenize yol açacağı için aksiliklere karşı tolerans seviyeniz düşebilir. Dolayısıyla daha çabuk öfkelenebilirsiniz. Kendinize dinlenmek için yeterli zaman ayrın.

**2. Sağlığınıza özen gösterin**

Sağlığımızla ilgili bazı sorunlar (özellikle troid sorunları veya şeker hastalığı) öfke üzerinde oldukça etkilidir. Sağlığınızla ilgili konuları ihmal etmeyin.

**3. Farklı şeyler için zaman ayırın**

Özellikle kendi işiyle meşgul kişilerin birçoğu zamanlarının büyük kısmını çalışarak veya işlerini düşünerek geçirirler. Stres yaratan bu durum öfke patlamalarını da tetikler. Size keyif verecek farklı şeylere zaman ayırın.

**4. Düşmanca atıflardan uzak durun**

Çevremizde olup bitenlere karşı çeşitli yorumlarımız olabilir, yapılan yanlışları, hataları düşmanca yorumlamak ve kötü niyete bağlamak yalnızca kızgınlığımızı artırır.

**5. Tahminlerinizi bir kenara bırakın**

Çoğu zaman elimizde yeteri bilgi olmadan birilerini veya bir şeyleri yorumlarız, tahminlerimiz üzerinden sonuca varırız. Bu hem olaylara ilişkin yanlış değerlendirmeler yapmamıza hem de daha kolay öfkelenmemize sebep olur. Objektif bir değerlendirme yapabilmek için olaya ilişkin bilgi toplayın.

**6. Gerçek sorunu belirleyin**

Problemi belirlemek çözüme ulaşmanın ilk yoludur. Örneğin patronunuz başarılı çalışmalarınıza rağmen sizi takdir etmiyorsa sizin için önemli olan onun bu kaba tutumu mudur? Yoksa motivasyon ihtiyacınız mıdır?

**7. Kişiselleştirmeyin**

Karşınızdaki kişi insanlara güvenmekte zorlanıyor olabilir, olaylara şüpheci bir yaklaşım tercih ediyor olabilir ya da tercih etmediğiniz bir üsluba sahip olabilir. Bu gibi tutumları kişiselleştirmek, yalnızca kendinize özel bir tutum olarak görmek gerek kendinize öfkelenmenize gerek karşınızdakine öfkelenmenize yol açabilir.

**8. Dayatmalardan kaçının**

Hepimizin iş ortamına, iş arkadaşlarına veya üstlerimize yönelik belli tercihleri olabilir, bu normaldir. Ancak bunları herkesin mutlaka uyması gereken kurallar gibi dayattığımız sürece, katı ve yüksek beklentilere sahip oluruz dolayısıyla hayal kırıklığına uğrama ihtimalimiz artar ve kolaylıkla öfkelenebiliriz.

**9. Eleştiri**

Birkaç kişinin sizi yetersiz veya sorumsuz bulması sizin yetersiz veya sorumsuz olduğunuzu söylemek için yeterli değil. İnsanların değerlendirme kriterlerinin farklı olabileceğini ve her konuda yetkin, istisnasız sorumluluklarını yerine getirebilen biri olmadığını da göz önünde bulundurursak eleştirilere karşı kolaylıkla öfkelenmeyiz.

**10.Kişisel farklılıklara saygı gösterin**

İnsanların farklı kültürlerden, çevrelerden, eğitim ve ahlak kurallarından ve farklı yaşam tecrübelerinden geçtiğini varsayarsak bazı kişilerle farklı değerlere ve farklı davranışlara sahip olmamız oldukça normaldir. Bu farklılıkları kabul etmemek bizi sıklıkla öfkeye götürür.

***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 sakin 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.

Şikayetçiler:

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**.**

* **Öfkeli Bireyle İletişim**

Çalışan öfkesini kontrol etmeli ve sakin olmalıdır.

Hasta zarar verici davranıyorsa beden mesafesini korumalıdıri

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 Bireyle İletişim**

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
* 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
* **Yaşlı Bireylerle İletişim**

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 geçiştirilmelidir

Ölüme dair korkularını paylaştığı zaman geçiştirilmemeli, dinlenmeli, yalnız olmadığını hissettirmeli, destek ve moral vermelidir

***1.5.5. Hasta Hakları ve Memnuniyeti***

**Hasta Hakları:**

Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları vasfıyla sahip bulundukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder.

İnsan, sadece insan olmasından dolayı doğuştan bazı hakları kazanarak dünyaya adımını atmaktadır. Hak kavramı evrensel bir kavramdır. Kısaca hak; ‘hukuk kurallarının kişilere tanıdığı yetki’ olarak tanımlanabilir.

İnsan hakları ilk kez 1215 yılında İngiltere’de tanınmıştır. Resmi olarak 18. yüzyıl sonlarında Amerikan Haklar Bildirgesi ve 1789 Fransız İnsan ve Vatandaş Hakları Evrensel Bildirgesi yayımlanmıştır. Birleşmiş Milletlerin kurulmasıyla insan hakları evrensel hale geldi. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi yayınlandı. Buna göre; herkesin özgür, onurlu, hakları bakımından eşit oldukları belirtilmektedir.

İnsan haklarını kısaca; tüm insanların her açıdan doğuştan eşit ve özgür olması diye tarif etmek mümkündür. Söz konusu bu özgürlük, başkalarının haklarına saygılı olmak ve bu hakları çiğnememe zorunluluğu ile dengelenmiştir. Çeşitli insan hakları bulunmaktadır. Hasta hakları da temel insan haklarından birisidir.

**1) Hizmetten genel olarak faydalanma:**

Adalet ve Hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma. Irk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet alma hakkı vardır.

**2) Bilgilendirme ve bilgi isteme:**

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme hakkı vardır.

**3) Sağlık kuruluşunu ve personelini, seçme ve değiştirme:**

Sağlık kuruluşunu seçmeye, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye seçme ve değiştirmeye hakkı vardır.

**4) Mahremiyet:**

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti almaya hakları vardır.

**5) Reddetme, durdurma ve rıza:**

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkı vardır.

**6) Güvenlik :**

Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya,

**7) Dini vecibeleri yerine getirebilme :**

Sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye hakkı vardır.

**8) İnsani değerlere saygı gösterilmesi, saygınlık görme ve rahatlık:**

Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik şartlar sağlanmış gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkı vardır.

**9) Ziyaret ve refakatçi bulundurma:**

Sağlık tesislerince belirlenen usül ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye ve mevzuatın ve sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır

**10) Müracaat, şikayet ve dava hakkı:**

Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikayet ve dava hakkını kullanmaya hakkı vardır.

**Hasta Sorumlulukları**

Son dönemde hasta haklarının yanında bir de “Hasta Sorumluluğu” kavramı ortaya çıkmıştır. Henüz bu kavramın, içeriği ve kapsamı ortaya konmamıştır. Ancak genel olarak, hastanın bir sağlık kuruluşuna başvurmadan ve başvurduktan sonraki süreçte yerine getirmesi gereken ödev ve yükümlülüklerdir diye tarif edilebilir. Hastanın sorumluluklarını boyutlandırmamız mümkündür. Kısaca maddeler halinde sıralayabiliriz:

**1. Genel Sorumluluklar**

1.1. Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.

1.2. Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.

1.3. Basit durumlarda kişiler kendi bakımlarını yapmalıdır.

**2. Sosyal Güvenlik Durumu**

2.1.Hasta; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

2.2.Hasta; sağlık karnesinin (Bağ-Kur, Yeşil Kart gibi) vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.

**3. Sağlık Çalışanlarını Bilgilendirme**

3.1.Hasta; yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgileri tam, eksiksiz vermelidir.

**4. Hastane Kurallarına Uyma**

4.1. Hasta; başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

4.1.Hasta sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır .

4.2.Hastanın; tedavi, bakım ve rehabilitasyon sürecince sağlık çalışanları ile işbirliği içinde olması beklenir.

4.3.Hasta; randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa randevunun tarih ve saatine uyması ve değişiklikleri ilgili yere bildirmesi gerekir.

4.4. Hasta; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

4.5. Hasta; hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır.

***1.5.6. Hasta Bilgi Güvenliği***

***Hasta Bilgi Güvenliği Talimatı***

Hastaneye başvuruda bulunan kişilere ait bilgilerin güvenliğinin sağlanması amaçlı öncelikle verilerin doğru olarak toplanması, depolanması ve kullanılmasına ilişkin uygulamalarımızı ve güvenlik önlemlerimizi dâhili olarak gözden geçirmek ve kişisel verilerin depolandığı sistemleri yetkisiz erişime karşı korumak için fiziksel güvenlik önlemlerini almak ve bunun devamlılığını sağlamaktır. Bu talimatın amacı, hastaya ait bilgilerin mahremiyeti konusunda uyulması gereken kuralları tanımlamaktır.

***Bilgi Güvenliğinin Sağlanması***

Hasta bilgi güvenliğinin sağlanması için HBYS firmasından destek hizmeti alınmaktadır.

Her kademedeki Hastane personeli ancak yetkilendirilmiş olduğu işlemleri, diğer Hastane prosedürlerine uygun olarak uygular.

Kişilere ait bilgilerin güvenliğinin sağlanması için öncelikle verilerin doğru olarak toplanması, depolanması ve kullanılmasına ilişkin uygulamalarımızın ve güvenlik önlemlerimizin dâhili olarak gözden geçirilmesi ve kişisel verileri depoladığımız sistemleri yetkisiz erişime karşı korumak için fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasını içerir.

Hastanenin otomasyon sistemine kimlerin hangi yetkilerle ne tür verilere ulaşabileceği Bilgi İşlem Yetkilendirme Talimatı ile belirlenmiştir.

Kişisel bilgilere erişim hizmetlerimizi işletmek, geliştirmek ve iyileştirmek için onları bilmeleri gereken hastane çalışanları, yüklenicileri ve aracılarıyla sınırlı tutulur. Bu bireyler gizliliği koruma yükümlülükleri altında çalışırlar ve bu yükümlülüklere uymamaları durumunda, işlerine son verilmesi, disiplin cezası ve yasal işlemler başlatılır.

***Bilgi İsteme Hakkını Kullanması***

Kuruma başvuran kişiler için hazırlanmış Hastane Genel Tanıtım Broşürü’nden yararlanılabilir. Hastaneye başvuran kişiler sosyal, dinsel, fiziksel, ruhsal ve düşünsel özelliklerine bakılmaksızın, var olan tanı, tedavi ve rehabilitasyon olanaklarından en üst düzeyde yararlanma hakkına sahiptir.

Kuruma verilen tüm hizmetler için hastane tanıtım kitapçığı bulunmaktadır. Bu kitapçık tüm hizmetlere ulaşım konusunda gereken bilgiyi içerir. Ayrıca Hastanede verilen hizmetler, topluma yönelik tanıtım seminerleri vb. bilgiler duyuru panoları aracılığı ile de yapılmaktadır.

Hastaların, kendileri ya da yasal vasileri kanalı ile tanı ve tedavinin tüm süreçlerine ve hastalığın olası gidişatına ilişkin tam ve yeni bilgi alma, kendilerine ilişkin tıbbı dokümantasyonun bir kopyasını alma hakkı vardır.

***Kayıtları İnceleme Hakkını Kullanması***

Hastalar, dosyasında bulunan bilgi kayıtlarını, doğrudan veya vekili veya kanuni temsilcisi vasıtası ile inceleyebilir ve bir suretini alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.

Hasta katlarında bulunan hasta dosyaları hasta taburcu işlemleri tamamlandıktan sonra güvenliği sağlanmış arşivlerde ve bilgisayar sistemlerinde tutulmalıdır.

Bakım verecek sağlık çalışanları hastaya ait eski kayıtlara gerekli görüldüğü durumlarda ulaşabilmelidir.

***Bilgilerin Düzeltilmesinin sağlanması***

Kuruma müracaat eden kişiler talep ettikleri kayıtlarda herhangi bir kayıt eksikliği, tanımlama hatası, açıklama ya da düzeltme talep ederler ise; hasta dosyası Başhekim ve onun belirleyeceği yetkili muhakkik tarafından incelenerek uygun bulunur ise düzeltme yapılarak kişiye düzeltme bildirilir. Yapılan inceleme neticesinde düzeltme tıbbi, etik ve yasal kurallara uygun bulunmuyor ise düzeltmenin yapılmayacağı ilgili kişiye bildirilerek yasal süreci başlatabileceği bildirilir.

**1.5.7. *Hastane Enfeksiyonları ve El Yıkama***

El Hijyeni: El yıkama, antiseptik el yıkama, alkollü el antiseptiği ile el ovalama veya cerrahi el antisepsisini ifade etmek için kullanılan genel bir terim.

El hijyeni hastane enfeksiyonlarını önlemede tek başına en etkili ve önemli faktördür

**Eller neden yıkanmalıdır?**

 Günlük yaşantımızda en fazla kirlenen organlarımız ELLERİMİZ’ dir

 Mikroorganizmalar (bakteri,virüs,parazitler,..vs.) havada, suda, toprakta yaşayabildikleri için ellerimizi dokunduğumuz her şeyden çok kolay kirlenmektedir.

 Böylelikle bizi yaşama tutunduran ellerimiz aynı zamanda hem hafif hastalıkları hem de öldürücü pek çok hastalığı beraberinde her yere taşıyabilir.

 İyi yıkanmamış eller mikropların yayılmasında ve bulaşıcı hastalıkların meydana gelmesinde etkili bir kaynaktır.

 Bu nedenle kurallarına uygun, doğru el yıkama alışkanlıklarının kazanılması bulaşıcı hastalıkların kontrol altına alınmasında ve mikropların taşınmasının önlenmesinde etkili olacağı gibi toplumda yaşam kalitesini de yükseltecektir.

**Eller ne zaman yıkanmalıdır?**

 Kirli görüldükleri her zaman

 İşe başlamadan önce, iş bitiminde, iş değişikliklerinde

 Eldiven takmadan önce, eldiveni çıkardıktan sonra

 Diş,

 Ağız,

 Yüz,

 Göz temizliği yapmadan önce

 Saça, buruna dokunduktan sonra

 Öksürdükten sonra

 Burun sildikten sonra

 Dışarıdan eve-işe geldikten sonra

 Kirli, tozlu bir işten sonra

 Çiğ gıdayı elledikten sonra

 Çöpleri elledikten sonra

 Hasta ziyaretinden önce ve sonra

 Kirli malzemelere dokunduktan sonra

 Yara ve sivilcelere dokunduktan sonra

 Dışkı, idrar, kan gibi vücut atıklarına dokunduktan sonra

 Yemek yemeden önce ve sonra

 Tuvaletten önce ve sonra eller mutlaka yıkanmalıdır.

**2 - BİLGİ İŞLEM**

**2.1.Görev ve Sorumlulukları**

 Sağlık tesisinin alt yapı mimarisinin stratejik teknoloji yönünü ve haritasını tanımlamak, bu işlem sırasında iş birimlerinin ve teknik operasyonun katkılarını sağlamak (gereksinim tesbiti).

 Tespiti yapılan gereksinimleri gerektiğinde devreye almak.

 Sistemi meydana getiren Sunucu, yedekleme sistemleri, network altyapısı, güvenlik altyapısı, veri güvenliği, işletim sistemleri, vb. hususlarda kendini geliştirmek, danışmanlık ve gerektiğinde uygulama yapabilmek.

 Sağlık tesisinde yeni teknolojik gelişmeleri dikkate alarak gelecekteki alt yapı mimarisini hedefleyerek uygulamaya geçilmesini sağlamak için proaktif olarak önerilerde bulunmak.

 Alt yapı tasarımında ve operasyonel ortamda performansı, ölçekliliği, iş sürekliliği ve felakekten kurtarmayı en üst seviyeye çıkarabilmek için çalışmak.

 Yapılan alt yapı tasarımlarının ve seçilen ürünlerin validasyonu için modellemesini, simülasyonunu, testlerini yapmak.

 Yazılım ve donanımların seçimlerinde kritik değerlendirmeler yapmak.

 Alt yapı modeli analizlerini dokümanlarını çıkarmak, yayınlamak.

 Kurumsal seviyede alt yapı yönetim süreçlerini, alt yapı operasyonlarını geliştirmek ve tasarım standartlarını tanımlamak.

 Alt yapı envanterini çıkarmak ve bakımını sağlamak.

 Proje personeline yazılımla ilgili çözümlerde yardımcı olmak.

 Kullanıcıların güvenlik politikalarının belirlenmesi ve bu politikalara uygun yetkilendirmeler ile kullanıcıların davranışlarının belirlemek (Domain yönetimi).

 Yazılımların entegre çalışması amacı ile kullanılan sunucuların bakım, kontrol ve yedekleme işlemlerini yapmak.

 Yerel ve geniş ağ yapısının sürekli çalışmasını sağlamak.

 Sistem parametrelerini ve yapılan çalışmaları uygun şekilde raporlayabilmek.

 Bütünleşik iletişim ve mesajlaşma bileşenleri, veritabani sistemleri, sunucu, uygulama ve sanallaşma çözümlerinde bilgili

 Mail, dosya ve veritabani arşivleme, merkezi yönetim ve raporlama çözümlerinde deneyimli

 Yeni teknolojiler öğrenmeye açık, kendini sürekli olarak güncel tutabilen;

 İnisiyatif kullanabilen, işbirliği kurabilen, kurumsal süreçlere uyumlu

 Elektrik, Elektronik, Bilgisayar Mühendisi olmak veya ilgili kurumlardan mezun olmak

 Teknik yazışma yapabilecek ve teknik belgeleri anlayabilecek düzeyde İngilizce,

 İşletim sistemlerinde üst düzey hakimiyet. (Windows, Linux, Unix)

 e-posta sunucularında üst düzey hakimiyet (Exchange Server)

 Sistem güvenliği yazılımlarında üst düzey hakimiyet ( ISA 2006, TMG 2010)

 Bilgisayar servislerinde üst düzey hakimiyet ( IIS, DHCP, DNS, WINS, AD, GPO, WSUS, FS, )

 Sanallaştırma teknolojilerinde üst düzey hakimiyet ( Hyper-V, Vmware, ESXİ)

 Firewall cihazlarında üst düzey hakimiyet (Juniper, Fortigate, Zywall)

 Network yönetim ve yapılandırması ( HUB, Switch, Router)

 Network yönetimi yazılımlarına hakimiyet (Hp ProCurve Manager, What’s Up)

 Kurumsal antivirüs yazılımlarına hakimiyet ( McAffe, Kaspersky)

 Storage (depolama birimleri) yönetimi

 Kablosuz ağ yönetmek ve yapılandırabilmek.

 Teknik ekibin iş planlarının, görev dağılımını, iş takibini yapabilmek

 Kendini geliştirme isteği

 Hızlı karar verebilmek, kriz yönetebilmek

 İlişki yönetiminde başarılı

 Sorumluluk sahibi

 Ekip çalışmasına yatkın

 Analitik düşünme yapısına sahip

 İnsan ilişkileri güçlü

 İkna kabiliyeti yüksek

 Problem çözme kabiliyeti olan

 Ciddi ve mesafeyi ayarlayabilen

 Açık sözlü ve dürüst

 Stres altında çalışabilen, sabırlı

 Kararlılık sahibi

 Prezantabl

**2.2.Bilgi İşlem Eğitim Konuları**

1. Microsoft Sunucu ve İstemci sistemleri,
2. Server, PC ve Çevre birimlerinin kuruluş ve bakımları,
3. Ağ ve Bileşenleri,
4. Microsoft Office uygulamaları,
5. İletişim,

* İletişim çeşitleri

. Sözlü iletişim

. Sözsüz iletişim

. Görsel ve işitsel iletişim

. Elektronik iletişim

* Dinleme türleri ve yararları

. Görünüşte dinleme

. Seçerek dinleme

. Savunucu dinleme

. Tuzak kurucu dinleme

. Yüzeysel dinleme

. Etkin dinleme

. Empatik dinleme

* Yansıtma ve özetleme
* Girişimci davranış
* Grup iletişim
* Uygun teknikle amaçlı sorular sorma
* İletişimde beden dili
* Etkili iletişim ve iletişimi engelleyen faktörler
* Kurumsal iletişim
* Hizmet sunumunda iletişim
* Aktarma, anlama, anlaşma

1. Analitik düşünme,

* İnovasyon
* Doğru karar verme teknikleri

1. İnsan ilişkileri,

* İş ve insan ilişkileri kurma yöntemleri ve saygı
* Haberleşme (iletişim) ve etkili haberleşme teknikleri ve dikkat edilecek hususlar
* Karar verme ilkeleri
* İşbirliği ve işbirliğini oluşuz etkileyen faktörler
* İşyeri disiplini ve iş ahlakı
* Adil bir ceza ve ödüllendirme sistemi uygulamaları

1. Problem çözme, Kendini geliştirme,

* Problem çözme ve karar verme basamakları
* Problem çözme ve karar verme teknikleri
* Problem çözme ve karar verme stilleri

1. Stres ve baş edebilme yöntemleri

* Stresin olumlu ve olumsuz etkileri
* Kişisel stres yönetimi
* Stresin fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal belirtileri
* Örgütsel yapıya bağlı stres
* Öfke ve öfke kontrolü

1. Mail, dosya, veri tabanı arşivleme, merkezi yönetim ve raporlama
2. Bütünleşik iletişim ve mesajlaşma bileşenleri, veritabanı sistemleri, sunucu, uygulama ve sanallaşma çözümleri
3. Yazılımların entegre çalışması amacıyla kullanılan sunucuların bakım kontrol yedekleme işlemleri
4. İşletim sistemleri (Windows, Linux, Unix),
5. e-posta sunucuları (Exchange Server)
6. Sistem güvenliği yazılımları ( ISA 2006, TMG 2010)
7. Bilgisayar servisleri( IIS, DHCP, DNS, WINS, AD, GPO, WSUS, FS, )
8. Sanallaştırma teknolojileri ( Hyper-V, Vmware, ESXİ)
9. Firewall cihazları (Juniper, Fortigate, Zywall)
10. Network yönetim ve yapılandırması ( HUB, Switch, Router)
11. Network yönetimi yazılımları (Hp ProCurve Manager, What’s Up)
12. Kurumsal antivirüs yazılımları ( McAffe, Kaspersky)
13. Storage (depolama birimleri) yönetimi