



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü

KAMU HASTANELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - HASTA,
ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ DAİRESİ
BAŞKANLIĞI

10/05/2019 18:03 - 87307621 - 419 - E.947



00093401020

Sayı : 87307621/419

Konu: Yöneticiler Sağlık Çalışanları,
Hasta ve Hasta Yakınları İçin
Eğitim İletişim Kitapçığı

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi: a) 29.09.2017 tarihli ve 24204 sayılı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Hizmet Birimleri ve Görevleri Hakkında Yönerge.
b) 25.12.2015 tarihli ve 87307621-622.99-1979 sayılı ve Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin İşleyişi konulu yazımız.

İlgi (a) da kayıtlı Yönergenin 20. maddesinde;

“a) Sağlık tesislerinde hasta hakları, hasta ve çalışan güvenliği uygulamalarının yürütülmesini sağlamak,

b) Sağlık tesislerinde tıbbi sosyal hizmetleri düzenlemek, uygulamaları değerlendirmek, birimlerin kurulmasını, çalışma programlarını, fiziki şartlarını ve personel standartlarını belirlemek, gerekli eğitimleri düzenlemek.” Daire Başkanlığımız hasta-çalışan hakları ve güvenliği alanı ve eğitim süreci ile ilgili görevler olarak belirlenmiştir.

Çok boyutlu bir sorun olan sağlıkta şiddet eylemlerinin yaşanmaması için; şiddete yol açan riskleri yok etmek, sağlıkta şiddeti sosyal algı yoluyla, idari/hukuki ve sosyal yaptırımlar ile minimize etmek, şiddet mağdurlarını sahiplenmek ve mağdurlara hukuki destek vermek, suçluların suç işleme düşünce ve kararlılığını zayıflatmak; geniş kitlelerin katılımı ve işbirliğiyle olumsuz olayların önlenmesi amacıyla “Sağlıkta Şiddete Karşı Eylem Planı” hazırlanmış olup; eylemler ve alt faaliyetler belirlenmiştir.

Sağlıkta şiddete karşı eylem planı çerçevesinde “Yöneticiler Sağlık Çalışanları, Hasta ve Hasta Yakınları İçin Eğitim/İletişim Kitapçığı” hazırlanmış olup,

- Hasta ve hasta yakınları ile sağlık çalışanlarının iletişiminin güçlendirilmesi,
- Hasta ve çalışan haklarının birlikte ele alınarak çatışmayı en aza indirecek iletişim yöntemlerinin geliştirilmesi,
- Sağlık çalışanlarının, hizmet sunumu esnasında yaşadığı/yaşayacağı iletişim sorunlarının önüne geçilmesi ve bu kapsamda iletişim becerilerinin artırılması,
- Yeni atanan/görevlendirilen personelin iletişimin ve uyumunun geliştirilmesi,
- Hastanelerin işleyişinde şiddete neden olabilecek olayların önlenmesine yönelik olarak da kurulan Hasta Hakları Yerde Değerlendirme Ekiplerinin etkin bir şekilde sürece dâhil edilmesi,
- Sağlık çalışanları ve hastaların hak/sorumluluk/yetki gibi konularda bilgilendirilmesinin sağlanması,



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü

- Hasta ve sağlık çalışanlarının hak/sorumluluk/yetki kapsamında bilgi ve dokümanlara doğru ve kolay bir şekilde ulaşabilmesinin sağlanması, bu doğrultuda hasta şikâyetlerinin ve sağlık çalışanına karşı şiddetin azaltılması,
- Hasta ve yakınları açısından sağlık hizmeti almak üzere başvurulanan sağlık tesisi ve sağlık çalışanları hakkında yeterli bilgiye ulaşılması, kurallar ve sorumluluklar konusunda bilgilendirilmesinin sağlanması,
- Eğitim içeriklerinin revize edilmesi, tekrarının önlenmesi, zaman ve mekândan bağımsız olarak ihtiyaç duyan herkesin dilediği anda tüm dokümana ulaşabilmesi,
- Sağlık tesisi bazında verilen hizmetlerin kapsamının, içeriğinin bir bütün halinde verilmesi,
- Hizmet birimlerinin öz değerlendirme yapmasına imkân sağlaması,
- Sağlık tesislerimizce verilen mevcut eğitimlerin iletişim konusunda genişletilmesi, ihtiyaç hâsıl olan konularda güncellenmenin yapılması amaçlanmıştır.

Bu kapsamda hazırlanmış olan **Yöneticiler Sağlık Çalışanları, Hasta Ve Hasta Yakınları İçin Eğitim/İletişim Kitapçığı**'nın il sağlık müdürlükleri koordinasyonunda basımının sağlanarak, modül içerisindeki sağlık tesisine ait bilgilerin il sağlık müdürlükleri bünyesinde standardının sağlanması ve il sağlık müdürlüğü ve kamu sağlık tesisleri birimlerine fiziki ve elektronik ortamda dağıtımının yapılması ve uygulamaların takip edilmesi gerekmektedir.

Bahse konu eğitim istatistikleri ilgi (b) sayılı yazımız işleyişi kapsamında yapılacak olup, Dinamik Veri Giriş Platformu üzerinden işlemler yapılmaya devam edilecektir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır.

Prof. Dr. Rahmi KILIÇ
Bakan a.
Genel Müdür

Ek:

-Eğitim Kitapçığı

DAĞITIM:

Gereği:

81 İl Valiliği (İl Sağlık Müdürlüğü)

Bilgi:

Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü