



T.C. Sağlık Bakanlığı

**TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU**

**TIBBİ HİZMETLER KURUM BAŞKAN YARDIMCILIĞI**

**Sağlık Bakım ve Hasta Hizmetleri Daire Başkanlığı**



# HİZMET SUNUM REHBERİ



ISBN: 978-975-590-510-5

Yazarlar –Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu  
Tıbbi Hizmetler Kurum Başkan Yardımcılığı  
Sağlık Bakım ve Hasta Hizmetleri Daire Başkanlığı Ankara-2014

Bu kitabın her türlü yayın hakkı Tıbbi Hizmetler Başkan Yardımcılığına aittir. Başkanlığın yazılı izni olmadan tanıtım amaçlı toplam bir sayfayı geçmeyecek alıntılar hariç olmak üzere, hiçbir şekilde kitabın tümü veya bir kısmı herhangi bir ortamda yayınlanamaz ve çoğaltılamaz. Yazarların, bu kitap içinde yer alan bilgileri başka kitap veya dergilerde münferiden yayınlama hakları saklıdır.

EDİTÖRLER

Dr. İsmail KARTAL

Yıldız ŞAHİN

YARDIMCI EDİTÖRLER

Fatma ADAK,

Alpay KÖMBE,

Emine GÜRKAN,

Ayşegül CÜREBAL,

Edviye AKBULUT,

Hülya ALTINTAŞ,

E. Sinem VARİNLİ,

Yasemin DEMİREL,

Sibel TOPUZ,

Dilek DARKINOĞLU,

Zuhal ÖZBAĞGENÇ,

Sema CAN,

Emine AYRANCI,

Rahime HARMANKAYA.

BASIM

Opus Basım Yayın ve Ambalaj Sanayi Ltd. Şti.

[www.opusbasim.com.tr](http://www.opusbasim.com.tr)

*Dünyadaki tüm ülkelerin amaçlarından biriside; sağlıklı bireylerden oluşan gelişmiş bir toplum yapısının oluşturulmasıdır. Sağlıklı ve gelişmiş toplum hedefine ulaşabilmek ise ancak iyi örgütlenmiş bir sağlık sistemi ile mümkün olabilir. Bizlerin hedefi ise hep daha iyisini sunmaktır...*

*Emeği geçen herkese teşekkürler...*





*Sağlık hizmetlerinde; yenilikçi, sürdürülebilir ve kaliteli hizmetin devamlılığı için hizmetin her yerde aynı standartta sunulacağı bir sistemin kurulması önem arz etmektedir. Bu rehberin tüm sağlık tesislerinde mükemmel yakın hizmetin devamlılığını sağlayacak bir kılavuz niteliği taşıyacağı inancındayım.*

*Bizler Yunus'un dediği gibi “yaratılanı” severiz, “Yaradan” dan ötürü bu şevk ve heyecanla hizmet etmeye devam ederiz. Bizlerin amacı, bu azim ve heyecanla gece gündüz çalışmaktır. Elbet arkasından başarı gelecektir.*

*Dr. İsmail KARTAL  
Kurum Başkan Yardımcısı*





*Sağlık Bakım ve Hasta Hizmetleri Daire Başkanlığı olarak amacımız; güvenilir, etkili, hakkaniyetli, ulaşılabilir hizmet sunmakla birlikte sağlık tesislerimize başvuran vatandaşımızın ergonomik tasarımlarla donatılmış konforlu bir ortamda, haklarının gözetilerek kişi odaklı hizmet almalarını sağlamaktır.*

*Bu rehberin hazırlanmasında emeği geçen bütün çalışma arkadaşlarımıza teşekkür ediyorum...*

*Yıldız ŞAHİN  
Daire Başkanı*





## İÇİNDEKİLER

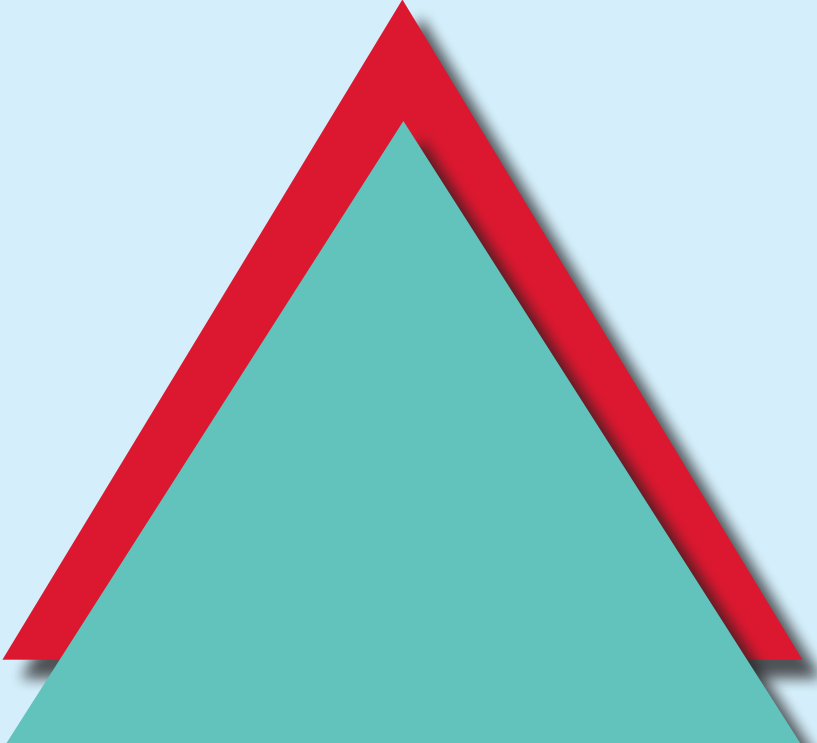
<b>BÖLÜM I: HİZMET SUNUM REHBERİ</b>	<b>9</b>
1. DANIŞMA, KARŞILAMA/YÖNLENDİRME HİZMET SUNUMU	13
2. HASTA KABUL (VERİ GİRİŞ) HİZMET SUNUMU	17
3. SANTRAL VE GENEL TELEFON GÖRÜŞMESİ HİZMET SUNUMU	21
4. GÜVENLİK HİZMET SUNUMU	29
5. HASTA- NUMUNE TAŞIMA HİZMET SUNUMU	35
6. TEMİZLİK HİZMET SUNUMU	39
7. ATIK YÖNETİMİ HİZMET SUNUMU	49
8. BAHÇE/OTOPARK HİZMET SUNUMU	51
9. ÇAMAŞIRHANE HİZMET SUNUMU	55
10. YEMEK HİZMET SUNUMU	59
11. KANTİN VE KAFETERYA HİZMET SUNUMU	83
12. TERZİLİK HİZMET SUNUMU	87
13. BERBER/KUAFÖRLÜK HİZMET SUNUMU	89
14. DİNİ HİZMET SUNUMU	91
15. REFAKATÇİ/ZİYARETÇİ HİZMET SUNUMU	99
16. KİŞİSEL BAKIM, KIYAFET VE ÜNİFORMA STANDARTLARI	105
17. EKLER	111
<b>BÖLÜM II: HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ UYGULAMA REHBERİ</b>	<b>119</b>
1. GİRİŞ	121
2. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMEİNİN AMACI	121
3. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMEİNİN TEMEL HEDEFLERİ	121
4. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMEİNİN YARARLARI	122
5. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORMLARININ UYGULANMA USULÜ	123
6. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORM SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	123
7. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORMU	124
<b>BÖLÜM III: BİREYSEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ UYGULAMA REHBERİ</b>	<b>135</b>
1. GİRİŞ	137
2. BİREYSEL DEĞERLENDİRMEİNİN AMACI	137
3. BİREYSEL DEĞERLENDİRMEİNİN TEMEL HEDEFLERİ	137
4. BİREYSEL DEĞERLENDİRMEİNİN YARARLARI	138
5. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMLARININ UYGULANMA USULÜ VE PUANLARIN DERECELENDİRİLMESİ	139
6. SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	140
7. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMU DOLDURULURKEN AŞAĞIDAKİ HUSUSLARA DİKKAT EDİLMELİDİR	141
8. ÖRNEK HESAPLAMA	142
9. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMU KAYNAKÇA	142 147





T.C. Sağlık Bakanlığı

**BÖLÜM I**  
**HİZMET SUNUM**  
**REHBERİ**





# **DANIŞMA, KARŞILAMA /YÖNLENDİRME HİZMET SUNUMU**

**1**

**Bölüm 1: Hizmet Sunum Rehberi**

### 1.1. İÇERİK:

Sağlık tesisine başvuran; hasta, hasta yakını ve sağlık tesisi çalışanlarının, güler yüzlü ve doğru iletişim yöntemi ile karşılanması, doğru bilgilendirme ve yönlendirmelerinin sağlanması, gerektiğinde refakat edilmesi ve hizmet sunumlarının kolaylaştırılması amacıyla sağlık tesisi yönetiminin belirlediği kurallar çerçevesinde yürütülen hizmetlerdir.

### 1.2. TEMEL İLKELER

- 1.2.1. Başvuru sahibi, güler yüzlü; nazik ve güven verici bir şekilde; "Geçmiş olsun, Size nasıl yardımcı olabilirim?" ifadeleri ile karşılanmalıdır.
- 1.2.2. Yüz başvuru sahibine dönük, göz teması kurulmuş olmalı ve kişi ilgili bir şekilde dinlenmelidir.
- 1.2.3. Başvuru sahibi gideceği poliklinik, klinik, laboratuvar ve radyoloji gibi hizmet birimlerine yönlendirilmeli, eğer refakat ihtiyacı var ise gideceği yere kadar götürülmelidir.
- 1.2.4. Başvuru sahibi kişisel bilgilerin mahremiyeti ve gizliliği ilkesine bağlı kalınarak bilgilendirilmeli, ziyaret saati ve refakatçi kurallarına uygun olarak yönlendirme yapılmalıdır.
- 1.2.5. Yaşlı, engelli, kimsesiz ve yardıma muhtaç kişilere muhakkak eşlik edilmeli, tekerlekli sandalye, sedye ve yardımcı araçlar kullanıma hazır bulundurulmalıdır.
- 1.2.6. Hekimlerin aylık poliklinik çalışma listeleri danışmada bulundurulularak çalışma listesi ile ilgili bilgi talep edenlere bilgilendirme yapılmalıdır.
- 1.2.7. Müracaat eden her birey, güler yüzlü ve nazik bir şekilde uğurlanmalıdır.
- 1.2.8. Sağlık tesisi tanıtım broşürlerinin danışma bankosunda bulundurulması sağlanmalıdır.

### 1.3. HİZMET SUNUMU

#### 1.3.1. Randevulu Hasta Karşılama Süreci (MHRS)

- 1.3.1.1. Ayakta karşılanmalıdır.
- 1.3.1.2. Göz teması kurulmalıdır.
- 1.3.1.3. Gülümsenmelidir.
- 1.3.1.4. Başvuru sahibine "Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?" denilmelidir.
- 1.3.1.5. Hasta gitmek istediği bölümü söylediğinde "Gideceğiniz yer... katta/birimde/blokta, isterseniz size asansöre kadar eşlik edebilirim" denilmelidir.
- 1.3.1.6. Asansör/poliklinik/bölüm/merdivene kadar eşlik edilmelidir. (Alanda tekmeniz veya danışmayı bırakamıyorsanız hastaya, asansörü/polikliniği/bölümü/merdiveni göreceği yere kadar eşlik edilmelidir.)
- 1.3.1.7. Asansör çağrılmalıdır.
- 1.3.1.8. Kat bilgisi tekrar verilerek, gideceği yer tarif edilmelidir. "Geçmiş olsun" denilerek hastanın yanından ayrılmalıdır.

#### 1.3.2. Randevusuz Hasta Karşılama Süreci

- 1.3.2.1. Ayakta karşılanmalıdır.
- 1.3.2.2. Göz teması kurulmalıdır.
- 1.3.2.3. Gülümsenmelidir.
- 1.3.2.4. Başvuru sahibine "Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?" denilmelidir.

- 1.3.2.5. Hasta dikkat ile dinlenilerek "İsminizi alabilir miyim?" diye sorulmalıdır.
- 1.3.2.6. Randevusu olup olmadığı öğrenilerek randevusu yok ise hasta ilgili hizmet alacağı bölüme yönlendirilmelidir.
- 1.3.2.7. Başvuru konusuna ve ilgili birimin uygunluk durumuna göre randevu verilmeli ya da MHRS' ye yönlendirilmelidir.
- 1.3.2.8. Gideceği birim öğrenildikten sonra "Gideceğiniz yer ..... katta/bölümde/blokta, isterseniz size asansöre/polikliniğe/bölüme/merdivene kadar eşlik edebilirim" denilmelidir.
- 1.3.2.9. Hekim adı ve kat bilgisi verilmelidir.
- 1.3.2.10. "Kayıt işlemleri için randevu saatinden 5 dakika önce poliklinikte olmanız gerekmektedir." denilmelidir.
- 1.3.2.11. Hasta; kata çıkmak isterse asansöre kadar eşlik edilerek asansör çağrılmalıdır. (Alanda tekseniz veya danışmayı bırakamıyorsanız asansörü/polikliniği/bölümü/merdiveni göreceği yere kadar eşlik edilmelidir.)
- 1.3.2.12. Kat bilgisi tekrar verilerek bölümün bulunduğu yer tarif edilmelidir. "Geçmiş olsun" denilerek hastanın yanından ayrılmalıdır.
- 1.3.2.13. Hasta; poliklinik biriminde beklemek istemez ise (randevu zamanına bağlı olarak) bekleme alanlarına ya da kafeteryaya yönlendirilmelidir. Kat bilgisi tekrar verilerek, bölümün bulunduğu yer tarif edilmelidir. "Geçmiş olsun" denilerek hastanın yanından ayrılmalıdır.

### **1.3.3. Tekerlekli Sandalye İhtiyacı Olan Hasta Karşılama Süreci:**

- 1.3.3.1. Ayakta karşılanmalıdır.
- 1.3.3.2. Göz teması kurulmalıdır.
- 1.3.3.3. Gülümsenmelidir.
- 1.3.3.4. Başvuru sahibine "Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?" denilerek tekerlekli sandalye ihtiyacınız var mı?" diye sorulmalıdır.
- 1.3.3.5. İhtiyaç halinde girişte bulunan tekerlekli sandalyelerden biri alınmalıdır. Eğer tekerlekli sandalye yok ise "hemen getiriyorum" denilerek hasta, uygun bir bekleme alanında oturtulmalıdır.
- 1.3.3.6. Tekerlekli sandalye hastanın arkasına yaklaştırılıp, fren kolu kullanılarak tekerlekler sabitlenmelidir.
- 1.3.3.7. Tekerlekli sandalyenin ayaklıkların kalkık durumda olduğundan emin olunmalıdır.
- 1.3.3.8. "Ben yardımcı olayım" diyerek hasta oturtulmalı ve hastanın ayakları ayaklığa yerleştirilmelidir.
- 1.3.3.9. Hasta gideceği bölüme götürülmelidir.

### **1.3.4. Yatış İçin Gelen Hasta Karşılama Süreci**

- 1.3.4.1. Ayakta karşılanmalıdır.
- 1.3.4.2. Göz teması kurulmalıdır.
- 1.3.4.3. Gülümsenmelidir.
- 1.3.4.4. Başvuru sahibine "Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?" denilmelidir.
- 1.3.4.5. Tekerlekli sandalye ihtiyacı varsa "Tekerlekli Sandalye Süreci" uygulanmalıdır.
- 1.3.4.6. "Adınızı, soyadınızı öğrenebilir miyim?" denilmelidir.
- 1.3.4.7. "Hemen kontrol ediyorum" denilmeli ve liste/sistemden kontrol edilmelidir.
- 1.3.4.8. Hasta yatış bölümü aranarak kendini tanıtmalı, hastanın adı soyadı, oda numarası, hekimin adı soyadı bilgileri teyit edilmelidir.

- 1.3.4.9. Hastaya “Yardımcı personelimiz size odanıza kadar eşlik edecek, sizi kısa bir süre bekleteceğim” denilerek bekleme alanına kadar eşlik edilmelidir. “Geçmiş olsun” denilerek yanından ayrılmalıdır.
- 1.3.4.10. Yardımcı personel (transporter) aranmalıdır.
- 1.3.4.11. Yardımcı personele hastanın yatacağı servis ve oda numarası bilgisi verilerek hastaya yönlendirilmelidir.
- 1.3.4.12. Kata çıkınca kat sekreterliğine ve hemşirelere hastanın geldiği bilgisi ve yatış dosyası verilmeli hasta teslim edilmelidir.
- 1.3.5. Hasta Ziyareti İçin Gelen Hasta Yakınını Karşılama Süreci
  - 1.3.5.1. Ayakta karşılanmalıdır.
  - 1.3.5.2. Göz teması kurulmalıdır.
  - 1.3.5.3. Gülümsenmelidir.
  - 1.3.5.4. “ Geçmiş olsun, Size nasıl yardımcı olabilirim?” denilmelidir.
  - 1.3.5.5. “Hastamızın adını soyadını öğrenebilir miyim?” denilmelidir.
  - 1.3.5.6. “Hemen kontrol ediyorum” denilerek sistemden kontrol edilmelidir.
  - 1.3.5.7. Kat numarası/servis/kliniğin adı ve oda numarası söylenerek gideceği yere yönlendirilmeli, gerektiğinde asansöre kadar eşlik edilmelidir.
  - 1.3.5.8. Asansör çağrılmalıdır.
  - 1.3.5.9. Hasta yakını canlı çiçekle gelmiş ise hasta sağlığı açısından sakıncalı olduğu bilgisi verilmeli, çiçek teslim alınıp ziyaret sonrası hasta yakınına teslim edilmelidir. “Geçmiş olsun” denilerek uğurlanmalıdır.
  - 1.3.5.11. Hastanın kaydı sistemde görünmüyorsa bu durum hasta yakınına bildirilmelidir.



**HASTA KABUL  
(VERİ GİRİŞ)  
HİZMET SUNUMU**

2

## 2.1. İÇERİK:

Tanı ve tedavi amaçlı hizmet almak üzere sağlık tesisine başvuran ayaktan ve yatan hastaların kabul ve taburculuk veri giriş/çıkış işlemlerinin yapılması, sağlık tesisi ile ilgili giriş/çıkış kaydı verilerinin hızlı, doğru ve bilgi güvenliği temeline dayanarak yerine getirildiği hizmetlerdir.

## 2.2. TEMEL İLKELER

- 2.2.1. Çalışma alanı (bilgisayar, masa vb.) temizliği ve düzeninin yapılmasını sağlamalıdır.
- 2.2.2. Başvuru sahibi, güler yüzlü, nazik ve güven verici bir şekilde; "Geçmiş olsun, Size nasıl yardımcı olabilirim?" ifadeleri ile karşılanmalıdır.
- 2.2.3. Yüz başvuru sahibine dönük, göz teması kurulmuş olmalı ve ilgili bir şekilde dinlenmelidir.
- 2.2.4. Başvuru sahibi kişisel bilgilerin mahremiyeti ve gizliliği ilkesine bağlı kalınarak bilgilendirilmeli, ziyaret saati ve refakatçi kurallarına uygun olarak yönlendirme yapılmalıdır.
- 2.2.5. Hekimlerin aylık poliklinik çalışma listeleri danışmada bulundurulacak çalışma listesi ile ilgili bilgi talep edenlere bilgilendirme yapılmalıdır.
- 2.2.6. Müracaat eden her birey, güler yüzlü ve nazik bir şekilde uğurlanmalıdır.
- 2.2.7. Sağlık tesisi tanıtım broşürleri poliklinik ve kliniklerde bulundurulmalı ve düzeni sağlanmalıdır.
- 2.2.8. Hasta gerekli işlemler ile ilgili olarak bilgilendirilmeli, sorulan sorulara cevap verilmelidir.
- 2.2.9. Tüm veri girişleri eksiksiz, düzgün, usulüne uygun şekilde, hızlı ve bilgi güvenliği temeline uygun yapılmalıdır.
- 2.2.10. Bilgi-işlem ve veri girişi ile ilgili olarak ihtiyaç olan tüm iş ve işlemlerde sağlık tesisi yönetimi tarafından belirtilen görevler yapılmalıdır.
- 2.2.11. Arşiv ile koordinasyon sağlanarak, arşivlenecek dosyaların düzeni, süreli arşivlemesi ve teslimi yapılmalıdır.
- 2.2.12. Görev yapılan birime ilişkin istatistiklerin düzenli tutulması ve ilgili birimlere zamanında teslimi sağlanmalıdır.
- 2.2.13. Sağlık tesisi yönetimi tarafından uygun görülen eğitimlere katılım sağlanmalıdır.

## 2.3. HİZMET SUNUMU

### 2.3.1. Polikliniklerde Hasta Kayıt Ve Kabul İşleri

- 2.3.1.1. Hastanın ilgili birime randevusu olup olmadığı kontrol edilmelidir. Randevusu yok ise talep edilen birimin uygunluk durumuna göre direkt başvurusu değerlendirilmeli ya da MHRŞ' ye yönlendirilmelidir.
- 2.3.1.2. MHRŞ randevusu alan hastaların randevu saatinde polikliniğe giriş yapmaları sağlanmalıdır.
- 2.3.1.3. Hastanın kaydı yapılırken mutlaka kimlik doğrulaması yapılmalıdır.
- 2.3.1.4. Hastanın sosyal güvencesi sorulmalı, Sosyal Güvenlik Kurumuna tabi ise geliş amacına uygun provizyon alınmalı ve kayıt işlemi yapılmalıdır.
- 2.3.1.5. Hasta ücretli ise vezneye yönlendirilmeli ve ödenen hizmet bedeli sonrasında kayıt işlemi gerçekleştirilmelidir.

2.3.1.6. Hasta acile başvurmuş ya da acil bir durumu var ise ivedilikle kabulü yapılmalı kayıt işlemleri sonradan tamamlanmalıdır.

### **2.3.2. Kliniklerdeki Hasta Kayıt ve Kabul İşleri**

2.3.2.1. Yatış onayı verilmiş ve hekim tarafından hastane giriş kâğıdı doldurulmuş hastanın, HBYS üzerinden yatış işlemleri yapılmalı, hasta dosyası oluşturularak klinik sorumlusuna teslim edilmelidir.

2.3.2.2. Refakatçi belgelendirilmesinin takibi yapılmalıdır.

2.3.2.3. Tetkik birimlerindeki kayıtlar yapılmalı, randevu işlemleri takip edilmelidir.

2.3.2.4. Hekim tarafından çıkış onayı verilen hasta dosyası, çıkış işlemleri için hazırlanmalıdır.



**SANTRAL VE  
GENEL TELEFON  
GÖRÜŞMESİ  
HİZMET SUNUMU**



### 3.1. İÇERİK:

Sağlık tesisinde hizmet alan, hasta, hasta yakınlarının ve çalışanların iç ve dış hatlardaki sesli iletişimini sağlayan, iletişimin ulusal, kabul görmüş nezaket kuralları çerçevesinde, anlaşılabilir net ifadeler ile günün farklı saatlerine uygun selamlama cümleleri kullanılarak ve sağlık tesisinin sosyal yönünü destekleyen hizmetlerdir.

### 3.2. TEMEL İLKELER

- 3.2.1. İç ve dış hatlardan gelen aramalara nezaket kurallarına uyarak cevap verilmelidir.
- 3.2.2. Çalışılan alanın temizliği, tertip ve düzeni sağlanmalıdır.
- 3.2.3. Çalışma alanındaki cihazların temizliği ve korunması sağlanmalıdır.
- 3.2.4. Kurum içi telefon hizmet sunum rehberinin güncellemesi yapılmalı ve ilgili birimlere duyurulmalıdır.
- 3.2.5. Çalışanların iletişim bilgileri üçüncü şahıslara karşı korunmalıdır.
- 3.2.6. Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyetine uyulmalıdır.
- 3.2.7. Sağlık tesisi yönetiminin verdiği diğer görevler yapılmalıdır.
- 3.2.8. Gerekli durumlarda birimlerin birbirleri ile koordinasyonları sağlanarak kullanılan teknoloji ile hastalar bilgilendirilmeli ve personelin işi kolaylaştırılmalıdır.
- 3.2.9. Sağlık tesisi içi ve dışında ulaşılamayan personelin gerekli durumlarda özel telefonlarından iletişimi sağlanmalıdır. Sağlık tesisi yönetim birimi dışında kalan harici tüm aramalara aracılık edilmelidir.
- 3.2.10. Sağlık tesisi içerisinde yerinde bulunamayan ya da acil olarak ulaşılması gereken personel, hasta ve hasta yakınlarına anons sistemi ile ulaşılarak sağlık tesisi içindeki duyuruların yapılması sağlanmalıdır.
- 3.2.11. Acil Kod uygulamalarında iletişim kurmakta aktif olarak rol alınmalıdır.

### 3.3. HİZMET SUNUMU

#### 3.3.1. Selamlama Bilgileri

► “.... Hastanesi, günaydın. Ben, ..... Nasıl yardımcı olabilirim?”

► “..... Hastanesi, iyi günler. Ben, .... Nasıl yardımcı olabilirim?”

- 3.3.1.1. Telefondaki kişi sağlık tesisi ismini tam anlayamamışsa ve “neresi” diye sorarsa “..... Hastanesi, ismi eksiksiz yinelenmelidir: ..... Hastanesi, efendim” veya “..... Hastanesi, buyurun” ifadesi tekrarlanmalıdır. Efendim ve buyurun ifadeleri ilk telefon cevaplandırılmasında kullanılmamalıdır.

- 3.3.1.2. Cevap olarak “Eğitim Araştırma”, “Tepecik”, “Gülkent” veya “Atatürk” gibi hastane isim kısaltmaları **asla kullanılmamalıdır**.

#### 3.3.2. Selâmlama Zamanları

Gelen tüm kurum içi ve dışı telefonlar günün uygun saatlerine göre aşağıdaki şekilde karşılanmalıdır. Dış hat cevaplayan tüm sağlık tesis çalışanlarının bu kurala uyması zorunludur.

Saat 05:00 – 10.00 arası: “....., günaydın, .....?”

Saat 10.00 – 18.00 arası: “..... iyi günler, .....?”

Saat 18:00 – 23:00 arası: “....., iyi akşamlar, .....?”

Saat 23:00’den itibaren: “....., iyi geceler, .....?”

### 3.3.3. Dış Hat Telefon Uygulaması

Uygulama Örneği 1:

- ▶ Operatör: "..... Hastanesi, günaydın. Nasıl yardımcı olabilirim?"
- ▶ Telefon: "Başhekim Melih Bey'le görüşebilir miyim?"
- ▶ Operatör: "Sizi hemen sekreterine bağlıyorum, iyi günler" Eğer sekretersiz çalışılıyorsa kimin aradığı sorulmalı, uygun görüş alındıktan sonra bağlanmalıdır.

Yukarıdaki diyalogun devamında operatör ofisten cevap alamaz ise araya geri dönmeli:

- ▶ Operatör: "Üzgünüm, Melih Bey'in telefonu meşgul ulaşamıyorum. Başka birisiyle görüşmek ister misiniz?" diye sorulmalıdır.

Uygulama Örneği 2:

- ▶ Operatör: "..... Hastanesi, günaydın. Nasıl yardımcı olabilirim?"
- ▶ Telefon: "Dr. Mustafa ..... 'in poliklinik muayenesi hangi gün var"
- ▶ Operatör: "Hemen bakıyorum, Yarın tam gün 1. ... Polikliniğinde hasta muayene edecek. Sağlık Bakanlığımızın 182 numaralı telefonundan randevu alabilirsiniz. Yardımcı olacağım başka bir konu var mı? Yok, cevabı alınırsa, geçmiş olsun iyi günler." şeklinde konuşma tamamlanmalıdır.

### 3.3.4. İç Hat Telefon Uygulaması

3.3.4.1. Kurum dışından gelen çağrılarda gösterilmesi gereken özen ve saygı sağlık tesisi içindeki telefon iletişimde de sağlanmalıdır.

3.3.4.2. Santraldeki dâhili aramalarda çalan zilin tonunun dış hat tonundan farklı olup olmadığı öğrenilmeli ve mutlaka ayrı olması gerektiğinin ilgililere bildirilmesi, yeni göreve başlayan personele bu konuda eğitim verilmesi sağlanmalıdır. Örneğin kısa ve kesik zil dâhili çağrıyı, uzun zil dışarıdan aramayı göstermelidir.

3.3.4.3. Dâhili aramalarda genellikle "evet?" veya "efendim?" şeklinde cevap verme alışkanlığı yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu ifadeler uygun birer kurumsal telefon cevaplama ifadeleri değildir ve bu ifadeler gelen telefonlarda kullanılmamalıdır. Dâhili telefonlara da dışarıdan gelen telefonlara cevap verildiği gibi saygı ile yaklaşılmalıdır.

3.3.4.4. Dâhili telefonlara cevap verirken:

- ▶ Telefona bekletmeden cevap verilmelidir. (en fazla üçüncü zilde).
- ▶ Telefona cevap veren kişi kendisini ön adı ile tanıtmalıdır.
- ▶ Telefondaki muhatabın bekletilmesi gerekiyorsa izin istenilmelidir.
- ▶ Kurum içinden gelen telefona aşağıdaki şablona uygun bir cevap verilmelidir.

Uygulama Örneği 3:

"Hastane Yöneticiliği, günaydın. Ben ....."

"Danışma, iyi günler. Ben ....."

"Kan alma, günaydın. Ben ....."

3.3.4.5. Telefon görüşmelerinin başarısı, hangi durumda olursa olsun daima olumlu davranış sunmakla sağlanmalıdır.

3.3.4.6. Ne kadar meşgul olunursa olunsun, telefondaki kişiye karşı her zaman kibar olunması gerekmektedir.

- 3.3.4.7. Lütfen..... Teşekkür ederim ..... Rica ederim ..... bu üç sözcük olabildiğince sık kullanılmalıdır. Asla “hı?”, “hı hı”, “hımm”, “eee?” gibi mırıltılar kullanılmamalıdır.
- 3.3.4.8. Sağlık tesisi hizmetlerinde ve her türlü kurumsal ilişkide en önemli kural, yaşanan olumsuzlukların telefon görüşmelerine yansıtılmamasıdır.
- 3.3.4.9. Nezaket kurallarına göre, telefonu ilk önce arayan kişi kapatmalıdır. Ancak arayan kişi ısrarla konuşmayı sürdürüyor ve artık sizi oyalıyorsa, ya da o an sizin telefonu kapatmanız gerekiyorsa örneğin şöyle söylenmelidir: “Özür dilerim, diğer arayanları bekletmemek ve hizmeti aksatmamak adına görüşmemizi sonlandırmamız gerekmektedir.” veya duruma uygun benzer ifadeler kullanılmalıdır.
- 3.3.4.10. Sağlık tesisi içinden ve dışından gelen çağrılara olması gerektiğinden fazla samimi davranılmamalıdır. Telefondaki kişi ne kadar kaba davranırsa davranışın karşılık vermeden durum soğukkanlılıkla karşılanmalıdır.
- 3.3.4.11. Sağlık tesislerinde protokol dâhilinde yapılacak görüşmelerde, aranan protokol numarası çevrildikten sonra, sağlık tesisinde görüşmeyi talep eden kişiye telefon bağlanarak, protokol tarafının telefonda bekletilmemesi sağlanmalıdır.
- 3.3.4.12. Sağlık tesisi bünyesinde bir olumsuzluk var ise, sorunlar veya sır teşkil eden konular telefondaki kişilerle paylaşılmamalı, afişe edilmemelidir.
- 3.3.4.13. “Yine cevap vermiyorlar, her zaman böyledirler” gibi ifadeler kesinlikle kullanılmamalı, onun yerine şu ifade kullanılmalıdır: “Çok özür diliyorum, kendilerine ulaşamıyorum. Bir kez daha bağlamaya çalışayım.”  
Masasında yok. Gelince sizi arattırayım mı?” ifadesi yerine “...Bey/Hanım şu anda yerinde yok. Gelince sizi arayabilmesi için isminizi ve telefon numaranızı alabilir miyim?” ifadesi kullanılmalıdır.
- 3.3.4.14. Aranılan kişinin işe gelmediğini, yerinde olmadığını belirtmek için “... daha odasına gelmedi, henüz yemekten dönmedi, nöbet iznine gitti” ifadeleri kullanılmamalıdır. Bunların yerine “...Bey/Hanım yerinde yok. Ben yardımcı olabilir miyim?” ifadesi kullanılmalıdır.
- 3.3.4.15. Telefonun yanında daima bir kalem ve not defteri bulundurulmalıdır.
- 3.3.4.16. Kişiye ismi ile hitap edilmesi muhatabında önemsendiği algısını uyandırır. Gerekli yerlerde ismi ile hitap edilmelidir.
- 3.3.4.17. Telefona etkili bir ses tonu ve selamlama cümlesi ile cevap verilmelidir.
- 3.3.4.18. Telefona cevap verildiğinde, telefon eden kişinin kapınıza gelen bir misafir gibi olduğu düşünülerek selamlanmalıdır. Güçlü bir selamlama, tıpkı güçlü bir tokalaşma gibi güven ve güç ifade eder. “Günaydın”, “İyi günler”, “İyi akşamlar”, “İyi geceler” gibi selam ifadeleri gülümseyerek ve içten bir ses tonuyla kullanılmalıdır. Bu sözcükler asla mırıldanarak, aceleci veya anlaşılabilir bir şekilde söylenmemelidir.
- 3.3.4.19. Kişi kendisini ve çalıştığı sağlık tesisini/birimini tanıtmalıdır.
- 3.3.4.20. Sağlık tesisi içi veya dışı gelen hiçbir çağrı “alo”, “evet?”, “efendim?” sözcükleri ile karşılanmamalıdır. Arayan kişiye “kendisine nasıl yardımcı olunabileceği” sorulmalıdır.
- 3.3.4.21. Örneğin: “... Hastanesi, iyi günler. Nasıl yardımcı olabilirim?”  
► Örneğin: “..... Hastanesi danışma, ben ... Nasıl yardımcı olabilirim?” denilmelidir.



- ▶ Muhatabına dinlendiği hissi verilerek, iletişimde aktif rol alınmalıdır, gerekirse konuşmanın içeriği ile ilgili notlar alınmalıdır.
- 3.3.4.22. Telefonda şikâyet eden kişiye asla bahaneler sıralanmamalı, sorunu mazurgöstermeye çalışarak geçerli bir nedeni olduğu söylenmemelidir. Sorun kabul edilip, çözmeye çalışılmalıdır. “Bilgisayar bozuldu”, “ofiste tek başımayım” vb. suçlamayı şahsileştiren, bir başkasının üzerine atan, duygusal davranış içine giren cümleler kullanılmamalıdır. “Kızgınlığınızı anlıyorum, ... Bey/Hanım, sanırım haklısınız. Ortada bir hata var. Şimdi bu hatayı hemen düzlteceğiz.....” veya “özür dilerim verilen bilgi yanlış. Doğrusu ... olmalıydı. Size başka nasıl yardımcı olabilirim?” gibi üzüldüğünüzü belirten ve yardım seçenekleri sunan ifadeler kullanılmalıdır.
- 3.3.4.23. Saldırgan ve kızgın bir kişinin talebini karşılayamıyorsanız, kişi razı olmaya yanaşmıyor veya sizi dinlemek istemiyorsa ulaşabildiğiniz en yakın amirinize danışıp kişiyle ilgilenmesi rica edilmelidir.
- 3.3.4.24. Telefondaki kişiye asla aşağıdaki ifadeler kullanılmamalıdır.
  - ▶ “Söylediklerinizden hiçbir şey anlamadım.”
  - ▶ “Yarın arayabilir misiniz?” “Yarın arayın!”
  - ▶ “Size burada yardımcı olacak kimse yok.”
  - ▶ “Bu konuda şikâyet eden ilk kişi siz değilsiniz.”
  - ▶ “Ben burada yeniyim.”
  - ▶ “Bu benim işim değil.”
- 3.3.4.25. Başarılı bir kurumsal imaj için öncelikle bu birimde görev alan çalışanların, görev yaptıkları sağlık tesisi bünyesindeki bütün bölümlere ve burada sunulan hizmetlere vakıf olması sağlanmalıdır. Telefon görüşmeleri için yeterli bilgi ve donanımda olması sağlanmalıdır.
- 3.3.4.26. Sağlık tesisi adına telefona siz bakıyorsanız ve göreviniz gereği tesisin tamamı hakkında bilgi sahibi olmanız mümkün değilse, böyle bir durumda en azından konunun hangi servisi ilgilendirdiğini ve kişinin nasıl aktarılması gerektiği bilinmelidir.
- 3.3.4.27. Telefon size değilse veya telefonun muhatabı siz değilseniz, telefondaki kişiye suçlayıcı veya eleştirici bir tarzda yaklaşılmamalıdır.
  - ▶ “Yanlış birimi aradınız” ifadesi telefondaki kişiyi eleştiren bir yaklaşımdır.
  - ▶ “Sizi yanlış birime bağlamışlar” ifadesi sizi bağlayan kişiyi eleştiren bir yaklaşımdır.
 Yukarıdaki her iki ifade de yanlıştır.
- 3.3.4.28. Telefondaki kişiye kiminle görüşmek istediği sorularak, aranan kişinin müsait olup olmadığı sorulmalıdır. Telefon mümkünse ilgili kişiye aktarılmalı ve bunu yaparken telefondaki kişiye “sizi... Birimde, ... Bey’e/Hanım’a aktarıyorum. Konuyla ilgili size yardımcı olacaklar” ifadesini kullanarak bilgi verilmelidir.
- 3.3.4.29. Yanlış bağlantılar dışında gelen telefonlar mümkünse başkalarına aktarılmamalıdır. Eğer gerçekten bağlamak/aktarmak zorundaysanız, telefonu aktarmadan önce telefondaki kişiyle ilgilenecek görevliyle konuşup durumu/sorunu

aktarmalısınız. Aksi takdirde telefondaki kişi sorununu tekrar baştan anlatmak zorunda kalacaktır. Daha sonra telefonu doğru bir şekilde aktarıp aktarmadığınızı kontrol etmelisiniz. Aktarma gerekçesini telefondaki kişiye açıklayarak ve telefonun kime veya hangi birime bağlanacağı belirtilmelidir. Telefonu aktarırken bağlantının kesilebileceği düşünülerek karşınızdaki kişiye bağlayacağınız kişinin veya birimin dâhili numarasının verilmesi gerektiği unutulmamalıdır.

- ▶ Aktarma yaparken örnek bir ifade: “Bekleyebilir misiniz lütfen? Sizi... Bey’e/Hanım’a aktarıyorum. Bağlarken bir sorun olabilir. Size dâhili numaralarını da vereyim ...”
- ▶ Kişi telefonda bekletilmemeli, arayan kişiyi telefonda bekletmeniz gerekiyorsa nedeni izah edilmeli ve bekleyip bekleyemeyeceği sorulmalıdır.
- ▶ “Bekleyin lütfen...” ifadesi kullanılmamalıdır. Bu nedenle kişiden bekletmek için izin istenerek “Sizi bekletebilir miyim lütfen? Veya sizi biraz bekletmem gerekecek” ifadeleri ile arayan kişiye ve zamanına saygı gösterildiği belirtilmelidir.

3.3.4.30. Telefon ahizesini o an bırakmanız gerekiyorsa “bekleme” (hold) düğmesine basılmalı, bunu yapmadan telefon masanın üzerine bırakılmamalı, telefonun teknik özellikleri bilinmelidir.

3.3.4.31. Telefon Görüşmeleri İçin Beş Yasak Sözcük:

KULLANILMASI TERCİH EDİLMEYEN SÖZCÜKLER	KULLANILMASI GEREKEN SÖZCÜKLER
“Bilmiyorum”	“Araştırıp size döneyim.”
“Bir saniye”	“Hatta kalın lütfen!”
Cümle başında “Hayır” sözcüğü.	“Hayır” sözcüğünü asla konuşmanın başında kullanmayın.
“Onu/bunu yapamayız” “Bu mümkün değil...”	“Gerçekten zor bir konu. Nasıl bir çözüm bulabileceğimi bir düşünüyüm” veya “...Ne yapabileceğimizi araştırıp sizi geri arayabilir miyim?”
“Yapmak zorundasınız”	“Yapmanız gereken...”

Cevabınız olumsuz ise;

#### Hayır:

Soru: “Hastaneyi tanıtıcı broşürlerinizi bugün gönderebilir misiniz?” Cevap: “Gönderebilmeyi isterdim. Fakat böyle bir uygulamamız yok. İsterseniz www ..... İnternet adresinden Hastane sayfamızı ziyaret edebilirsiniz” Bu örnek diyalogdaki cevap olumsuz ancak, hayır ifadesi ile başlamamakla birlikte; olumlu bir şekilde muhabata yol gösterme rolünü de üstlenmektedir.

**Yapamayız:**

Telefondaki kişiye istediği şeyin yapılmasının mümkün olmadığını söylemeniz gerekiyorsa bunu daha kibar ve dolaylı bir şekilde keşke sözcüğü ile ifade edebilirsiniz:

Örneğin telefonda muayene önceliği isteyen bir kişiye:

".....Bey/Hanım, keşke yapabilsek. Ancak istediğiniz hastane kuralları için mümkün değil." Keşke sözcüğü karşınızdakini dinlediğinizi, kendisiyle aynı görüşü paylaştığınızı gösterir.

".....Bey/Hanım isteğinizi anlıyorum. Fakat size bu konuda yardımcı olabileceğimi sanmıyorum." Böylelikle doğrudan yapamayız dememiş olursunuz.

Telefondaki görüşmeniz istediğiniz gibi sonuçlanmasa bile konuşmanızı her zaman kibar bir şekilde bitiriniz. Kişiye size ayırdığı zaman için teşekkür ediniz. Mutabakata vardığınız konuları özetleyiniz ve "Hoşça kalın" dileğinde bulununuz. Unutmayınız; arayan kişi kimse, telefonu önce o kapatmalıdır.



# GÜVENLİK HİZMET SUNUMU



#### 4.1. İÇERİK

Sağlık tesislerinde, hukuk kurallarına uygun talimatlar çerçevesinde, fiziki ve teknik imkânları kullanarak, hasta-hasta yakınlarının (refakatçi, ziyaretçi) ve çalışanların mesai içi ve dışında (7/24 saat) sağlık tesisi girişinden çıkışına kadar can, mal güvenliği ve huzurunun sağlanması, sağlık tesisi demirbaşlarının korunması için, 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun Hükümleri çerçevesinde gözetim, denetim ve kontrol yapma hizmetleridir.

#### 4.2. TEMEL İLKELER

- 4.2.1. Sağlık tesisine başvuran hasta, hasta yakını ve ziyaretçileri güler yüzle, selamlama ifadeleriyle karşılanmalıdır ve güvenli bir şekilde ayrılmaları sağlanmalıdır.
- 4.2.2. Sağlık tesisinde olabilecek acil durumlarda Hastane Afet ve Acil Durum Müdahale Planı'na uygun hareket edilmelidir.
- 4.2.3. Sağlık tesisi içinde ve çevresinde güvenlik sistemlerini (Fiziki, Elektronik, Personel) sürekli koordine ederek kontrollü işleyişi sağlanmalıdır. Bu kontroller TOM DEVRIYE SİSTEMİ ile uygulanmalıdır.
- 4.2.4. Sağlık tesisinde bulunan hasta, ziyaretçi ve çalışan personelin güvenlik ile ilgili vakaları tutanaklar ile kayıt altına alınarak, kontrolü ve takibi yapılmalıdır.
- 4.2.5. Araçlarıyla gelen hasta ve yakınlarının trafiği engellemeyecek şekilde park etmeleri sağlanmalı ve gerekli uyarılar yapılmalıdır.
- 4.2.6. Acil Servis'e gelen adli vakalarda ilgili hekim ve hemşirelerin görevini yapabilmeleri için rahat bir ortam sağlanmalıdır. Adli vaka ile ilgili Adli Tutanak Emniyet tarafından atanan sağlık tesisi polisi tarafından hazırlanmalıdır. Sağlık tesisi polisinin olmadığı sağlık tesislerinde adli kolluk birimleri ile irtibata geçilmelidir.
- 4.2.7. Sağlık tesisinde şüpheli şahıs, çanta, paket vb. durumlarla karşılaşıldığında, sıralı amirine haber verilmeli, gerekirse kolluk kuvvetlerinden yardım alınmalıdır. Sağlık tesisine yapılan bomba ihbarları kayıt altına alınmalıdır.
- 4.2.8. Sağlık tesisinde aksayan tüm konular mesai saatleri içerisinde ekip sorumlusuna, tatil günlerinde ve mesai harici saatlerde ise vardiya sorumlusuna iletilerek alınan direktiflere uygun hareket edilmeli ve aynı zamanda Kontrol Komisyonu/Sağlık tesisi yönetimine bilgi verilmelidir.
- 4.2.9. Sağlık tesisi içinde meydana gelen, olay niteliği taşıyan durumlar stabil hale getirildikten sonra görevli güvenlik ekip sorumlusu ve güvenlik personeli tarafından Olay Bildirim Formu ile kayıt altına alınmalıdır. (EK-1)
- 4.2.10. Görevli güvenlik personeli tarafından sağlık tesisinde iç ve dış devriye kontrollerinde aksaklık olarak nitelendirilen (açık kalan kapılar, ışıklar, pencereler vs.) her türlü uygunsuzluk stabil hale getirildikten sonra Olay Bildirim Formu ile kayıt altına alınmalıdır.
- 4.2.11. Sağlık tesisi sınırları içinde hırsızlık vakasının olması durumunda, kişiler yakalanarak etkisiz hale getirilmeli varsa sağlık tesisi polisine, sağlık tesisinde polisin bulunmadığı durumlarda ilgili kolluk kuvvetlerine teslim edilmelidir. Bu arada çalınan malzeme veya eşya tespit edilerek tutanağa işlenmelidir. Hırsız veya hırsızlar yakalanamadı ise, çalınan eşyanın tespitinden sonra vakit kaybedilmeden adli bir durum olduğu

için sağlık tesisi polisi/sağlık tesisinin bağlı olduğu karakola bilgi verilerek olay yeri inceleme ekibi çağırılmalı ve durum hakkında tutanak tutturulmalıdır. Meydana gelmiş olan hırsızlık aynı zamanda sağlık kalite sisteminde yer alan "Olay Bildirim Formu"na işlenerek sağlık tesisi yönetimine bilgi verilmelidir.

- 4.2.12. Acil Kod veya olay bildiriminde ivedi olarak o yere intikal edilmeli ve gerekli müdahale yapılmalıdır.
- 4.2.13. Sağlık tesisine gelen hasta ve yakınlarının olay çıkarmasına nazik bir şekilde mani olunmalıdır. Eğer şiddet ile karşılaşılırsa sağlık tesisi polisinden yardım istenilmelidir. Sağlık tesisi polisinin olmadığı sağlık tesislerinde adli kolluk birimleri ile irtibata geçilmelidir.
- 4.2.14. Genel ziyaret saatlerinde, sağlık tesisine giriş-çıkışlardaki güvenlik ve düzen sağlanmalıdır.

### 4.3. HİZMET SUNUMU

#### 4.3.1. Güvenlik Ekip Sorumlusu

- 4.3.1.1. Güvenlik personelinin özlük işleri, mesai saatleri, verimliliği, kılık kıyafetlerinin kontrolleri yapılmalıdır.
- 4.3.1.2. Görevli personelin uygunsuz durumları kontrol edilerek tutanak altına alınmalı ve yönetime bildirilmelidir.
- 4.3.1.3. Eğitim planları (kamera sistemi, araç bariyer sistemi, yangın algılama sisteminin işletilmesi vb.) hazırlanmalı, uygulanmalı ve çalışma alanında kontrolü yapılmalı ve raporları yönetime sunulmalıdır.
- 4.3.1.4. Adli vakalarda kolluk güçleri ile işbirliği yapılmalı, ilgili mercilerce istenilmesi durumunda kamera görüntü kayıtları hazırlanmalıdır.
- 4.3.1.5. Güvenlikte kullanılan ekipman ve malzemelerin etkin, verimli ve yerinde kullanılması sağlanmalıdır.
- 4.3.1.6. Çalışan personelin iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun işlemlerinin ve eğitimlerinin yapılması ve takibi sağlanmalıdır.
- 4.3.1.7. Personelin hak edişleri için gereken Personel Mesai (Puantaj) Çizelgesinin hazırlanması sağlanmalıdır.
- 4.3.1.8. Sağlık tesisine gelen protokol ve V.İ.P ziyaretlerde resmi makamlarla görüşülerek güvenlik önlemlerinin artırılması sağlanmalıdır.
- 4.3.1.9. Görevli güvenlik personelinin çalışma saatleri içinde çalışma disiplinine aykırı hal ve hareketleri kayıt altına alınarak savunmaları istenmelidir.
- 4.3.1.10. Güvenlik vardiya sorumlusunun hazırlamış olduğu raporlar arşivlenmeli ve gerektiğinde yönetime sunulmalıdır.

#### 4.3.2. Güvenlik Vardiya Sorumlusu

- 4.3.2.1. Sağlık tesisi yönetimi tarafından tüm hizmet alanlarına ilişkin talimatlar çerçevesinde özel güvenlik biriminde görev verilen hususlar takip edilmelidir.
- 4.3.2.2. Vardiyalardaki gerekli denetim ve kontroller yapılarak, bu konularda tüm raporlar güvenlik amirine sunulmalıdır.
- 4.3.2.3. Güvenlik ekip sorumlusunun olmadığı zamanlarda gerekli denetim ve kontrolleri yapılmalıdır.
- 4.3.2.4. Kamera kayıt sisteminin çalışır durumda olduğunu kontrol etmeli, arıza durumunda güvenlik ekip sorumlusuna derhal bildirilmelidir.

4.3.2.5 Vardiyasında görev yapan personele ait devriye raporlarını hazırlamalı ve Güvenlik ekip sorumlusuna sunulmalıdır.

#### **4.3.3. Güvenlik Görevlisi**

4.3.3.1. Güvenlik hizmetleri 24 saat esasına göre 3 vardiya şeklinde çalışmalıdır.

4.3.3.2. Tüm sağlık tesisinin açık ve kapalı alanlarının güvenliği sağlanmalıdır.

4.3.3.3. Savaş, afet, yangın, provakasyon vb. gibi olağan dışı durumlarda da ortamın gereklerine uygun koruyucu güvenlik hizmetlerini yürütüp, sağlık tesisi yönetimi, sivil savunma birimi ile koordineli olarak arama, söndürme, güvenlik sağlama, tahliye ve kontrol yapma gibi aktiviteler yerine getirilmelidir.

4.3.3.4. Binaların ve eşyaların tahrip edilmesi engellenmelidir.

4.3.3.5. Kat ve servisler düzenli dolaşarak güvenlik sağlanmalıdır. Koruma ve güvenlik hizmetinin gereği olarak sağlık tesisi girişinde ziyaret saatleri doğrultusunda gerekli kontroller sağlanmalıdır. İsteddiği (Şüphelendiği) kişileri dedektörle üst araması yapmalı, karşı gelenleri sağlık tesisi polisi/yok ise kolluk kuvvetlerine bildirmelidir. Poşet, paket gibi içeriği anlaşılamayan eşyayı hiçbir şekilde sağlık tesisine almamalıdır.

4.3.3.6. Sağlık tesisine gelen hastaların veya yakınlarının poliklinik ve sağlık tesisinin yoğun alanlarında olay çıkarmasına nazik bir şekilde mani olunmalıdır. Eğer şiddet ile karşılaşılırsa sağlık tesisi polisi/yok ise kolluk kuvvetlerinden yardım istenmelidir.

4.3.3.7. Sağlık tesisi içerisinde işlenmiş veya işlenmekte olan suçlar/ şüpheli durumlar, sıralı amirine ve sağlık tesisi polisi/yok ise kolluk kuvvetlerine bildirilmelidir.

4.3.3.8. Gizli tutulması zorunlu olan, görevi ile ilgili bulunan bilgi ve belgeler yetkili olmayan kişilere açıklanmamalıdır.

4.3.3.9. Sağlık tesisinde bulunan kritik noktalarda (elektrik panoları, malzeme depoları, muhasebe, bilgi işlem, jeneratör, telefon ve klima santrali, vs.) kontrol yapılmalıdır.

4.3.3.10. Sağlık tesisinde çalışmayı engellemek, personelin, idari yapının tamamen veya geçici süre faaliyet dışı kalmasını amaçlayan risk ve tehlikenin oluşumuna müsaade edilmemelidir.

4.3.3.11. Sağlık tesisinde çalışan personelin giriş-çıkış işlemlerinin sağlık tesisi yönetiminin belirlediği kurallar çerçevesinde yapılması için gerekli denetim ve kontrollerin yapılması sağlanmalıdır.

4.3.3.12. Polikliniklerde unutulmuş kimlikler tutanak altına alınıp ilgili memura teslim edilmelidir.

4.3.3.13. Sağlık tesisinde mesai saati içerisinde bulunan eşya ve malzemeler için "Buluntu Eşya Takip Formu" doldurularak, ilgili memura teslim edilmelidir. Mesai saati dışında ise vardiya sorumlusu tarafından form doldurularak kayıt altına alınmalı ve nöbetçi memura teslim edilmelidir. **(EK-2)**

4.3.3.14. Gece vardiyasında sağlık tesisi yönetimi tarafından belirlenen saatlerde görev alanı dolaşılmalı, tur kontrol sistemi olan yerlerde gerekli kontroller yapılmalı ve raporlanmalıdır.



- 4.3.3.15. Görev alanında, haklarında yakalama, tutuklama veya mahkumiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve aramakla görevlidir.
- 4.3.3.16. Rutin nöbet kontrol hizmetlerinin yanı sıra tüm kanun, yönetmelik, ihale şartnamesi ve yerleşmiş kuralları baz alarak, sağlık tesisi personeli, hasta refakatçileri, ziyaretçi ve iş takipçileri, sağlık tesisi binaları, tesisatları, araç ve gereçleri, tıbbi cihaz ve aletleri, evrakların güvenliğinin sağlanması, yıkıcı faaliyetler ile sabotaj, hırsızlık, yangın risklerine karşı gerekli tüm önlemleri alıp, bu risklerin oluşması durumunda gerekli müdahaleyi yapmalıdır.
- 4.3.3.17. Acil ve beklenmedik durumlarda belirlenen toplanma yerine kişilerin sorunsuz ulaşması sağlanmalıdır.
- 4.3.3.18. Sağlık tesisi çevresinde ve içinde hasta, hasta yakını ve çalışan güvenliğini tehdit eden yeri kırmızı beyaz güvenlik şeridi ile çembere alıp güvenliği artırarak en iyi şekilde koruma sağlamak ve sağlık tesisi yönetimine haber vermek.
- 4.3.3.19. Mavi kod çağırısı durumunda olay yerine intikal etmelidir.
- 4.3.3.20. Pembe kod anonsu ardından bütün giriş çıkışları kapatmalıdır.
- 4.3.3.21. Beyaz kod çağırısı durumunda olay yerine en yakın güvenlik görevlisi intikal etmelidir. Eğer tek kişi olayı çözümlenemeyecek ise karayel (telsiz ile tüm kuvvetlerin olay yerine sevk) uygulanmalıdır. Olaya müdahale eden güvenlik memuru tarafından "Olay Bildirim Formu" doldurularak, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Birimi Koordinatörlüğü'ne verilmek üzere Güvenlik Amirine teslim edilmelidir.



# HASTA- NUMUNE TAŞIMA HİZMET SUNUMU



## 5.1. HASTA TAŞIMA

### 5.1.1. İÇERİK

Hastaların sağlık tesisi içerisindeki tüm birimlerde güvenli ve gerektiğinde çabuk bir biçimde taşınması hizmetleridir.

### 5.1.2. HİZMET SUNUMU

Hasta taşınmasından önce mutlaka hastanın rahatsızlığı ile ilgili bilgi edinilmelidir. Özellikle vakalar (Ortopedik vakalar, Nöroşirurji vakaları, trafik kazaları vb.) için uygun taşıma teknikleri kullanılmalı ve gerektiğinde taşıma işlemi esnasında ilgili sağlık personelinin desteği alınmalıdır.

Hastanın durumuna bağlı olarak, ilgili sağlık personeli görüşüne göre, taşıma işlemi sırasında tekerlekli sandalye ya da sedye kullanılmalıdır.

#### 5.1.2.1. Sedye İle Taşıma

- a) Durumu kritik, tekerlekli sandalyede oturamayacak hastaların transferi sedye ile gerçekleştirilmelidir.
- b) Sedyenin üzerine temiz bir örtü yerleştirilerek hastanın üzerini örtmek üzere bir pike veya nevresim hazır bulundurulmalıdır.
- c) Hasta sedyeye alınmadan önce yapılacak işlem ve nedeni görevli sağlık personeli tarafından açıklanmalıdır.
- d) Sedye hasta yatağının yanına getirilmelidir.
- e) Yatak ile sedyenin baş kısmının aynı yönde olmasına dikkat edilmelidir.
- f) Hasta yatağı ile sedye aynı hizaya ayarlanmalıdır. Hasta yatağının kenarlıkları indirilmelidir.
- g) Hasta sedyeye alınmadan önce sedye yatağa yaklaştırılmalı, sedye ve yatağın sabitlenmesi sağlanmalıdır.
- h) Hastanın idrar sondası, serum seti, monitör kabloları gibi bağlantıları var ise bunlar toplanmalı ve sarkması önlenmelidir. Herhangi bir yere takılmayacak şekilde güvenceye alınmalıdır.
- i) Hastanın ayak ve baş kısmına geçilmeli eğer gereksinim var ise üçüncü kişi orta kısımda bulundurulmalıdır.
- j) Hasta sedyeye çarşaf ile alınacak ise; bir kişi hastanın baş kısmından, bir kişi ayak kısmından ve bir kişide yatak üzerine dizini koyarak orta kısmından çarşafı kavramalıdır. Hasta taşıma ekibinden bir kişinin "bir, iki, üç" komutuyla çarşafın uçlarından tutulup, hasta sarsmadan sedyeye alınmalıdır.
- k) Çarşafsız alınacak ise; birinci kişi: bir kolunu hastanın başını destekleyecek şekilde boynunun altından geçirerek omzunu kavrar, diğer kolunu belinin altından geçirmelidir. İkinci kişi: bir kolunu, birinci kişinin kolunun yanına diğerini hastanın kalçalarının altına yerleştirmelidir. Üçüncü kişi ise; hastanın diz altı ve ayak bileklerinden tutmalıdır. Komutları hastanın başucundaki kişi vermelidir. Üç kadar sayıp aynı anda vücut ağırlığını arka ayaklarına geçirerek hasta kaldırılmalı, sedyeye yerleştirilmelidir.
- l) Sedye kemerleri takılmalıdır.
- m) Hastanın üzerine pike ya da nevresim örtülmelidir.
- n) Sedyenin emniyet kenarlıkları yükseltilmelidir.
- o) Sedyenin frenleri açılmalıdır.
- p) Sedyenin ön ve arka tarafına geçilerek yönü belirlendikten sonra ilgili bölüme hasta götürülmelidir.

### 5.1.2.2. Tekerlekli Sandalye ile Taşıma

- a) Hastanın kaldırılmasında ne tür tekniğe ve kaç kişiye ihtiyaç olduğu belirlenmelidir.
- b) Eğer hasta anlayabilecek durumda ise, kendisine bilgi verilerek işbirliği sağlanmalıdır.
- c) Durumu kritik olan hastaların tekerlekli sandalye ile transferi yardımcı sağlık personeli eşliğinde yapılmalıdır.
- d) Hasta önce yatağında oturtularak karşıya bakması sağlanmalıdır.
- e) Hastanın ayakları yataktan aşağıya sarkıtılmalıdır. Kısa bir süre böyle oturması sağlanmalıdır.
- f) Tekerlekli sandalye hasta yatağının yanına getirilmelidir. Tekerlekli sandalyenin frenleri kilitlenmelidir.
- g) Tekerlekli sandalyenin ayaklık bölümü dış yanlara doğru açılmalıdır.
- h) Hasta ayağa kaldırılmalı ve sandalyeye oturtulmalıdır.
- i) Sandalye kemerleri takılmalıdır.
- j) Sandalyenin frenleri açılmalıdır.
- k) Hastanın üzeri örtülmelidir.
- l) Hasta ilgili bölüme, taşıma (porter) personeli eşliğinde gerekli görülürse sağlık personeli ile birlikte transferi sağlanmalıdır.

## 5.2. NUMUNE TAŞIMA

### 5.2.1. İÇERİK:

Sağlık tesisi içinde evrakların ve hasta numunelerinin güvenli ve hızlı bir şekilde transferini sağlama hizmetlerini içerir.

#### 5.2.1.1. HİZMET SUNUMU

- a) Birimlerden toplanan numuneler laboratuvara özel taşıma kapları ile transfer edilmelidir.
- b) Acil istem yapılan numuneler bekletilmeden laboratuvara ulaştırılmalıdır.
- c) Bu transfer, iş sağlığı ve güvenliği kuralları çerçevesinde usulüne uygun olarak yapılmalıdır.
- d) Transfer işlemi esnasında personel koruyucu eldiven giymelidir.
- e) Numune kapaklarının sıkıca kapandığından emin olunmalıdır.
- f) Numune kapları taşıma kabına devrilmelerini önleyecek şekilde dikey olarak yerleştirilmelidir.
- g) Taşıma kabı seri bir şekilde doğrudan laboratuvara ulaştırılmalıdır.
- h) Transfer esnasında sert ve ani hareketlerden kaçınılmalı, numunelerin çalkalanmamasına dikkat edilmelidir.
- i) Numuneler taşıma kabından laboratuvardaki numune kabul bankosuna dikkatle çıkarılmalı ve dik olarak bırakılmalıdır.
- j) Numuneler görevli personele teslim edilmelidir.
- k) Taşıma kaplarının temizliğine dikkat edilmelidir. Her akşam mesai bitiminden önce ve her kirlendiğinde Enfeksiyon Kontrol Komitesi tarafından uygun görülen dezenfektan ile temizlenmelidir.
- l) Personel tarafından numune teslim alınması ve teslim edilmesi kayıt altına alınmalıdır.



# TEMİZLİK HİZMET SUNUMU



### 6.1. İÇERİK:

Sağlık tesisinde ortamdan kaynaklanabilecek enfeksiyonları önlemek; hasta, hasta yakını ve sağlık tesisi çalışanları için sağlıklı bir ortam oluşturmak amacıyla uyulması gereken temizlik kuralları ve riskli alan tanımlamaları çerçevesinde sağlık tesisinin tüm sınırları içerisindeki temizlik faaliyetlerini kapsar.

### 6.2. HİZMET SUNUMU

#### 6.2.1. Temizlik Ekip Sorumlusu

- 6.2.1.2. Program dâhilindeki çalışmaların yerine getirilmesi sağlanarak gerekli denetimler ve temizlik işlerinin aktif bir şekilde yerine getirilebilmesi için gerekli tespitler yapılmalıdır.
- 6.2.1.3. Ulaşan istek ve taleplerin karşılanması için gerekli incelemeler yapılarak yerine getirilmesi sağlanmalıdır.
- 6.2.1.4. Hizmet gereği ihtiyaç duyulan malzeme temini ilgili depolardan sağlanmalıdır.
- 6.2.1.5. Hizmet gereği çalışan personelin görev yerinde denetimi sağlanmalıdır.
- 6.2.1.6. İşçilerin aylık çalışma programı hazırlanmalı, hazırlanan bu programların genel puantajlara geçmesi sağlanmalı, tahakkuk aşamasına getirilerek, ilgili birime gönderilmelidir.
- 6.2.1.7. Temizlik personelinin senelik izin, sosyal izin, mazeret izni, yasal gereği olan benzeri izinlerin yürütülmesinde gerekli çalışmalar yapılmalıdır.
- 6.2.1.8. Temizlik personelinin mesai düzenine uyup uymadığını kontrol edilmelidir.
- 6.2.1.9. Hizmet gereği kullanılan sarf malzemelerin takibi yapılmalı, ihtiyaç belirlenmeli, talep listeleri hazırlanarak bu malzemelerin hizmet gereği kullanılması takip edilmelidir.
- 6.2.1.10. Sağlık tesisinin belirlediği usuller çerçevesinde haşerelere karşı ilaçlama planlanmalı ve uygulanmalıdır.
- 6.2.1.11. Sağlık tesisi yönetimi tarafından belirlenen eğitimlere personelin katılımı sağlanmalıdır.
- 6.2.1.12. Bireysel ve Hizmete Özel Değerlendirme Kriterleri çerçevesinde denetim yapılmalıdır.

#### 6.2.2. Ekip Şefi

- 6.2.2.1. Personele yerinde eğitim verilerek motive edilmelidir.
- 6.2.2.2. Kat şeflerinin yönlendirilmesi sağlanmalıdır.
- 6.2.2.3. Kullanılan tüm malzemelerin depolama, korunma, bakım ve kontrolleri takip edilmelidir.
- 6.2.2.4. Günlük genel alanlar ve oda kontrolleri yapılmalıdır.
- 6.2.2.5. Kullanılamaz hale gelmiş malzemeler ayrılmalıdır.
- 6.2.2.6. Günlük, haftalık, aylık ve sezonluk programlar hazırlanmalıdır.
- 6.2.2.7. Tüm hasta odalarının ve genel mekânların temizlik takibi yapılmalıdır.
- 6.2.2.8. Katlara ilişkin eksiklik ve arıza durumu ilgili birim sorumlusuna bildirilerek, takibi yapılmalıdır.
- 6.2.2.9. Sorumluluğu altında olan personelin iş disiplini kurallarına uyulması sağlanmalıdır.



- 6.2.2.10. Sorumluluğu altındaki Őeflerin alıŐma programları kontrol edilmelidir.  
6.2.2.11. Kat gevlilerinin görünüm ve temizliğine dikkat edilmelidir.

### **6.2.3. Kat Şefi ve Diğer Őefler**

- 6.2.3.1. Ekip Őefinin verdiği tüm görevler yerine getirilmelidir.  
6.2.3.2. Kat görevlilerinin kılık kıyafet bütünlüğünün denetimi sağlanmalıdır.  
6.2.3.3. Kat görevlilerinin çalışmaları denetlenmelidir.  
6.2.3.4. Kat arabalarının muntazam ve eksiksiz bir Şekilde hazırlanarak uygun bir yere bırakılması sağlanmalıdır.  
6.2.3.5. Bölümü ile ilgili döküm ve stok sayımına yardımcı olunmalıdır.  
6.2.3.6. Temizlik malzeme ve ekipmanlarının kullanıldıktan sonra temizliği ve uygun bir Şekilde muhafaza edilmesi sağlanmalıdır.  
6.2.3.7. Günlük iŐlerin kontrollü ve düzenli bir Şekilde yapılması sağlanmalıdır.  
6.2.3.8. Bakım ve onarım işleri ve eksiklikleri ekip Őefine iletilmeli ve takibi yapılmalıdır.  
6.2.3.9. Kat hizmetleri hasta ve çalışan güvenliğini sağlayacak Şekilde yaptırılmalıdır.  
6.2.3.10. Kat ve odalar rutin kontrol edilmeli ve temizlik onayı verilmelidir.  
6.2.3.11. Personele yerinde eğitim verilerek motive edilmelidir.  
6.2.3.12. Temizlik konusunda hastaların istekleri ve Őikyetleri ile ilgilenilmelidir.  
6.2.3.13. Mevcut eğitim programına uyulması sağlanmalı, ihtiyaç duyulan eğitimler tespit edilerek, temizlik ekip sorumlusuna bildirilmelidir.  
6.2.3.14. Kat ofislerinin düzenli olması ve yeterli malzeme temini sağlanmalıdır.  
6.2.3.15. Katlardaki kirli temizlik malzemelerin ve mefruşatların çamaşırhaneye uygun koşullarda indirilmesi takip edilmelidir.  
6.2.3.16. Gün sonunda kalan işler ekip Őefine bildirilmelidir.

### **6.2.4. Temizlik Personeli**

- 6.2.4.1. Görev alanı içerisindeki bölgenin temizliği hizmet sunum rehberine göre yapılmalıdır.  
6.2.4.2. Ekip sorumlusu ve Őeflerin verdiği görevler yerine getirilmelidir.  
6.2.4.3. Görevi ile ilgili eğitimlere katılmalıdır.  
6.2.4.4. Temizliğe ait kayıt yapılan formlar belirlenen periyodlarla bir st amire teslim edilmelidir.  
6.2.4.5. Sorumlu olunan alanların temizlik ve düzen ihtiyaı sürekli kontrol edilmelidir.  
6.2.5. Görevin Gerektirdiği zellikler  
6.2.5.1. Fiziki görünüŐü temiz ve özenli olmalıdır.  
6.2.5.2. Yaptığı iş konusunda yeterli eğitimi almış ve deneyimli olmalıdır.  
6.2.5.3. iÇine zamanında gelmeli, mesai saatlerine riayet etmelidir.  
6.2.5.4. Hastalara ve hasta yakınlarına karşı saygılı ve güler yüzlü olmalıdır.  
6.2.5.5. Ses tonu yumuŐak ve nazik olmalıdır.  
6.2.5.6. Pratik olmalı, gereksiz zaman ve enerji harcamaktan kaçınmalıdır.  
6.2.5.7. Uyumlu, alıŐkan ve disiplinli olmalıdır.  
6.2.5.8. Hasta odalarına girerken "geçmiş olsun" dileklerini bildirmeli ve izin aldıktan sonra hasta odasını temizlemelidir.  
6.2.5.9. Hasta odalarında gürültü yapmadan ve rahatsızlık vermeden çalışmasını tamamlamalıdır.

6.2.5.10. Olağanüstü hallerde ilk müdahalede bulunabilmeli, yetkililerce öngörülmüş malzemeleri kendi emniyetini dikkate alarak kurtarmak için kılavuzluk hizmetlerini yapabilmeli ve ilgili birimleri haberdar edebilmelidir.

### 6.3. TEMİZLİK ALANLARI

- 6.3.1. Yüksek Riskli Alanlar: Ameliyathaneler, yoğun bakımlar, sterilizasyon ünitesi, diyaliz ünitesi, izolasyon odaları, yanık üniteleri, hematoloji, onkoloji klinikleri, anjiyo ünitesi, doğum salonu, total parenteral nütrisyon ünitesi, girişimsel radyoloji, laboratuvarlar, transplantasyon ünitesi, enfeksiyon kontrol komitesi tarafından belirlenen özel alanlar (izole hasta odaları vb.) ve bu alanlarda yer alan banyo, koridor, depo, toplantı odası vb.
- 6.3.2. Orta Riskli Alanlar: Genel klinik hasta odaları, tedavi odaları, acil servis, radyoloji, poliklinikler, morg, eczane, endoskopik işlem odaları ve bu alanlarda yer alan banyo, koridor, merdivenler, depo, toplantı odası vb.
- 6.3.3. Düşük Riskli Alanlar: İdari bölümler, depolar, teknik servis odaları, arşiv, kafeteryalar, asansörler, çevre alanlar, personel yemekhaneleri, merkezi havalandırma ve su depoları.

### 6.4. HİZMET SUNUMU

#### 6.4.1. Temel Temizlik İlkeleri

- 6.4.1.1. Temizliğe başlamadan önce ve temizlik bitiminde eller yıkanmalıdır.
- 6.4.1.2. Her tür temizlik işlemi sırasında uygun eldiven giyilmeli, işlem bitiminde eldiven çıkarılıp el hijyeni sağlanmalıdır.
- 6.4.1.3. Temizlik malzemeleri her bölüm için farklı olmalıdır.
- 6.4.1.4. Temizlik solüsyonu temizlenen bölgenin risk durumuna göre hazırlanmalıdır. Tek kullanımlık solüsyon kullanılmayan sağlık tesislerinde solüsyon hazırlanırken dozimetre kullanılmalıdır. Temizlenecek alana göre kova ve bez rengi belirlenmelidir.
- 6.4.1.5. Temizlik daima temiz alandan kirli alana doğru yapılmalıdır.
- 6.4.1.6. Kirli bez, mop veya paspas ile temizliğe devam edilmemeli, sık sık değiştirilmelidir.
- 6.4.1.7. Temizlik malzemeleri kova içinde ve ıslak bırakılmamalıdır.
- 6.4.1.8. Moplama esnasında mop önünde kontrol edilemeyecek kadar fazla kir/materyal birikimi var ise çekçek ve faraş ile alınmalıdır.
- 6.4.1.9. Islak paspasla silinen alanlar kurulama mopu ile hemen kurulmalıdır. Paspaslama işlemi sırasında kirlenme, kayma ve düşmeleri önlemek için uyarı levhaları konulmalıdır.
- 6.4.1.10. Mop, temiz alanda "S" şeklinde, kirli alanda düz hat üzerinde hareket ettirilerek temizlik yapılmalıdır.
- 6.4.1.11. Kuru süpürme, silkeleme yapılmamalıdır.
- 6.4.1.12. Temizlik maddeleri ve dezenfektanlar birbiri ile karıştırılmamalıdır.
- 6.4.1.13. Eldivenli ellerle kapı kolu, telefon, masa, vb. yüzeylere temas edilmemelidir.
- 6.4.1.14. Tuvaletler en son temizlenmelidir.
- 6.4.1.15. Kirlenen mop, paspas ve bezler temizlik bitiminde enfeksiyon kontrol komitesinin temizlik talimatı doğrultusunda temizlenmelidir.

- 6.4.1.16. Kovalar temizlik bitiminde bol su ve uygun görülen dezenfektan ile yıkanmalı ve kurulanmalıdır.
- 6.4.1.17. Sedye, tekerlekli sandalye, çamaşır arabası ve diğer tekerlekli malzemelerin yüzey ve tekerlekleri uygun dezenfektan ile silinmelidir.
- 6.4.1.18. Temizlik malzemeleri temizlik odasında düzenli ve temiz olarak saklanmalıdır.
- 6.4.1.19. Temizlik personeli yapmış olduğu alan temizliğini tamamladıktan sonra sağlık tesisi yönetimi tarafından onaylanmış kontrol çizelgesine kayıt yapmalıdır.
- 6.4.1.20. Temizlik şirketi tarafından temizlenen yerlerin kontrolleri sağlık tesisi temizlik kontrol komisyonu ve enfeksiyon kontrol komitesi üyelerince kontrol edilmelidir.
- 6.4.1.21. Karşılaşılan uygunsuzluk, hata veya risk durumunda düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürüne göre işlem yapılmalıdır.
- 6.4.1.22. Sağlık tesisi yönetimi tarafından uygun görülen eğitimlere katılım sağlanmalıdır.

#### **6.4.2. Düşük Riskli Bölümlerin Temizliği**

- 6.4.2.1. Temel temizlik ilkeleri geçerlidir.
- 6.4.2.2. Eldiven kullanılarak çöpler günde en az iki kere "Atık Yönetimi Talimatına" göre toplanmalıdır.
- 6.4.2.3. Çöp kovaları görünür kir varlığında hemen, periyodik olarak haftada bir kere yıkanıp, durulanıp kurulanmalıdır.
- 6.4.2.4. Atık kovaları riskli enfeksiyöz materyalle kontamine olduysa dezenfekte edilmelidir.
- 6.4.2.5. Lavabolar kirlendiğinde hemen, periyodik olarak günlük her vardiyada temizlenmelidir.
- 6.4.2.6. Oda zeminindeki kaba kirler çekçek ve süpürme mopu ile periyodik olarak günlük her vardiyada uygun görülen dezenfektan ile paspaslanıp temizlenmelidir.
- 6.4.2.7. Tüm silinebilen yüzeyler temizden kirliye doğru temizlenmeli, odadan çıkarken kapı kolu ve çevresi de günlük olarak uygun görülen dezenfektan ile temizlenmelidir.
- 6.4.2.8. Duvarlar, kapılar gerektiğinde hemen ve periyodik olarak temizlenmelidir.
- 6.4.2.9. Temizlik kovalarının suları periyodik olarak her odada değiştirilmelidir.
- 6.2.2.10. Bütün işlemler toz kaldırmadan yapılmalıdır.

#### **6.4.3. Orta Riskli Alanların Temizliği**

##### **6.4.3.1. Hasta Odalarının Temizliği**

- a) Temel temizlik ilkeleri geçerlidir.
- b) Kat arabasında gerekli tüm temizlik malzemelerinin bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir.
- c) Eksik malzeme varsa temizliğe başlamadan önce tamamlanmalıdır.
- d) Oda havalandırılmalıdır.
- e) Odadaki (banyo/tuvalet dâhil) çöp kovalarının içinde bulunan çöp poşetleri günde en az iki defa "Atık Yönetimi Talimatına" göre oda dışına çıkarılarak ağzı bağlandıktan sonra servise ait büyük çöp kovasına taşınmalıdır.
- f) Hasta odasındaki çöp kovaları görünür kir varlığında hemen, periyodik olarak da haftada bir kere yıkanarak temizlenmelidir.

- g) Hasta yatağı yatak takımı her gün, kirlendiğı durumda hemen ve hasta taburcu olduktan sonra temizlik işleminin tüm basamakları uygulanmalıdır.
- h) Lavabo, pencere kenarı ve kapı kolu günlük temizlenmelidir.
- i) Yemek masası, etajer, hasta yatağı gibi tüm yüzeyler uygun görülen dezenfektan ile günlük temizlenmelidir.
- j) Hasta odalarındaki buzdolaplarının iç ve dış yüzeyleri her hasta taburcu olduktan sonra ve haftada bir uygun görülen dezenfektan kullanılarak silinmelidir.
- k) Oda zemini temiz alandan başlayarak yatak altları dâhil olacak şekilde kapiya doğru mopla toz kaldırmadan süpürülmelidir.
- l) Oda zemini uygun dezenfektan ile paspaslanmalıdır. Kurulama mopu ile kurulmalıdır.
- m) Duvarlar, kapılar kirlenirse spot leke temizliğı yapılmalıdır.
- n) Kan ve diğer potansiyel riskli materyal ile bulaşma durumu olan tüm yüzeylerde kâğıt havlu ile kaba kiri alınıp tıbbi atığa atılmalı ve sonra enfeksiyon kontrol komitesi talimatı doğrultusunda temizlenmelidir.
- o) Bütün işlemler toz kaldırmadan yapılmalıdır.

#### **6.4.3.2. Personel Odalarının Temizliğı;**

- a) Eldiven giyilerek çöpler "Atık Yönetimi Talimatına" göre toplanmalıdır.
- b) Temiz alandan kirli alana doğru uygun görülen dezenfektan kullanılarak temizlik yapılmalıdır.
- c) Kapı gerektiğinde hemen, periyodik olarak haftada bir silinmelidir.
- d) Kapı kolu ve çevresi kirlendiğinde hemen, periyodik olarak günlük silinmelidir.
- e) Oda zemini süpürme mopu ile süpürölüp enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediğı talimat doğrultusunda temizlenmelidir.

#### **6.4.3.3. Koridor Temizliğı;**

- a) Enfeksiyon kontrol komitesinin talimatı doğrultusunda her vardiyada ve gerektiğinde hemen temizlenmelidir.
- b) Koridorlar günlük olarak uygun yıkama makinesiyle yıkanmalı ve gerekli durumlarda cilası yapılmalıdır.

#### **6.4.3.4. Cam ve Çerçeve Temizliğı**

- a) Camların ve çerçevelerin temizlenmesi yağışlı günler dışında hava şartlarına bağlı kalmaksızın mesai günlerinde camların silinmesi uygun olmayan bölümler cumartesi veya pazar günleri olmak kaydı ile rutin olarak 15 günde bir Enfeksiyon Kontrol Komitesi Temizlik Talimatı programı doğrultusunda temizlenmelidir. Ancak, ihtiyaç duyulması halinde süreye bağlı kalmaksızın camların temizlenmesi sağlanmalıdır.
- b) Cam temizliğı için ayrı bir ekip olmalı ve bu ekip sürekli cam temizleme işini yürütmelidir.

#### **6.4.3.5. Banyo ve Duş Temizliğı;**

- a) Banyolarda önce fayanslar, ardından musluk, banyo zemini enfeksiyon kontrol komitesinin talimatı doğrultusunda temizlenmelidir.
- b) Lavabo ve kenarları uygun görülen dezenfektan kullanılarak temizlenmelidir. Lavabo aynası bez kullanılarak cam temizleme maddesi ile silinmelidir.
- c) Lavabolardaki sabunluklar her boşaldıktan sonra yıkanıp, kurulup,

yeniden doldurulmalıdır. Bir haftada boşalmadığı durumlarda boşaltılarak aynı şekilde temizliği yapılarak yeniden doldurulmalıdır.

- d) Yer süzgeci su tutularak kaba kirlerinden arındırılmalı, uygun görülen dezenfektan kullanılarak temizliği ve kontrolü yapılmalıdır.
- e) Çöp alınmalı, çöp kovası kirlendiğinde hemen, periyodik olarak haftada bir yıkanmalıdır.
- f) En son zemin saplı fırça ile temizlenip çekçekle suyu alınıp, kurulama mopu ile kurulmalıdır.

#### **6.4.3.6. Tuvalet Temizliği;**

- a) Sifon çekilmelidir.
- b) Klozetin içi enfeksiyon kontrol komitesinin talimatları doğrultusunda tuvalet fırçasıyla fırçalanmalıdır.
- c) Klozet çevresi ayrı bir bezle ve uygun görülen dezenfektan kullanılarak silinmelidir.
- d) Tuvalet zemini en son temizlenmelidir.
- e) Temizlik malzemeleri başka bir yerde kullanılmamalıdır.
- f) Sabunluklar boşalınca üzerine ekleme yapılmamalı, durulanıp, kurulanıp yeniden doldurulmalıdır.

#### **6.4.4 Yüksek Riskli Alanların Temizliği**

##### **6.4.4.1. İzole Hasta Odalarının Temizliği;**

- a) Oda temizliği için kullanılacak malzemeler odaya taşınmalıdır.
- b) Kullanılan tüm malzemeler odaya özel olmalı, başka odalar için kullanılmamalıdır.
- c) Yüzeylerin temizliği ve dezenfeksiyonu için uygun görülen dezenfektan belirlenen dozda kullanılarak hazırlanmalıdır.
- d) Personel "El Hijyeni ve Eldiven Kullanım Talimatına" göre ellerini yıkamalı ve eldiven giymelidir.
- e) İzolasyon odalarında gömlek, maske ve gerekli olan koruyucu ekipman kullanılmalıdır.
- f) Çöpler "Atık Yönetimi Talimatına" göre toplanmalıdır.
- g) Çöp kovaları dezenfekte edilip, temiz poşet yerleştirilmelidir.
- h) Hasta ekipmanı, infüzyon pompası ve cihaz yüzeyleri vb. özel ünitelerde ünite sorumlu hemşiresi veya yatak başı hemşiresi nezaretinde silinmelidir.
- i) Cam önleri, masa, sandalye, dolap, kapı kolları vb. yüzeyler uygun görülen dezenfektan belirlenen dozda kullanılarak temizlenmeli, kurulandıktan sonra eşyalar yerine konulmalıdır.
- j) Hasta çevresindeki yüzeyler; karyola kenarlıkları, etajer, hasta başı panelleri, yataklar vb. yüzeyler uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak silinmelidir.
- k) Lavabo, küvet, banyodaki diğer yüzeyler kaba kirden arındırılarak, uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak silinmelidir.
- l) Taburcu sonrası hasta yatağı ve çevresindeki yüzeyler, dolap içleri, duvarlar uygun görülen dezenfektan ile silinmelidir.
- m) Oda zemini uygun görülen dezenfektan ile temizlenmelidir.
- n) Diğer bir odaya ya da hasta yatak ve çevresine geçmeden önce eldiven çıkarılıp, eller yıkanmalı, temizlik bezleri ve suları değiştirilmelidir.
- o) Yüksek riskli alanlarda (Yoğun bakım üniteleri, hemodiyaliz, izolasyon

odaları, nötropenik hasta odaları, vb.) günlük temizliğe ek olarak yerler ve elle sık teması olan tüm yüzeylerin (etajer ve dolap yüzeyleri, monitör ve ventilatör yüzeyleri, yemek masası, banko, musluk başı, kapı kolu, yatak kenarları, vb.) enfeksiyon kontrol komitesinin uygun gördüğü dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizliği sağlanmalıdır.

p) Temizlik - dezenfeksiyon işlemi enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği periyotlarda yapılmalı, her kirlenmede tekrarlanmalıdır.

r) Her hasta değişiminde oda temizliğinin basamakları tekrarlanarak dezenfeksiyon işlemi enfeksiyon kontrol komitesinin uygun gördüğü dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizliği yapılmalıdır.

#### **6.4.4.2. Kan ve Vücut Sıvıları Döküldüğünde Yapılacak Temizlik**

a) Koruyucu giysi ve eldiven giyilmelidir.

b) Kan ve vücut sıvıları döküldüğünde beklemeden hemen kağıt havlu ile kaba kir alınır, atıklar kırmızı poşete atılır ve enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği uygun dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizlik yapılmalıdır.

c) İşlem sonrası paspas dezenfekte edilerek, eller yıkanmalıdır.

#### **6.4.4.3. Ameliyathanelerin Temizliği**

##### **Temel İlkeler**

a) Ameliyat odasının temizliği temiz alandan kirli alana doğru yapılmalıdır.

b) Temizlik solüsyonları her oda için ayrı ve temizlikten hemen önce hazırlanarak uzun süre bekletilmemeli, sık aralıklarla değiştirilmelidir.

c) Temizlik solüsyonları temizlenen bölgeye uygun olarak hazırlanmalıdır.

d) Temizlenecek alana göre kova-bez rengi belirlenmelidir.

e) Tıbbi atıklar, çöpler "Atık Yönetimi Talimatına" göre toplanmalıdır.

f) Kirli çamaşır arabaları günde en az 1 kez temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir. Cerrahi yara sınıflamasına göre "kontamine" veya "kirli-enfekte" sınıfına giren ameliyatlardan (gazlı kangren dahil) ve Hepatit B, Hepatit C veya HIV ile enfekte hastaların ameliyatlarından sonra ameliyathanede diğer ameliyatlarınkinden farklı özel bir temizlik gerektirmeden her hasta enfekte kabul edilerek enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak ameliyat odası veya ameliyathane temizlenmelidir. Bu işlem için kullanılan kimyasal ajan enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği sürede ve dozda kullanılarak yüzeyde kalmalıdır.

g) Kimyasal madde bir emici madde ile uzaklaştırılarak yüzey bol su ile iyice yıkanmalıdır.

h) Absorban materyali tıbbi atık kovasına atılmalıdır. Ameliyat masası ve çevre yüzeylerde vücut maddeleri ile kontaminasyonu azaltmaları için geçirgen olmayan maddeler kullanılmalıdır.

i) Yüzeylerin temizlik ve dekontaminasyonu sırasında kişisel koruyucu ekipman ve malzemeler kullanılmalıdır.

j) Lavabodaki sabunluklar boşalınca üzerine ekleme yapılmamalı, durulanıp, kurulanıp yeniden doldurulmalıdır.

#### **6.4.4.4. Günün İlk Ameliyatından Önce**

a) Tüm aletlerin, eşyaların ve lambaların tüy bırakmayan nemli bir bezle tozu alınmalıdır.

- b) Lambaların reflektör alanlarının tozu alınmalıdır.
- c) Oda zemini enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizlenip, kurulanmalıdır.

#### **6.4.4.5. Vaka Aralarında Oda Temizliği**

- a) Kullanılmış örtülerin araları toz kaldırılmadan kontrol edilerek kapaklı çamaşır arabasına atılmalıdır.
- b) Çöp kovalarının torbaları her ameliyattan sonra değiştirilmeli, ağız bağlanarak uygun atık alanına atılmalıdır.
- c) Öncelikle kan ve vücut sıvıları ile kirlenmiş yüzeyler organik materyalden arındırılmalı, (kâğıt havlu vb. ile materyal emdirilip tıbbi atığa atılır) enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği uygun dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- d) Yerde kalan diğer atıklar çekçek ve faraş ile uzaklaştırılır, fırça ve süpürge kullanılmamalıdır.
- e) Oda zemini uygun dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- f) Son olarak yeni vaka başlamadan önce odada bulunan monitör, anestezi cihazı, hasta masası gibi yüzeyler ilgili birim sorumlusu nezaretinde uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- g) Temizlik ve dezenfeksiyon için kullanılan solüsyonlar her ameliyattan sonra değiştirilmelidir.

#### **6.4.4.6. Gün Sonunda Temizlik (Ameliyatlardan Bittikten Sonra)**

- a) Her bölümün ameliyatlardan farklı saatlerde bittiği için gün sonunda her ameliyat odası için aynı şekilde temizlik yapılmalıdır.
- b) Ameliyat odasındaki tüm taşınabilir aletler dışarı çıkarılmalı, lambalar, dolaplar vb. uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- c) Oda zeminine ve ameliyathane koridorlarına dezenfektan ile ıslak vakum uygulanmalıdır.
- d) Oda dışına çıkarılan tüm malzemelerin yüzey ve tekerlekleri temizlenip uygun görülen dezenfektan ile dezenfekte edilerek odaya yerleştirilmelidir.
- e) Cerrahi el yıkama lavaboları, Vücut sıvı/salgılarının döküldüğü lavabolar, hasta nakil sedyeleri günlük olarak ve her kirlendiğinde uygun dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- f) Kirlenen mop, paspas, bezler, çekçek, faraş, kovalar, paspas arabası temizlik bitiminde enfeksiyon kontrol komitesinin temizlik talimatı doğrultusunda temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir.

#### **6.4.4.7. Haftalık Temizlik**

- a) Temizlik solüsyonları her oda için ayrı olarak işlemden hemen önce hazırlanmalıdır.
- b) Ameliyat odasındaki tüm taşınabilir aletler dışarı çıkarılarak, lambalar, dolaplar vb. enfeksiyon komitesinin belirlediği dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- c) Hareketli veya sabit lambalar, kapılar, duvarlar ve tavanlar, ameliyat masası, askılar, dolap içleri uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizlenmeli ve kurulanmalıdır.

- d) Aspiratör, kovalar, vb. aletler yıkanır, uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- e) Zemin temizliği uygun görülen dezenfektan kullanılarak vakumlu yıkama arabaları ile yapılmalıdır.
- f) Oda dışına çıkarılan tüm malzemelerin yüzey ve tekerlekleri temizlenip uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak dezenfekte edilip odaya yerleştirilmelidir.
- g) Cerrahi el yıkama lavaboları, Vücut sıvı/salgılarının döküldüğü lavabolar, hasta nakil sedyeleri uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizlenmelidir.
- h) Ameliyathane koridorlarına enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği dezenfektanlar belirlenen dozda kullanılarak, ıslak vakum uygulanmalıdır.

#### **6.4.4.8. Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi Temizliği**

- a) Temel temizlik ilkeleri geçerlidir.
- b) Temizlik arabası hazırlanmalı, eller "El Yıkama Talimatı" doğrultusunda yıkanarak eldiven giyilmelidir.
- c) Ünite zemini toz kaldırmadan moplanmalıdır.
- d) Kuvöz dışındaki tüm yüzeyler (hemşire bankoları, cam kenarları, bilgisayarlar, klavyeler, yerler, dolaplar, raflar, kapılar vb.) uygun dezenfektan kullanılarak temizlenmelidir.
- e) İçinde bebek bulunan kuvöz ve açık yatakların dış temizliği uygun görülen dezenfektan ile belirlenen dozda kullanılarak temizlenmelidir.
- f) Boşalan kuvöz ve açık yatakların ayrıntılı temizliği kuvözün ayrılabilir tüm parçaları çıkarılarak, kuvöz yıkama odasında, uygun görülen dezenfektan ile mekanik-ovularak- temizliği yapılmalıdır. Daha sonra enfeksiyon kontrol komitesinin belirlediği dezenfektan ile uygun dozda kullanılarak dezenfekte edilmelidir.
- g) Bebek uzun süredir aynı kuvöz de izleniyorsa haftada bir kez bebek başka bir kuvöze alınıp kuvözün ayrıntılı temizliği yapılmalıdır.
- h) Stetoskop, oftalmoskop, mezüre, bebek tartısı, kan basıncı ölçme aleti gibi araçlar her hastadan sonra uygun görülen dezenfektan ile temizlenmelidir.
- i) Kirlenen mop, paspas ve bezler temizlik bitiminde enfeksiyon kontrol komitesinin temizlik talimatı doğrultusunda temizlenmelidir.

#### **6.4. Antineoplastik İlaçların Dökülmesi Halinde Yapılacaklar**

- 6.4.1. Çalışan güvenliği için çift lateks eldiven veya kemoterapi eldiveni, gözlük, bone, maske ve gerekli kişisel koruyucu ekipmanlar kullanılmalıdır.
- 6.4.2. İlaç dökülen bölgenin üzeri emici bez ile kapatılarak tehlikeli atığa atılmalıdır.
- 6.4.3. Kontamine yüzey uygun görülen dezenfektan ile uygun dozlarda kullanılarak temizlenmelidir.
- 6.4.4. Deriye temas söz konusu ise bol su ile yıkanarak enfeksiyon kontrol komitesine başvurulmalıdır.
- 6.4.5. Yüzeyle damlayan veya sıçrayan kan varsa kâğıt havlu ile kaba kiri alınmalı ardından uygun görülen dezenfektan ile uygun dozlarda kullanılarak silinmelidir.



# ATIK YÖNETİMİ HİZMET SUNUMU



### 7.1. İÇERİK

Sağlık tesisinde üretilen tüm atıkların hasta, hasta yakınları, ziyaretçiler ve çalışanlarının sağlığını tehdit etmeyecek şekilde ve çevreye zarar vermeden niteliklerine göre ayrı olarak toplanması, ünite içinden taşınması, geçici depolanması ve ilgili birimlere teslimi süreçlerinde uyulması gereken kuralları içerir.

### 7.2. TEMEL İLKELER

- 7.2.1. Atıklar, tıbbi atıklar, evsel nitelikli atıklar, cam atıklar, ambalaj atıkları, kesici-delici atıklar, radyoaktif atıklar, tehlikeli atıklar "Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği" ne göre tablo 1, 2, 3, 4'de belirtilmiştir.
- 7.2.2. Radyoaktif atıklar, üretildikleri yerde "Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Mevzuatı"na göre işlem görmelidir.
- 7.2.3. Tehlikeli atıklar diğer atıklardan ayrı toplanmalı, "Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği"ne göre işlem görmelidir.
- 7.2.4. Toplanan evsel nitelikli atıklar, "Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği" hükümleri doğrultusunda taşınmalı ve bertaraf edilmelidir.
- 7.2.5. Toplanan ambalaj atıklarının "Ambalaj ve Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği" hükümleri doğrultusunda geri kazanılmaları sağlanmalıdır.
- 7.2.6. Tıbbi, tehlikeli, evsel ve ambalaj atıkları kaynağında en aza indirilerek, ayrı ayrı toplanmalı, biriktirilmeli, ayrı ayrı taşınmalı ve bertaraf edilmelidir.
- 7.2.7. Atıkların yönetimiyle görevli personel taşıyacağı atığın niteliğine göre uygun kıyafet ve ekipmanı kullanmalı ve periyodik olarak eğitilmelidir.
- 7.2.8. Kurum içinde tıbbi atık elemanlarının duş alma ve el yıkama imkânları sağlanmalıdır.
- 7.2.9. Oluşan tıbbi atık miktarı ile ilgili bilgiler düzenli olarak kayıt altına alınmalıdır.
- 7.2.10. Evsel atıklar ve tıbbi atıklar, belediye ile işbirliği yapılarak bertaraf edilmelidir. Belediye ile yapılan protokollerde sağlık tesisinde hizmette sıkıntı oluşturmayacak şekilde atıkların alınması sağlanmalıdır.
- 7.2.11. Ambalaj atıkları ilgili firma işbirliği ile sağlık tesisinden uzaklaştırılmalıdır.

# BAHÇE/OTOPARK HİZMET SUNUMU



## 8.1. BAHÇE HİZMETLERİ

### 8.1.1. İÇERİK

Sağlık tesisi bahçesinde bulunan tüm alanların temizlik ve düzeni sağlanarak, peyzaj çalışmaları yapılması, yeterli düzeyde oturma ve dinlenme alanlarının oluşturulması, bahçede güvenliği tehdit eden zararlılar ile mücadele edilmesi, yapısal sorunların giderilmesi, sağlıklı yaşam ilkesi doğrultusunda fiziksel aktivitelere ilişkin düzenlemeler yapılması, yeterli aydınlatma ve yönlendirme hizmetlerinin doğru bir şekilde sağlandığı hizmetlerdir.

### 8.1.2. HİZMET SUNUMU

#### 8.1.2.1. Bahçıvan

- Bahçe planlamasına göre sulama, mevsimine uygun bir şekilde dikim, budama, biçme, belleme, çim, fide yetiştirme, aşılama, tohum toplama ve bakım işleri yapılmalıdır.
- Bahçe bitkilerini korumalı, hastalıklara karşı gerekli önlemler alınmalıdır.
- Bahçenin temizliğini bahçe temizlik personeli ile yürütülmelidir.
- Kullanımına verilen araç ve gereç korunmalı, bakım ve temizliği yapılmalıdır.
- Süs bitkisi ve çiçek yetiştirilip, bakımı yapılmalıdır.
- Bahçe bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklar bir üst amirine bildirilmelidir.
- Bahçe ile ilgili teknik sorunlar saptanarak, ilgili birime iletilmeli ve takibi yapılmalıdır.

## 8.2. OTOPARK HİZMETİ HİZMET SUNUMU

### 8.2.1. İÇERİK

Sağlık tesislerinde hasta, personel ve ziyaretçilere hizmet verebilecek otopark amaçlı olarak düzenlenmiş alanların varlığını ve yeterliliğini göz önünde bulundurarak, hasta ve personel için ayrı ayrı olmak üzere otopark alanlarının oluşturulması, Resmi Gazetede 01.07.1993 tarihli ve 21624 sayı ile yayınlanan Otopark Yönetmeliği'ne uygun olarak yeterli alanın belirlenmesi, yeterli aydınlatmanın sağlanması, araç yönlendirme ve trafik levhalarının doğru konumlandırılması ve yayaların güvenli ve rahat edebilmesi için taşıt trafiği ile yaya trafiği birbirinden ayırarak verilen hizmetlerdir.

### 8.2.2. HİZMET SUNUMU

- Hasta ve hasta yakınlarına araçlarını park edecek uygun alanlar gösterilmelidir.
- Sağlık tesisi bahçesinde araç trafiğini düzenleyerek hizmetin aksamaması engellenmelidir.
- Sağlık tesisine başvuran kimsesiz, yaşlı, engelli ve refakatçisi olmayıp ihtiyacı olan hastalar öncelikli olmak kaydı ile tüm hastalara yönlendirme hizmeti verilerek karşılama yönlendirme personeline teslim edilmesi sağlanmalıdır.
- Otopark hizmetlerinde görev yapan personel, karşılama ve yönlendirme personeli, danışma, kayıt-kabul, güvenlik personeli ile koordineli çalışmalıdır.

- 8.2.2.5. Sağlık tesisinin bahçesinde ve öncelikli olarak acil servis önündeki otoparklarda görev alınmalıdır.
- 8.2.2.6. Gelen araçların acil önünde beklemeleri önlenmeli, uygun park yerine yönlendirme yapılmalıdır.
- 8.2.2.7. Acil durumlarda kişi talep ederse hastayı acil servise yönlendirirken aracı uygun alana park edilmelidir.
- 8.2.2.8. Sağlık tesisinde dışarıdan kaynaklanabilecek her türlü hırsızlığa ve eyleme karşı dikkatli ve duyarlı olunmalı, şüpheli durumlarda sağlık tesisi yönetimine ve güvenlik birimine haber verilmelidir.



# ÇAMAŞIRHANE HİZMET SUNUMU



### 9.1. İÇERİK

Sağlık tesislerinde kullanılan, yıkanabilir tüm tekstil/mefruşat ve koruyucu malzemeler vb. uygun şartlarda toplanması, taşınması, uygun dezenfektanlarla yıkanması, dezenfekte edilmesi, temizlenmesi, katlanıp ütülenmesi, paketlenmesi ve birimlere geri dağıtılması; hasta, hasta yakını, ziyaretçileri ve sağlık tesisi çalışanlarının, hastane enfeksiyonlarından korunması ve hijyeninin sağlanmasını içeren hizmetlerdir.

### 9.2 TEMEL İLKELER

- 9.2.1. amaşırhane zemin ve duvarları yıkanabilir olmalıdır.
- 9.2.2. Çamaşırhanede temiz ve kirli alanlar ayrılmalı, bu alanlarda çalışan personel tanımlanarak kirli ve temiz alan personeli alanları dışına geçiş yapılmamalıdır.
- 9.2.3. amaşırhane personelinin el hijyeninin sağlanması için temiz ve kirli alanlarda lavabo bulundurulmalıdır.
- 9.2.4. Çamaşır makinalarında otomatik dozajlama sistemi kullanılmalıdır.
- 9.2.5. Deforme olan amaşırlardan onarımı yapılabilecek olanlar yıkandıktan sonra terziye gönderilerek onarımı yaptırılmalıdır.
- 9.2.6. Temiz ve kirli çamaşır arabaları farklı renkte olmalıdır.

### 9.3. HİZMET SUNUMU

#### 9.3.1. amaşırhane ve Ütühane Sorumlusu

- 9.3.1.1. amaşırhanenin düzenli ve verimli bir şekilde işletilmesi sağlanmalıdır.
- 9.3.1.2. Sorumlu olduğu alanda çalışanların görev taksimi yapılmalı, çalışmaları kontrol edilmelidir.
- 9.3.1.3. Kirli mefruşatların servislerden alınıp, temiz mefruşatların dağıtımı uygun teçhizatla sağlanmalıdır.
- 9.3.1.4. Gelen malzemelerin hangi servisten geldiği ve sayısını kayıt altına alınmalı, temizlendikten sonra sayarak teslim edilmesi sağlanmalıdır.
- 9.3.1.5. amaşırhane hizmet alımı kapsamında ise mefruşatlar tartılarak verilmeli, sayılarak teslim alınmalıdır. Aylık sayımlar düzenli olarak yapılmalıdır.
- 9.3.1.6. amaşırhane ve ütühane ile servisler arasındaki ilişki ve alışveriş düzenlenmelidir.
- 9.3.1.7. Yıkama sonrasında yıpranan ve yırtılan malzemeler, tamiratını yaptırmak üzere terzihaneye gönderilmeli, tamiri mümkün olmayan malzeme Taşınır Kayıt Kontrol Yetkilisi gözetiminde tutanakla imha edilmesi sağlanmalıdır.
- 9.3.1.8. Yıkama ve kurutma makinelerinin bakım ve temizliğinin takibi yapılmalıdır.
- 9.3.1.9. Arıza ve bakım durumlarında teknik servis ile işbirliği içinde olunmalıdır.
- 9.3.1.10. İhtiyaç duyulan sarf malzemeler ilgili birim sorumluları ile tespit edilmelidir.
- 9.3.1.11. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili birim sorumlusuna bildirimde bulunulmalıdır.



9.3.1.12. Sağlıkta Kalite Standartlarına uygun olarak çalışılmalıdır.

### **9.3.2. Çamaşırhane Görevlisi**

9.3.2.1. Kirliliği mefruşatların ilgili alanlardan toplanması, yıkanması, kurutulması, depolanması, temiz mefruşatların dağıtılması sağlanmalıdır.

9.3.2.2. Çamaşırhanenin temizliği, tertip ve düzeni sağlanmalıdır.

9.3.2.3. Verilen hizmetler kayıt altına alınmalıdır.

9.3.2.4. Sağlıkta Kalite Standartlarına uygun olarak çalışılmalıdır.

### **9.3.3. Ütücü**

9.3.3.1. Yıkanan çamaşırları muntazam ütümeli, paketlemeli, dizilerek depolamalı ya da askılara asılmalıdır.

9.3.3.2. Yıpranan, yırtılan ve ütü yapılan malzemeler çamaşırhane ve ütühane sorumlusuna bildirilmelidir.

9.3.3.3. Ütühane ütülerin, buhar makinelerinin muntazam kullanılmasını, tertip ve düzeni sağlanmalıdır.

9.3.3.4. Oluşan arızalar zamanında, ütühane sorumlusuna bildirilmelidir.

9.3.3.5. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili birim sorumlusuna bildirimde bulunmalıdır.

9.3.3.6. Verilen hizmetler kayıt altına alınmalıdır.

### **9.3.4. Kirliliği Çamaşırların Toplanması**

9.3.4.1. Kirliliği çamaşırlar servislerdeki temizlik personeli tarafından, hizmet alımı yoksa sağlık tesislerince görevlendirilen personel tarafından toplanmalıdır. Kirliliği çamaşırların birimlerden toplanması için belirli saatler tanımlanmalıdır.

9.3.4.2. İşlemi yapacak olan personel Enfeksiyon Kontrol Komitesi tarafından belirlenmiş koruyucu ekipman (maske, bone, eldiven, vs.) kullanmalıdır.

9.3.4.3. Toplanan kirliliği çamaşırlar, kapalı çamaşır arabalarına konulmalı ve kapağı kapatılmalıdır. Kirliliği çamaşırlar kesinlikle servislerde sayma, ayırma vb. işlemlere tabi tutulmamalıdır. Kirliliği çamaşır arabaları yönetimin uygun gördüğü asansör/tünelden indirilmelidir.

9.3.4.4. Enfekte çamaşırlar Enfeksiyon Kontrol Komitesinin talimatları doğrultusunda toplanarak, çamaşırhaneye indirilmelidir.

9.3.4.5. Birimlerden gelen çamaşırlar içerisinde makas, portegü, vb. olup olmadığı kontrol edilmeli ve sayılarak/kg bazında ölçülerek çamaşırhane sorumlusu eşliğinde imza/kayıt altında firmaya teslim edilmeli ve kamerayla kayıt altına alınmalıdır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse tutanak altına alınmalı, sağlık tesisi yönetimine teslim edilmelidir. Ayıklama esnasında tıbbi atık bulunmuş ise tıbbi atık kovasına atılmalıdır.

### **9.3.5. Kirliliği Çamaşırların Yıkama**

9.3.5.1. Çamaşırlar makineye konulmadan önce rengine, cinsine ve kirlilik düzeyine göre ayrılmalı ve makas, portegü, vb. olup olmadığı kontrolü yapılmalıdır. Eğer makas, portegü vb. olduğu tespit edilirse, tutanak ile sağlık tesisinin yönetimine teslim edilmelidir.

9.3.5.2. Kirliliği çamaşırlar üreme olmaması açısından Enfeksiyon Kontrol Komitesinin belirlediği süre içerisinde yıkanmalıdır.

9.3.5.3. Yıkama (kullanılacak deterjan ve dezenfektanlar, vb), kurutma ve

ütüleme işlemi Enfeksiyon Kontrol Komitesinin talimatına göre yapılmalıdır. Hizmet alınıyorsa teknik Őartname hükümleri doğrultusunda işlem yapılması sağlanmalıdır.

- 9.3.5.4. Çamaşır makinesinde gözle görülür bir kirlenme var ise boş yıkama yapılmalıdır.
  - 9.3.5.5. Yıkamış olan çamaşırlar çamaşır makinesinde bekletilmemelidir.
  - 9.3.5.6. Hasta ve hasta yakınlarına ait çamaşırlar ayrı makinelerde yıpratılmadan, deforme olmadan, renkleri soldurulmadan yıkanmalıdır ve ütülü Şekilde teslim edilmelidir. Teslim alma ve teslim etme işlemleri kayıt altına alınarak yapılmalıdır. Çamaşırlar etiketlenmelidir, etiket üzerinde; hasta/hasta yakını adı ve soyadı, sağlık tesisi adı, servis adı bulunmalıdır.
  - 9.3.5.7. Tekrar kullanılması mümkün olmayan çamaşırlar, kirli iken değil yıkanıp tlenme aşamasında, ayrılarak imha tutanağı tutulmalıdır. Uygun Şekilde imhası yapılmalıdır. Eğer hizmet alımı yapılıyorsa firma yetkilileri tarafından tutanak karşılığında teslim edilmelidir.
  - 9.3.5.8. Işlemi biten çamaşırlar ilgili birime, çamaşırhanenin ilgili formuna (amaşır teslim formu, vs.) kayıt edilerek teslim edilmelidir. Tüm çamaşırların sayım, kontrol ve imha işlemleri ayda bir amaşırhane birim sorumlusu tarafından tespit edilerek, kayıt altına alınarak yapılmalıdır.
  - 9.3.5.9. amaşırhane hizmeti sağlık tesislerinde hizmet alımı yolu ile yapılıyorsa; tüm çamaşırlar için sağlık tesislerince belirlenen usullerde paketleme ve taşıma işlemi yapılmalıdır.
  - 9.3.5.10. Yoğun Bakım, Ameliyathane, Acil Servis, İntaniye servisi ve izolasyon odalarının kirli çamaşırları Enfeksiyon Kontrol Komitesinin belirlediği talimat doğrultusunda yıkanmalıdır.
- 9.3.6. Temiz amaşırların Dağıtımı
  - 9.3.6.1. Temiz amaşırlar ilgili personel tarafından temiz çamaşır dağıtım odasına taşınmalıdır.
  - 9.3.6.2. Çamaşırlar ilgili birimlere göre temiz çamaşır alanında bulunan raflara yerleştirilmelidir.
  - 9.3.6.3. Temiz amaşırlar, ilgili personel tarafından temiz çamaşır odasından teslim tutanağı/formu karşılığında alınarak kapalı çamaşır arabaları ile birimlere taşınmalıdır.
  - 9.3.6.4. Temiz amaşır dağıtılması için belirli saatler tanımlanmalıdır.

# YEMEKHANE HİZMET SUNUMU



### 10.1. İÇERİK

Yataklı sağlık tesisleri tarafından verilmekte olan yemek hizmetlerinin günümüz ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak sunulması maksadıyla, gıda kaynaklı hastalıkların gelişmesini önlemek, yiyeceklerin yıkanması, hazırlanması, pişirilmesi, saklanması, taşınması, hasta, hasta yakını ve çalışanlara dağıtımı, boşların toplanması, bulaşıkların yıkanması ve tekrar servise hazır hale getirilmesi ile ilgili güvenli uygulamaları sağlayan hizmetlerdir.

### 10.2. TEMEL İLKELER

- 10.2.1. Yemeklerin besin değerlerinin yeterli ve besin maddelerinin dengeli olması sağlanmalıdır.
- 10.2.2. Mutfak, yemekhane ve ambar hizmetleri düzenli ve verimli bir şekilde yürütülmelidir.
- 10.2.3. Ambarın düzenli, stokların usule uygun olup olmadığı kontrol edilmeli, bu hususta gerekli temel ilkeler saptanarak en iyi şekilde uygulanmalıdır.
- 10.2.4. Normal ve rejim yemeği alan hastalarla personel için, mevsimlik yemek listeleri diyetisyenin olduğu bir ekiple düzenlenmelidir.
- 10.2.5. Sağlık tesisine satın alınacak besin maddelerinin teknik şartnameleri oluşturulmalıdır.
- 10.2.6. Planlanan yemek listeleri ve istihkak cetvellerine göre tüketim maddeleri günlük tabelaları hazırlanmalıdır.
- 10.2.7. Mutfağın temizlik ve düzeni, yiyeceklerin hijyen kurallarına uygun, lezzet ve besin değerlerinden kayba uğramadan pişirilmesi sağlanmalı ve dağıtımlar kontrol edilmelidir.
- 10.2.8. Hazırlanmış veya çiğ yiyeceklerin hijyen standartlarına uygun olarak saklanması sağlanmalı ve denetlenmelidir.
- 10.2.9. Yemek tarifeleri standartlaştırılmalı, yemek reçeteleri hazırlanarak gerektiğinde günün şartlarına uygun düzeltmeler yapılmalıdır.
- 10.2.10. Personel yemek servisinin aksamadan devam etmesi, yemek yenen yerlerin ve yemek kaplarının modern usullerle temizlenmesi sağlanmalıdır.
- 10.2.11. Mutfak personelinin hizmet içi eğitim programı sağlık tesisi Kalite Yönetim Sistemi birimi ile birlikte hazırlanmalıdır.
- 10.2.12. Mutfak personeli, sağlık tesisi yönetimine belirlenen tüm eğitimlere katılmalıdır. Hijyen ve tüm eğitimler rutin aralıklarla verilerek kayıt altına alınmalıdır.
- 10.2.13. Mutfakta görev alan tüm personel işinin gerektirdiği tüm kişisel koruyucu ekipmanları kullanmalıdır.
- 10.2.14. Hekimin saptayıp önerdiği esaslara göre hastaya rejim yemeği tertip edilmelidir. Hasta ile mülakat yapılarak istek/alışkanlıkları doğrultusunda ve sağlık tesisinin de olanaklarını göz önünde tutularak gıda ve yemek çeşidi planlaması yapılmalıdır. Rejim yemeğiyle ilgili sayılar, rejim yemek tabelası olarak hazırlanmalıdır.
- 10.2.15. Süt çocukları ile küçük çocuklar için hazırlanan mama ve rejim yemeklerinin hazırlanma, pişirilme ve dağıtılma esasları saptanmalıdır. Bu konuda ilgililere direktif verilerek hazırlatılmalıdır.

- 10.2.16. Rejim yemeği tepsileri kontrol edilmelidir. Rejim yemeklerinin cins, miktar nitelik, görünüş, sıcaklık-soğukluk vs. bakımından hastalara önerilen ve tertip edilen rejim yemeğinin uygun olup olmadığı, dağıtılmadan evvel görülmeli ve düzenli dağıtım yapılması için gerekli tedbirler alınmalıdır.
- 10.2.17. Yatan hastalar muntazam periyodik olarak dolaşılmalı, beslenmeyle ilgili istek ve eğilimleri tespit edilmelidir. Yemek listelerinin yapımında bu istekler dikkate alınmalıdır.
- 10.2.18. Normal veya rejim yemeği yiyen hastaların, hekimin tespit ettiği esaslar içinde kalmak suretiyle mümkün olduğu kadar değişik çeşitlerde yemeleri sağlanmalıdır.
- 10.2.19. Servis mutfaklarının hijyen standartlarına uygun olarak işletilmesi sağlanmalıdır.
- 10.2.20. Mutfak Hizmetlerinin tüm aşamalarında sağlık tesisinin Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürüyle birlikte kararlar alınmalı ve uygulanmalıdır.
- 10.2.21. Gıdanın fiziksel, kimyasal, mikrobiyolojik analizlerinin yapılması veya yaptırılması sağlanmalıdır.
- 10.2.22. Sağlık tesisine alınan gıda maddelerinin teknik şartnameye uygun vasıflarda alımı, pişirilmesi ve saklanması sağlanmalıdır.
- 10.2.23. Sağlık tesislerinde, mutfağın ve kat ofislerinin genel düzeni, hijyeni, personelin hijyen kontrolleri ve eğitim organizasyonları, satın alınacak malzemelerin şartnamede belirtilen özelliklere uygun olması, personelin çalışma saatleri, çalışma alanları, rotasyonları ve izin günleri organize edilmelidir.
- 10.2.24. Erzak ve malzemenin özelliğine göre uygun koşullarda saklanması sağlanmalıdır.
- 10.2.25. Depolara gelen her tür malzemenin kabulü ve çıkarılması, malzemenin taşınması takip ve kontrol edilmelidir.
- 10.2.26. Malzemelerin depolara uygun şekilde yerleştirelmesi sağlanmalıdır.
- 10.2.27. Depoların temizliği ve düzeni sağlanmalıdır.
- 10.2.28. Verilen rasyon cetvelleri toplanarak, yemek yiyecek olan personelin mevcudu ve çalışma sistemine göre kahvaltı ve yemek öğünleri dikkate alınarak personel rasyonunu hesaplamak suretiyle günlük tüketim maddeleri tabelası düzenlenmelidir. Depoya giren ve üretime sevk edilecek olan malzemelerin depolara giriş çıkışı uygun koşullarda takip edilerek sağlanmalıdır. Depodan üretim için çıkarılan malzemenin iase tabelasında belirtilen gramajlara uygun miktarda olması ve bu miktarlarda kazana girmesi, pişirilmesi gerekli denetimler yapılarak sağlanmalıdır.
- 10.2.29. Günlük tüketim maddeleri tabelasına göre mutfağa teslim edilen bütün besin malzemeleri mevcut listeye göre hijyenik ve besin kaybı olmadan pişirilerek sunuma hazır hale getirilmelidir.
- 10.2.30. Normal ve rejim yemekleri, yemek pişirme ilkelerine ve sanitasyona uygun olarak yapılmalıdır.

### **10.2.31. Yiyecek Üretiminde Dikkat Etmesi Gereken Hususlar**

- 10.2.31.1. Mutfak bölümlerinde bulunan baharat kapları nem tutmayacak özellikte malzemeden yapılmış olmalı ve ağzı kapalı muhafaza edilmelidir.
- 10.2.31.2. Mutfak içinde tat kontrolü hariç kesinlikle yemek yenilmemeli, tat kontrolü yapılırken her kontrol için ayrı kaşık kullanılmalıdır.
- 10.2.31.3. Mutfak personeli ünite içinde bone, maske, eldiven ve kolluk gibi kişisel koruyucu ekipmanlarla çalışmalıdır.
- 10.2.31.4. Etiket bilgileri olmayan, tarihi geçmiş ürünler kesinlikle kullanılmalıdır.
- 10.2.31.5. Gıdalarda kullanım izni olmayan gıda boyaları, yiyecek içecek üretiminde kullanılmalıdır.
- 10.2.31.6. Krema ve sütler açıldıktan sonra açılma tarihleri üzerlerine yazılarak iki gün içinde tüketilmelidir.
- 10.2.31.7. Yumurtalar kullanmadan hemen önce kesinlikle yıkanmalıdır.
- 10.2.31.8. Teneke kutularda gelen ürünler açıldıktan sonra aynı gün bitirilemeyecekse başka bir kaba, mümkünse gıda malzemeleri konulabilir uyarı yazısı bulunan kapaklı saklama kaplarına aktarılmalıdır.

### 10.2.32. Oda Sıcaklığında Bekletilmeden Tüketilmesi Gereken Potansiyel Riskli Besinler

- ▶ Süt ve süt ürünleri ile içeriğinde süt bulunan tüm besinler,
- ▶ Kabuklu yumurtalar,
- ▶ Et, tavuk, hindi, balık, midye, istiridye ve diğer deniz ürünleri,
- ▶ Fırınlanmış veya kaynatılmış patates ve diğer pişmiş sebzeler,
- ▶ Soya fasulyesi ve soya proteini içeren besinler,
- ▶ Soya filizi,
- ▶ Yağda bekletilmiş taze sarımsak,
- ▶ Pişmiş veya kurutulmuş soğan,
- ▶ Krema, et ve peynir içeren pastane ürünleri,
- ▶ Soslar, pişmiş pirinç, makarna,
- ▶ Kuru baklagiller,
- ▶ Kutusu açılmış konserve,
- ▶ Raf ömrü geçmiş tüm besinler.

### 10.2.33 Donmuş Gıdaların Çözdürülmesi

#### 10.2.33.1. Dondurulmuş Gıdaların Soğuk Depoda Çözdürülmesi

- a) Gıdalar +5°C'de çözdürülmelidir. Maksimum çözdürülme ısı +8°C olmalıdır.
- b) Gıdalar, çözülen sıvılara temas etmemeleri için mutlaka ızgaralı ve atık su tahliyeli arabalar ya da çözdürme kapları içinde çözdürülmelidir.
- c) Donmuş gıdanın tamamen çözülebilmesi için iç (merkez) sıcaklığı +1°C'nin üzerinde olmalıdır.
- d) Gıdanın sıcaklığını ölçen probe termometre, kullanım öncesi ve kullanım sonrası temizlenmelidir.
- e) Söz konusu ısı ölçümleri riskli gıdaların çözdürülmesi esnasında yapılır. Isı ölçümü yapan kişi +10°C'nin üzerinde bir ısı ölçtü ise, diyetisyene haber verir. Düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatmalıdır.

### 10.2.33.2. Dondurulmuş Gıdaların Suda Çözdürülmesi

- Dondurulmuş gıdanın acil olarak çözdürülmesi gerekiyorsa soğuk suda çözdürülme yapılmalıdır.
- Çözdürülme yapılacak küvet ya da evye temiz olmalıdır.
- Çözdürme küveti içilebilir nitelikte soğuk suyla doldurulmalıdır.
- Çözdürme yapılan su her yarım saatte bir değiştirilmelidir. Bu işlem, gıdanın iç kısımları çözülürken bakterilerin dış yüzeyde çoğalmalarını yavaşlatır. Eğer çözdürme işlemi evyede yapılıyor ise, evyeye içilebilir nitelikte soğuk su doldurulduktan sonra suya hafif gider verilmeli ve musluk hafif açık bırakılmalıdır. Böylelikle çözdürme suyu kendini yenilemiş olmalıdır.
- Suda (su soğuk olmalıdır) çözdürülen gıda hemen aynı gün içerisinde tüketilmelidir.

### 10.2.33.3. Dondurulmuş Gıdaların Mikrodalga Fırında Çözdürülmesi

- Yalnız çok acil durumlarda ve ancak porsiyonluk küçük parçalarda uygulamak kaydı ile mikrodalga fırında veya normal fırında çözdürme yapılabilir. Bu şekilde çözdürülen gıda aynı gün içerisinde tüketilmelidir.

## 10.2.34. GIDALARDAN ŞAHİT NUMUNE ALIMI

### 10.2.34.1. Günlük Şahit Numune Alımı

- Gıda numuneleri bütün kitleyi temsil edecek şekilde homojen olarak alınmalıdır.
- Gıdaların uygun şartlarda üretildiğini ve insan sağlığını olumsuz yönde etkileyecek mikrobiyolojik risk taşımadığını doğrulamak amacıyla, o öğün çıkan yemek çeşitlerinin hepsinden en az 200gr numune alınmalıdır.
- Şahit numuneler tek kullanımlık steril kaplara alınmalı ve üzerlerine o günün tarihi yazılmalıdır. Eğer gıda daha önceden üretilmiş ise üretim tarihi de mutlaka şahit numunenin üzerine yazılmalıdır.
- Alınan şahit numune 72 saat süreyle +4°C 'deki şahit numune dolabında/ alanında saklanmalıdır. 72 saatin sonunda imha edilmelidir.
- Bu süreç zarfında hasta, hasta yakını ve personelden herhangi bir şikâyet gelir ise numuneler soğuk zinciri kırılmadan ilgili laboratuvara gönderilmelidir.
- Şahit numunelerin alımından ve imha edilmesinden gıda üretiminde bulunan aşçıbaşı sorumludur.
- Alınan şahit numuneler Şahit Numune Takip Formu'na kaydedilmelidir. (Ek-3 )

### 10.2.34.2. Diyetisyenin Uygun Gördüğü Durumlarda Gıdaların Laboratuvara Teste Gönderilmesi

- İşletmede sunulan gıdaların uygun şartlarda üretildiğini ve insan sağlığını olumsuz yönde etkileyecek mikrobiyolojik risk taşımadığını doğrulamak amacıyla, kurum dışı bir gıda laboratuvarının yetkili personeline, çıkan yemek çeşitlerinin tamamından gerekli görülen durumlarda numune alınıp soğuk zincir sağlanarak laboratuvara teste götürülmelidir.

### 10.2.35. Mutfak ve Yemekhanelerde Fiziksel Düzenlemeler

- 10.2.35.1. Mutfak içerisinde kişisel kullanım alanlarında el yıkama lavabosu, dezenfektanlı köpük sabun, kâğıt havlu bulundurulmalıdır.
- 10.2.35.2. Mutfak yer temizliğinde dezenfektan kullanımı önerilmez. Salgın

durumunda EKK (Enfeksiyon Kontrol Komitesi) tarafından önerildiği takdirde dezenfektan kullanılmalıdır.

- 10.2.35.3. Mutfak personeli dışındaki kişiler mutfağa girmeden önce mutfak girişinde bone ve galoş takmalıdır.
- 10.2.35.4. Duvar ve tabanları yıkamaya ve dezenfeksiyona uygun olmalıdır.
- 10.2.35.5. Duvarlardaki panolar kromdan yapılmış ya da kendinden yapışkanlı panolar olmalıdır. (nem tutan, temizlenemeyen strafor türü değil)
- 10.2.35.6. Yiyecek hazırlanan bölümler düz yüzeyli, kolay temizlenebilen, paslanmaz çelikten olmalıdır.
- 10.2.35.7. Mutfak içinde hazırlık bölümleri ayrı üniteler olarak ayrılmalı ve tanımlanmalıdır.
- 10.2.35.8. Yiyecek hazırlama bölümleri, pişirme ve son hazırlık bölümünden ayrı yerde bulunmalıdır.
- 10.2.35.9. Sebze hazırlık bölümünde, en az bir adet krom paslanmaz çelik yıkama havuzu veya sebze yıkama makinesi bulunmalıdır. Bu havuz ön yıkama, dezenfeksiyon ve durulama amacıyla kullanılmalıdır. Dezenfeksiyon amaçlı klor içerikli ürünler tercih edilmelidir.
- 10.2.35.10. Yıkanmış sebze ve meyveler tekrar aynı sandık ya da kasalara konulmamalıdır.
- 10.2.35.11. Mutfak +18 ila +20 derece arasında tutulmalı ve hava sirkülasyonu olacak şekilde yapılandırılmalıdır.
- 10.2.35.12. Bakteri taşıyabilecek nemli bezler kullanılmamalı, kullanılan paspas bezleri ve el bezleri iki saatte bir değiştirilmeli, her bölüm için ayrı renk bez kullanılmalı ve kirli temiz bez ayrımı yapılmalıdır.
- 10.2.35.13. Hasır ve tahta sepetler mutfakta kullanılmamalıdır.
- 10.2.35.14. Mutfak içinde doğrama için tahta malzemeler kesinlikle kullanılmamalıdır. Tahta yerine, polietilen doğrama tezgâhları kullanılmalıdır.
- 10.2.35.15. Mutfak içinde kullanılacak doğrama tezgahları çapraz bakteri bulaşmasını önlemek için, her bölüm ve yiyecek malzemesi için ayrı olmalıdır. Et doğrama, sebze doğrama vb. işlemler için farklı renkte olanlar kullanılmalıdır.
- 10.2.35.16. Mutfak içinde kullanılacak doğrama bıçakları yiyeceklerin cinsine göre ayrı olmalıdır. Bıçakların sterilizasyonu için sterilizasyon dolabı kullanılmalıdır.
- 10.2.35.17. Mutfak içindeki tüm ünitelerde isim levhası bulundurulmalıdır. (bulaşıkhanesi, kasap vb.)
- 10.2.35.18. Mutfak içinde bulunan çöp bidonları ağız kapaklı, el değmeden açılan, ayak pedalı ile/sensörlü şekilde açılmalıdır.
- 10.2.35.19. Mutfak içinde kullanılan su şebeke suyu olmalıdır. Şebeke suyunun kullanımı mümkün olmadığı durumlarda kullanılan suyun arıtılması sağlanmalıdır.
- 10.2.35.20. Mutfak içine kirli hiçbir malzeme sokulmamalı, malzemeler karton kutularda ve tahta kasalarla gelmiş ise kutularından çıkarılarak temizlenebilir plastik kasalarda içeri alınmalıdır.
- 10.2.35.21. Mutfak içi aydınlatmalar günışığına eşdeğer şekilde tercih edilmelidir.



- 10.2.35.22. Mutfak, yemekhane ve servislerde bulunan kat ofisleri teknik şartnameye uygun olarak düzenli biçimde ruhsatlı firmalarca ilaçlanmalı ve yapılan ilaçlamalar kayıt altına alınmalıdır.
- 10.2.35.23. Mutfakta çalışan personele uygun kişisel koruyucu ekipman sağlanmalıdır.
- 10.2.35.24. Mutfak personeli mutfakta kullandığı iş terliğiyle tuvalet ve banyo vs. alanlara çıkmamalıdır. Bu alanlara (tuvalet veya banyoya vs.) giderken ayağına galoş giymeli ve çıkınca galoşu çıkararak ellerini yıkamalıdır.
- 10.2.35.25. Mutfak ve yemekhane personeli hizmet alanı dışında iş kıyafeti ile dolaşmamalıdır.
- 10.2.35.26. Özellikle potansiyel riskli besinlerin satın alınması ve pişirme sıcaklığı ve servis sıcaklığının ölçülmesi esnasında kullanılacak olan probe termometrelerin (yiyecek/yemek termometresi) her kullanım öncesi ve sonrasında termometrenin besin ile temas eden kısımları sıcak sabunlu su ile temizlenerek ve etil alkollü pamuk veya dezenfektan içerikli tek kullanımlık kağıt ile dezenfekte edilerek yapılmalıdır.
- 10.2.35.27. Çöp kaplarının yıkanacağı alan sıcak ve soğuk su tesisatına sahip olmalı, bu alan yemek hazırlama ve depolama alanlarından uzakta ve kirlenmeye neden olmayacak şekilde yapılmış olmalıdır.

### 10.3. MAL KABUL BÖLÜMÜ

- 10.3.1 Yemek Hizmetini Kendi Veren Sağlık Tesisleri; Taşınır Mal Yönetmenliği hükümleri doğrultusunda işlem yapılmalıdır. Hizmet alımı yolu ise yemek hizmet alımı kontrol komisyonu üyeleri ve diyetisyen/diyetisyenler tarafından şartnameye uygunluğu kontrol edilerek alınmalıdır.
- 10.3.2. Muayeneden geçen tüm malzemelerin ambalajlarına depo sorumlusu tarafından beyaz renkli, depoya giriş tarihi etiketi yapıştırılmalıdır.
- 10.3.3. Teslim alınan riskli gıdalar kısa süre içinde ilgili depolara taşınmalıdır. Bu süre 15-20 dakikayı geçmemelidir.
- 10.3.4. Malzemeler, yapıştırılan etiket öne gelecek ve okunabilecek şekilde "FIFO (First In First Out) - İlk Giren İlk Çıkar ve LIFO (Last In Last Out) - Son Giren Son Çıkar prensibine göre deponun ilgili bölümüne yerleştirilmelidir. Malzemelerin raflarda dizilirken, eski malzemeler öne çekilerek yeni malzemeler arkaya yerleştirilmelidir. Üretime gönderilecek malzemeler her zaman ön sıradan seçilmelidir.
- 10.3.5. Mal kabul esnasında gelen gıdaların kapları, gıda ile temas edebilecek özellikte kaplar olmalı ve koruyucu malzemeler kullanılarak depolanmalıdır.
- 10.3.6. Malzeme muayenesi sırasında veya daha sonrasında uygun olmayan malzemeyle karşılaşırsa hemen iade edilmelidir. Buna imkân yoksa kırmızı etiket ile işaretlenerek, diğer malzemelerden kolayca ayırt edilebilecek şekilde depo alanında oluşturulan iade rafına/ deposuna alınmalı ve kullanılmaması sağlanmalıdır.
- 10.3.7. İade edilen mallar için iade tutanağı tutulup bilgisi depo sorumlusu tarafından satın alma birimine iletilmelidir.

- 10.3.8. Malzemenin depoya girişi sırasında karşılaşılan her türlü sorunla ilgili bilgiler satın alma sorumlusuna, bildirilmelidir.
- 10.3.9. Acil üretim söz konusu olsa dahi, tüm malzemeler muayeneden geçmelidir. Muayene edilmeyen malzemeler kesinlikle üretime verilmemelidir.

#### 10.4. DEPOYA ÜRÜN KABULÜ

- 10.4.1. Satın alınan ürünlerin etiket bilgisi olmalıdır. Güncel kalite standartlarına uygun, son kullanım tarihi geçmiş ürünler veya etiket bilgisi olmayan ürünler satın alınmamalıdır.
- 10.4.2. Naylon ve plastik ambalajlı ürünlerin ve vakumlanmış ürünlerin paketlerinde yırtık ve delik olmamalıdır.
- 10.4.3. Tüm gıda ürünlerinin Türk Gıda Kodeksine ve Kurallarına uygun olarak üretilmiş olduğu belgelenmelidir.
- 10.4.4. Teneke ambalajlı ürünlerin kutuları paslanmış ve şişkin olmamalıdır. Mümkünse plastik ambalajlı ürünler tercih edilmelidir.
- 10.4.5. Et ve süt ürünlerinde gıda bilgileri eksik, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığından üretim izni olmayan ürünler kullanılmamalıdır. Tesise alınan ürünlerden bu belgeler istenmeli ve kaydı tutulmalıdır.
- 10.4.6. Satın alma depoları paslanmaz krom çelik alaşımlı raflardan oluşmalı ve yiyecekler, içecekler ve temizlik ürünleri ayrı depolarda depolanmalıdır.
- 10.4.7. Kuru bakliyat ve benzeri yiyecekler depo içinde plastik palet üzerine konulmalıdır.
- 10.4.8. İlk gelen malzeme ile son gelen malzeme ayrılmalı, gıdalar tarihlerine göre ve öncelik sıralarına göre kullanıma sunulmalıdır.
- 10.4.9. Et ve et ürünleri ile süt ve süt ürünleri tesise frigofrik (soğutma özelliği olan araç) soğuk araçlarla gelmelidir. Frigofrik soğutmalı araçların dezenfeksiyon belgeleri besin kabulü esnasında kontrol edilmelidir. Frigofrik araçlar bu ürünleri taşıırken iç ısısının +2 +6°C olması gerekir. Et ve et ürünlerinin iç sıcaklıkları ölçülerek teslim alınmalıdır. Balık 0 +4°C, kümes hayvanları en fazla +4, kırmızı et ve ürünleri +4 +7 °C iç sıcaklığa sahipken teslim alma işlemi yapılmalı ve bekletilmeden depolanmalıdır.
- 10.4.10. Dondurulmuş gelen gıdaların, çözölmüş olanları alınmamalı ve tekrar dondurulmamalıdır.

#### 10.5. DEPOLAMA

- 10.5.1. Depo aydınlatmalarının gün ışığına uygun koşullarda ve havalandırmalarının işlevsel durumda olması gerekmektedir.
- 10.5.2. Depolanan gıdalar depo duvarına yaslanmamalı, duvardan 20 santimetre mesafe olacak şekilde düzenlenmelidir.
- 10.5.3. Depolanan gıdalar yere konulmamalıdır. Plastik paletlerin üzerine veya yerden en az 15-20 cm yüksekliğindeki raflara konulmalıdır.
- 10.6.4. Dondurulmuş gelen gıdalar donmuş gıdaların muhafazası için uygun olan -18°C'ye ayarlanmış depolarda; dondurulmamış, ancak soğukta muhafaza edilmesi gereken gıdalar ise +4°C'ye ayarlanmış depolarda muhafaza edilmelidir.

- 10.6.5. Depolar daima kuru olmalıdır. Su, kanalizasyon vb. borularından uzak olmalı, varsa bu borularda terleme olmamalıdır.
- 10.6.6. Üretim alanındaki soğuk hava depolarında gıdalar karton kutuya konmamalı, depoda su veya buzla temas etmemelidir. Etlar karkas ise asılmalı, birbiri üzerine yığılmamalı, aralarında yeterli hava sirkülasyonu olacak şekilde depolanmalıdır.
- 10.6.7. Duvar, yer ve tavanlar suya dirençli olmalı, rutubet tutucu ve suyu emici özellikte olmamalıdır.

### 10.6. KURU ERZAK DEPOSU

- 10.6.1. Kiler içinde, ortam derecesi ve nem düzeyini gösteren termometre ve nemölçer bulundurulurak günlük ve düzenli olarak kayıtları tutulmalıdır.
- 10.6.2. Kuru erzak deposu rafları paslanmaz krom çelikten olmalıdır.
- 10.6.3. Kuru bakliyatların bulunduğu plastik kapların üzerinde mümkünse gıda malzemeleri konulabilir uyarı yazısı bulunmalıdır.
- 10.6.4. Erzak deposunda malzemelerin zemin ile direk temasını kesmek için altlarında havalandırma amaçlı plastik paletler olmalıdır.
- 10.6.5. Malzemeler son kullanma tarihlerine göre sıralanmalı ve "FIFO (First In First Out) - İlk Giren İlk Çıkar ve LIFO (Last In Last Out) - Son Giren Son Çıkar" ilkesine uyulmalıdır.
- 10.6.6. Kuru gıda depolarının hava sirkülasyonu iyi olmalı; ortamda rutubet ve nem olmamalıdır. Kuru gıdalar ambalajlarında hava almayacak şekilde muhafaza edilmelidir. Üretim alanlarındaki kuru gıdaların saklandıkları alanlarda ise; eğer ürünler orijinal ambalajlarından çıkarıldılar ise bu ürünler gıda muhafaza etmeye uygun ve hava aldirmayacak türde muhafaza ekipmanlarında saklanmalıdır. Üzerlerine üretim ve son kullanma tarihleri etiketlenmelidir.
- 10.6.7. Üretim alanında işlenmiş kuru pasta gibi soğuk hava depolarında saklanamayacak ürünler; nemsiz, sıkı kapatılmış kaplarda, hava almayacak şekilde, üzerlerinde üretim tarih etiketleri yapıştırılmış olarak muhafaza edilmelidir.
- 10.6.8. Gıdaların depoya alınma ve son kullanma tarihlerine ait depolanan raflarda bilgi etiketi bulundurulmalıdır.

### 10.7. SOĞUK HAVA DEPOLARI

- 10.7.1. Soğuk hava depoları; sebze dolabı, et dolabı, süt ve süt ürünleri, hazırlık dolapları olarak ayrılmalıdır.
- 10.7.2. Soğuk hava depolarında iç ısı derecesini gösteren termometre bulunmalıdır. Termometrenin göstergesi dış kısımda bulunmalı ve günlük en az iki kez kayıt altına alınmalıdır.
- 10.7.3. Soğuk hava depoları içeriden açılabilir olmalı veya içeriden dışarıya haber verilebilecek alarm sistemi bulunmalıdır.
- 10.7.4. Soğuk hava depolarına konulan malzemeler çiğ ve pişmiş olarak ayrılmalı ve üstleri streç rulo ile kapatılmalıdır. Ürünlerin üzerine mutlaka üretim tarihi yazılmalıdır.
- 10.7.5. Soğuk hava dolap motorlarının altına ürün konulmamalıdır.
- 10.7.6. Derin dondurucu/şok dolaplarında saklanan ürünler zeminle temas

etmemeli ve atlarına plastik palet yerleştirilmelidir. Ürünlerin araları hava sirkülasyonu olacak şekilde açık olmalıdır.

- 10.7.7. Kırmızı, beyaz et ve et ürünleri 0 +2°C, süt ve süt ürünleri +2 +4°C, taze balık ürünleri +1°C, yumurta +3 +4°C, dondurulmuş ürünler en az -18°C'de, soğuk sunum için hazırlanmış yiyecekler (sütlü veya meyveli tatlılar vb.), +5°C'de saklanmalı; sebze ve meyve dolabı +4 +7°C olmalıdır.
- 10.7.8. Soğuk servis edilecek yiyecekler, servise sunulmadan önce maksimum +7°C de bekletilmeli ve 24 saat içinde tüketilmelidir.
- 10.7.9. Soğuk hava deposu rafları delikli, paslanmaz krom çelikten olmalıdır.

### 10.8. GIDA MADDELERİNİN DEPODAN MUTFAĞA TAŞINMASI

- 10.8.1. Çabuk bozulma riskine sahip riskli gıda maddeleri (et, tavuk, balık vb.) depolardan mutfağa taşınırken dikkatli olunmalı ve mümkün olduğunca kısa zamanda mutfağa ve buradaki ilgili depolara taşınmalıdır.
- 10.8.2. Karton ve tahta kasalarda olan malzeme mutfağa kesinlikle alınmamalıdır.
- 10.8.3. Plastik ve teneke ambalajda getirilen ürünler (reçeller, peynir vb.) mutfağa alınmadan önce dış kısımları temizlenmeli ve silinmelidir.
- 10.8.4. Depodan kasa ile sebze yıkama bölümüne getirilen sebze ve meyveler çiğ tüketilecek ise kasalarından boşaltılıp klorlu suda yıkandıktan sonra temiz küvetlerle mutfağa çıkartılmalıdır.
- 10.8.5. Depodan mutfağa gelen ürünlerin üretim ve son kullanma tarihleri mutlaka kontrol edilmelidir.
- 10.8.6. Soğuk hava depoları, soğuk dolaplar, tezgâh altı soğuk dolapların sıcaklıkları günlük kontrol edilerek Soğuk Hava Depoları Kontrol Forumu'na kaydedilmelidir. Kuru gıda depolarının sıcaklıkları ve nem oranları günlük kontrol edilerek Depo Kontrol Forumu'na kaydedilmelidir. Gıda depolarının detaylı temizliği haftada bir kez yapılarak Gıda Deposu Haftalık Temizlik ve Kontrol Forumu'na kaydedilmelidir.

### 10.9. HİZMET SUNUMU

- 10.9.1. Mutfak çalışan personelinin giydiği üniformalar günlük olarak değiştirilmelidir. Üniformalar dışarıda kirlenebileceğinden ve kirli üniformalardan gıdalara bakteri bulaşacağından üniformalar sadece işyerinde kullanılmalı ve mesai bitiminde mutlaka çıkarılmalıdır.
- 10.9.2. Üniformaların üst ceplerinde kalem, sigara, çakmak vb. eşya bulundurulmamalıdır.
- 10.9.3. Mutfak personeli Hijyen Bölgesi'nde kesinlikle Firma veya sağlık tesisinin temin ettiği terlik ve çizme kullanmalı, bu giysiler tesis dışına çıkartılmamalıdır.
- 10.9.4. Erkek personel günlük olarak sakal tıraşı olmalıdır. Saç tıraşı kısa kesim olmalıdır. Mutfak personeli gıda üretimi esnasında saçların gıdanın içine düşmesini engellemek amacıyla bone, maske ve kollarını kapatacak kolluk kullanmak zorundadır.
- 10.9.5. Bayan mutfak personeli saçlarını topladıktan sonra, tüm saç örtecek şekilde bone, maske ve kollarını kapatacak kolluk kullanmak zorundadır.

- 10.9.6. Saçlar üniformalar giyilmeden önce taranmalıdır. Aksi takdirde üniformanın üzerine dökülen saçlar gıdaları kirletebilir.
- 10.9.7. Uzun tırnaklar bakterilerin barınması için uygun ortamlar olduğundan, tırnaklar daima kısaca kesilmelidir. Tırnak cilasıya da oje kullanılmamalıdır.
- 10.9.8. Yüzük, saat, bileklik vb. takı eşyaları da bakteriler için uygun birer barınaktır ve bakterilerin yayılmasına neden olmaktadır. Bu nedenle gıda üretimi ve sunumu yapan kişilerin takı takması kesinlikle yasaktır.
- 10.9.9. Gıda üretimi ve sunumu yapan kişiler çalışmaya başlamadan önce duş alıp, temiz üniformalarını giyip, ellerini iyice yıkayıp mutlaka dezenfekte etmelidirler.
- 10.9.10. Eller aşağıdaki durumlarda El Yıkama Talimatı'na uygun olarak mutlaka yıkanıp dezenfekte edilmelidir.
- İşe başlamadan önce,
  - Çalışma sırasında sık sık,
  - Eldiven giymeden önce ve sonra,
  - Temizlik bezi kullanımından sonra,
  - Gıdayla temas etmeden önce,
  - Çiğ gıdalarla temas ettikten sonra,
  - Hayvansal ürünlerle uğraştıktan sonra,
  - Göz, burun, ağız, kulak vs. vücut bölgelerine dokunduktan sonra,
  - Tuvalet kullanımından sonra,
  - Atıklarla uğraştıktan sonra,
  - Sigara içtikten sonra,
  - Her dinlenme/aradan sonra,
  - Ana depolardan ambalajlı ürün aldıktan sonra,
  - Her üretim alanına girerken.
- 10.9.11. Üretim alanında sigara içilmemeli, sakız çiğnenmemeli, tükürülmemeli, yemek yenmemeli, hazırlanan yemekler parmakla tadılmamalıdır.
- 10.9.12. Kol ya da ellerde kesik ya da yaralar varsa, bunlar su geçirmez renkli bandajlarla kapatılmalıdır. Yara ve kesik elde ise bandajın üzerine eldiven giyilmelidir. Gıdanın içine düştüğünde kolayca fark edilip bulunabilmesi için parlak renkli bandajlar kullanılmalıdır.
- 10.9.13. Solunum, sindirim ve deri hastalığı bulunan personel üretimde çalıştırılmamalıdır. Bu tip sağlık sorunu bulunan personel kurum diyetisyeni veya Enfeksiyon Kontrol Komitesinin direktifleri doğrultusunda gıda ile doğrudan teması olmayan işlerde çalıştırılmalıdır.
- 10.9.14. Mutfak içerisine girmesi gereken sağlık tesisi çalışanları mutlaka maske, bone ve galoş giymelidir. Mutfak girişine hijyen alanı oluşturulmalıdır.
- 10.9.15. Teknik servis personeli mutfağa girişte önlük, bone ve galoş giymelidir.
- 10.9.16. Teknik çalışma yapılan alanın çevresindeki gıda maddeleri çalışma bölgesinden uzaklaştırılmalıdır.
- 10.9.17. Teknik çalışma bittikten sonra temizlik yapılmadan gıda üretimine başlanmamalıdır.

- 10.9.18. Çalışma yapan teknik servis personeli, çalışma başlangıç ve bitiş saati ile arıza alanını kayıt etmelidir.
- 10.9.19. Numune alırken eller mutlaka dezenfektanlı köpük sabunla iyice yıkanıp, kurulanıp, dezenfekte edilmelidir. Ayrıca numune alımında kullanılan ekipmanlar steril olmalıdır.
- 10.9.20. Alınan numunelerin yazıldığı laboratuvar formunun bir nüshası aşçıbaşı tarafından alınmalıdır.
- 10.9.21. Analiz sonuçları alındığında varsa mikrobiyolojik üreme olan ürünler ve muhtemel bulaşma riski diyetisyen tarafından değerlendirilerek tekrar etmemesi için gerekli tedbirler alınmalıdır.

### 10.10. YEMEĞİN HAZIRLANMASI VE SUNUMU

- 10.10.1. Yemek yapımı ile ilgili ön hazırlıklar bir gün önceden yapılmalıdır. En az bir gün önceden temin edilecek malzemeler uygun saklama koşullarına göre sağlık tesisi mutfağında muhafaza edilmelidir. Ekmekler hijyenik ortamlarda hazırlanmış, tek tek poşetlenmiş, tuzlu ve tuzsuz, tam buğday ekmeği, çavdar ekmeği, kepekli ekme olarak, ambalajlarının üzerinde üretim ve son kullanma tarihleri olacak şekilde sunulmalıdır. Ekme günlük olarak temin edilerek, kesinlikle bayat ekme kullanılmamalıdır. Özel rejim yemeği verilmesi gereken hastalar için proteinsiz ekme, glütensiz ekme, mısır ekmeği vb. olmalıdır.
- 10.10.2. Aylık normal ve rejim yemek listeleri kurum diyetisyeni tarafından hazırlanarak sağlık tesisi yönetimine sunulacaktır. Yemek üretimi bu listelere göre yapılacak olup sağlık tesisi yönetimine onayı olmadan değişiklik yapılmamalıdır. Diyetisyen tarafından onaylanan yemek listesinde zorunlu nedenlerle (teknik arızalar, don olayı vb. sebeplerle sebze meyve bulunamaması vs.) değişiklik yapılması gereken durumlarda değişiklikler en az bir gün önceden bildirilecektir.
- 10.10.3. Hazırlanacak rejim yemeklerinin sağlık tesisi klinik diyetisyeninin verdiği genel diyet talimatlarına uygun olarak hazırlanması gerekmektedir. Özel diyetleri olan hastalara ise klinik diyetisyeninin verdiği diyete göre yemek hazırlanacaktır. Hekim tarafından hastaya özel beslenme gerektiren hastalık durumlarında order edilen tıbbi beslenme tedavisine yönelik (rejim) yemeği olursa servis hemşiresi tarafından diyetisyene bildirilecektir.
- 10.10.4. Yiyecek malzemeleri kazana girmeden veya hazır hale getirilmeden iâşe edilecek kişi sayısı ve bu şartnamedeki gramajlara göre kontrol edilmelidir. Hiçbir şekilde eksik madde ve malzeme ile yemek hazırlanmamalıdır. İâşe edilecek kişi sayısı ile gramajların kontrolünde uygulanacak muayene tekniği ve bunların uygunluğu sağlık tesisi yönetimi tarafından belirlenmelidir.
- 10.10.5. Sabah kahvaltıları ve ana yemekler, yemekhanelerde personele selfrom (kaymaz) tepsiyle porselen tabaklarla dağıtılacaktır. Çelik çatal, bıçak ve içecekler için tek kullanımlık karıştırıcı servis sunumunda verilecektir. Kahvaltı porsiyonlama işlemleri mesai saatleri içinde kurum diyetisyeninin belirlediği saatlerde yapılacaktır.

- 10.10.6. Yemekler, personele, kliniklerde hastalara ve refakatçilere porselen tabakla sunum yapılacaktır. Hasta ve Çalışan güvenliği açısından riskli görülen bölümlerde (enfeksiyon, psikiyatri vb.) dispozable ürünlerle yemek servisi sağlanacaktır. Hasta yemekleri sağlık tesisinin tahsis ettiği kat ofislerinde porsiyonlanarak, servis elemanları tarafından servis hemşiresi gözetiminde hastalara sunulacaktır. Yemekhanelerin her türlü araç ve gereci (bibelik, limonluk, zeytin yağlık, sirkelik, sürahi, bardak ve kâğıt peçeteler vb.) kullanıma hazır bulundurulacaktır. Her öğünde masalar temizlenmiş ve düzgün bir biçimde hazırlanmış olacaktır. Personel yemekhanesinin girişine tüm personellerin görebileceği bir panoya günlük yemek menüsü ve kalori değerleri yazılacaktır.
- 10.10.7. Tatlılar tek kullanımlık, ısıya dayanıklı, besin hijyen standartlarını koruyabilecek kapaklı kaselerde dağıtılacaktır. (muhallebi, sup, sütlaç ve pelte vb.)
- 10.10.8. Diyet yiyecek hastalara verilecek beyaz peynirler tuzlu ve tuzsuz, kaşar peyniri streçlenmiş olarak dağıtılacaktır. Yumurtalar diğer gıda maddeleri ile temas etmeden dağıtılacaktır.
- 10.10.9. Diyet tedavisi uygulanan hastalara ara öğün saatini, sayısını ve içeriğini sağlık tesisi diyetisyeni belirleyecektir. Ayrıca özel diyet uygulaması gereken hastalara verilecek gıda maddelerinin hazırlanması mutfak sorumlusu sağlık tesisi diyetisyeni nezaretinde ve belirtilen gramajlarda gerçekleştirilecektir. Kahvaltı ve yemeklerde hastalara verilecek şeker, tuz, tatlandırıcı tek kullanımlık özel ambalajlarda olacaktır.
- 10.10.10. Rasyon sayıları dosyalanacak ve ay sonunda toplam sayılar raporlanacaktır. Personelde ise yemek dağıtımları kart okuyuculu sistem veya imza karşılığı yapılacak olup ay sonunda toplam yemek yenen öğün sayısı raporlanacaktır.
- 10.10.11. Sağlık tesisi yönetimi uygun gördüğü takdirde; ameliyathane, acil servis ya da yoğun bakım gibi özellikli ünitelerde görev yapan personele yemek verilebilmelidir. Bu birimlerde çalışan personele, bulunduğu birimde yemek yiyebilmesi için gerekli fiziki düzenlemeler yapılmalıdır.

### 10.11. YEMEK SERVİSİ HİZMET SUNUMU

- 10.11.1. Yemek servisi öncesinde verilen rasyonlara göre yemek dağıtımı yapılması için gerekli düzen alınarak katlara yemekler çıkarılmalıdır.
- 10.11.2. Yemek servisi yapan personel, hasta ismine göre yemek teptisini hazırlamalı ve sağlık personeli eşliğinde dağıtım yapmalıdır.
- 10.11.3. Odaya gelen servis personeli yemek dağıtımı için izin istemeli, kendisini tanıtmalı, hastaya ismi ile hitap edip yemek sunumunu gerçekleştirmeli ve iyi dilek temennisi ile odadan çıkmalıdır.
- 10.11.1. Uygulama Örneği
- 10.11.1.1. Dağıtımı yapan garson yemek servisi için gezdiği tüm odalara girmeden önce;

Kapıya 3 kez vurarak,

“İyi günler efendim, otelcilik hizmetlerinden geliyorum. Yemek servisinizi yapacağım, müsait misiniz” denildikten sonra odaya girecek, Hastaya ismi ile hitap edilerek; “Hatice hanım yemeğinizi nereye bırakmamı istersiniz” dedikten sonra, tepsiyi hastanın ya da refakatçisinin istediği yere bırakarak iyi niyet temennisinde bulunulacaktır. “Afiyet olsun” diyerek odadan ayrılacaktır.

- 10.11.1.2. Yemek servisinden sonra, sağlık tesisi yönetimine tarafından belirlenen saatte tüm odalar gezilerek, boş yemek tepsiyelerinin toplanması garsonlar tarafından gerçekleştirilecektir.
- 10.11.1.3. Boş tepsiyelerin toplanması için odalara girerken tekrar izin istenilecek, yemeğin yenip yenilmediği gözle kontrol edilecek, boş yemek tepsiyesi tekrar izin istenerek alınacak ve tekrar iyi niyet temennisi ile odadan boşlar alınarak çıkılacaktır.

## 10.12. SAĞLIK TESİSİNE AİT MUTFAKTAKİ EKİPMANLAR ve EKİPMANLARIN TEMİZLİĞİ

### 10.12.1. DAVLUMBAZLAR

- 10.12.1.1. Temizliğe başlamadan önce davlumbaz aydınlatmalarının elektrik şalterleri indirilmelidir.
- 10.12.1.2. Davlumbazların filtreleri yerlerinden çıkartılmalı, büyük bir kaynatma kabına bol su doldurulmalı, uygun görülen miktarda yağ çözücü suya ilave edilerek temizlenmelidir.
- 10.12.1.3. Davlumbaz filtreleri Enfeksiyon Kontrol Komitesinin uygun gördüğü çözelti içinde bekletilerek temizlenmelidir.
- 10.12.1.4. Filtreler bol su ile durulanır, kuruladıktan sonra yerlerine takılmalıdır.
- 10.12.1.5. Herhangi bir kazaya neden olmamak için, filtreler çıkarılırken ve yerine takılırken dikkatli olunmalıdır.
- 10.12.1.6. İşlem sırasında yardımcı malzeme olarak koruyucu eldiven ve koruyucu gözlük kullanılmalıdır.

### 10.12.2. EL YIKAMA LAVABOLARI

- 10.12.2.1. El yıkama lavabosunun önce fayansları, ardından musluğu ve en son zemini temizlenmelidir. Yağlar için yağ çözücü kullanılmalıdır.
- 10.12.2.2. Lavabo ve kenarları uygun görülen temizlik maddesi kullanılarak temizlenmelidir. Lavabo aynası bez ve uygun temizlik maddesi kullanarak silinmelidir. Kirler uygun görülen yüzey temizleyici ile ovulup bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.2.3. Yardımcı malzeme olarak koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi kullanılmalıdır.
- 10.12.2.4. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlaticı ile parlatılmalıdır.
- 10.12.2.5. Çöpler alınır, çöp kovası kirlendiğinde hemen periyodik olarak haftada bir yıkanmalıdır.



- 10.12.2.6. Yer süzgeci su tutularak kaba kirlerinden arındırılmalıdır. Uygun görülen dezenfektan kullanılarak temizliği ve kontrolü yapılmalıdır. En son zemin saplı fırça ile temizlenip çekçekle suyu alınmalıdır.
- 10.12.2.7. Lavabolardaki sabunluklar her boşalmandan sonra yıkanıp kurulandıktan sonra yeniden doldurulmalıdır. Bir haftada boşalmadığı durumlarda boşaltılarak aynı şekilde temizliği yapılarak yeniden doldurulmalıdır.

### 10.12.3. SEBZE - MEYVE YIKAMA LAVABOLARI

- 10.12.3.1. Lavabolar, uygun görülen klor bazlı yağ çözücü temizlik maddesi ile hazırlanmış solüsyonlu su ile fırçalanarak bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.3.2. İnce kireç tabakası görünüyorsa kireç sökücü ile temizlenip tekrar bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.3.3. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.
- 10.12.3.4. Gıda ile temas eden bölgeleri dezenfekte edilmelidir.

### 10.12.4. ÇALIŞMA TEZGÂHLARI

- 10.12.4.1. Öncelikle kaba kirler temizlenmelidir.
- 10.12.4.2. Tezgâhlar hazırlanan uygun temizlik maddesi ile temizlenmelidir. Ardından bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.4.3. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.4.4. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

### 10.12.5. MUTFAK MALZEME VE YİYECEK TAŞIMA ARABALARI

- 10.12.5.1. Öncelikle cihazın elektrik fişi temizlik sırasında çıkarılmalıdır.
- 10.12.5.2. Taşıma arabalarının kaba kiri, ılık su ile temizlenmelidir.
- 10.12.5.3. Araba, hazırlanan yağ çözücü ile temizlenir ve bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.5.4. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.5.5. Tekerleklerin temizliğine özen gösterilmelidir.
- 10.12.6. BEN- MARİLİ ARABALAR (Sıcak Yemek Arabaları)
- 10.12.6.1. Öncelikle cihazın elektrik fişi temizlik sırasında çıkarılmalıdır.
- 10.12.6.2. Sıcak yemek arabası, hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir. Ardından bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.6.3. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.
- 10.12.6.4. Tekerleklerin temizliğine dikkat edilmelidir.
- 10.12.6.5. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

### 10.12.7. TABAK ISITMA ARABALARI

- 10.12.7.1. Öncelikle cihazın elektrik fişi temizlik sırasında çıkarılmalıdır.
- 10.12.7.2. Tabak ısıtma arabası hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenir. Ardından bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.7.3. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.7.4. Tekerleklerin temizliğine dikkat edilmelidir.
- 10.12.7.5. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

**10.12.8. LPG'Lİ VE ELEKTRİKLİ OCAKLAR**

- 10.12.8.1. Ocağın elektrik veya LPG düğmesi kapatılmalıdır.
- 10.12.8.2. Ocakların kaba kiri bir ıspatula ile temizlenmelidir.
- 10.12.8.3. Bir sprey şişesi ile yağ çözücü yüzeye püskürtülmelidir.
- 10.12.8.4. 1-2 dakika sonra bir temizlik bezi ile temizlenip, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.8.5. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.8.6. Çalışma esnasında kimyasalların göz ve cilt ile temasından kaçınılmalıdır.

**10.12.9. IZGARALAR**

- 10.12.9.1 Izgaraların kaba kirleri bir ıspatula ile temizlenmelidir.
- 10.12.9.2. Bir sprey şişesi ile yağ çözücü yüzeye püskürtülmelidir.
- 10.12.9.3. Cihaz +50°C'ye kadar ısıtılmalıdır.
- 10.12.9.4. 1-2 dakika sonra bir temizlik bezi ile temizlenir ve bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.9.5. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.9.6. Çalışma sırasında kimyasalların göz ve cilt ile temasından kaçınılmalıdır.
- 10.12.9.7. Kömür ızgaralarının üst yüzeyleri kömür ateşi veya herhangi bir ısı kaynağı üzerinde ısıtılarak kaba kirler ıspatula ile kazınıp ızgara üzerinden alınmalıdır. Yüze boydan boya yağ sökücü püskürtülmeli, yağ çözücünün yüzeye işlemesi için 1-2 dakika beklenmeli, gevşeyen kirler ızgara fırçası vb. malzeme ile kazınmalıdır.
- 10.12.9.8. Temizlenen ızgara yüzeyleri deterjanlı su ve sünger ile yıkanarak durulanmalı, kurulanmalıdır.
- 10.12.9.9. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

**10.12.10. DEVRİLİR TAVALAR**

- 10.12.10.1. Elektrik veya LPG düğmesi kapatılmalıdır.
- 10.12.10.2. Devrilir tavaların kaba kiri ılık su ile temizlenir ve dikey hale getirilmelidir.
- 10.12.10.3. Devrilir tavalar hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenip, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.10.4. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.
- 10.12.10.5. Gıda ile temas etmeyen dış yüzeyler çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

**10.12.11. BUHARLI KAZAN**

- 10.12.11.1. Elektrik veya LPG düğmesi kapatılmalıdır.
- 10.12.11.2. Buharlı kazanının kaba kiri ılık su ile temizlenmelidir.
- 10.12.11.3. Buharlı kazan hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir.
- 10.12.11.4. İç ve dış yüzeyler bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.11.5. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

10.12.11.6. Buharlı kazanın su haznesi ölçülü miktara kadar su ile doldurulmalıdır.

### 10.12.12. FIRINLAR

10.12.12.1. Fırının kaba kiri bir ıspatula ile temizlenmelidir.

10.12.12.2. Fırın +50°C'ye kadar ısıtılmalıdır.

10.12.12.3. Yağ çözücü, bir sprey şişesi ile yüzeye püskürtülmelidir.

10.12.12.4. Beş dakika sonra temizlik bezi ile temizlenip, bol su ile durulanmalıdır.

10.12.12.5. Taş tabanlı fırınların (pizza ve odun fırını) iç yüzeyi sadece ıslak bez, dış yüzeyleri ise deterjanlı su ile temizlenip durulanmalıdır. Fırın kapakları ve çelik yüzeyler sıcakken yağ çözücü püskürtülüp, yağ çözücü tamamen emildikten sonra nemli bez ile temizlenmeli, son olarak temiz ıslak bez ile silinmelidir.

10.12.12.6. Mikrodalga fırının fişi elektrikten çekilir. İç ve dış kısmı deterjanlı su ile ıslatılmış nemli bezle silinmelidir. Daha sonra temiz bez ile kurulanmalıdır. İçindeki cam hazne deterjanlı su ile yıkanarak yerine yerleştirilmelidir. Makinenin fişi takılarak çalışır hale getirilmelidir.

10.12.12.7. Fırın yüzeyi bez ile kurulandıktan sonra çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

10.12.12.8. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.

10.12.12.9. Çalışma sırasında kimyasalların göz ve cilt ile temasından kaçınılmalıdır.

### 10.12.13. FRİTÖZLER

10.12.13.1. Öncelikle fritözün elektriği düğmesinden kapatılmalıdır ve fişi çekilmelidir.

10.12.13.2. Ardından fritöz haznesindeki yağ, yağ atık ünitesine boşaltılmalıdır.

10.12.13.3. Fritöz haznesi bol su ile doldurulduktan sonra, belirli oranda hazırlanmış yağ çözücü ilave edilmelidir.

10.12.13.4. Fritöz çalıştırılır, çözelti 10-15 dakika kaynatılmalıdır.

10.12.13.5. Hazne boşaltılır, bol su ile durulanmalıdır.

10.12.13.6. Dış yüzeyler temiz bez ile silinir, çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

10.12.13.7. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.

10.12.13.8. Çalışma sırasında kimyasalların göz ve cilt ile temasından kaçınılmalıdır.

### 10.12.14. MİKSERLER

10.12.14.1. Makinenin fişi elektrikten çekilmelidir.

10.12.14.2. Makinenin dış aksamı deterjanlı su ile temizlenmelidir. Temiz bez ile silinmelidir.

10.12.14.3. Aparatlar sökülerek bulaşık deterjanlı su ile yıkanmalı ve bol su ile durulanmalıdır.

10.12.14.4. Makinenin sökülen parçaları yerlerine takılarak kullanılır hale getirilmelidir.

**10.12.15. HAMUR KARMA MAKİNELERİ**

- 10.12.15.1. Makinenin fişi elektrikten çekilmelidir.
- 10.12.15.2. Hamur karma makinesinin sökülebilir tüm parçaları sökülmalıdır.
- 10.12.15.3. Hamur karma makinesinin kaba kiri bir ıspatula ile temizlenmelidir.
- 10.12.15.4. Sökülen parçalar hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir.
- 10.12.15.5. Hamur karma makinesi bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir.
- 10.12.15.6. Hamur karma makinesi ve sökülen tüm parçaları bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.15.7. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.

**10.12.16. HAMUR AÇMA MAKİNELERİ**

- 10.12.16.1. Makinenin fişi elektrikten çekilmelidir.
- 10.12.16.2. Makinenin sökülen parçaları deterjanlı çözelti ile yıkanır, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.16.3. Hamur açma bezi plastik spatula ile kazınarak temizlenmelidir.
- 10.12.16.4. Dış yüzeyler nemli bezle silinerek temizlenir, sökülen parçalar yerine takılmalıdır.

**10.12.17. ROLL AÇMA MAKİNELERİ**

- 10.12.17.1. Makinenin elektrik bağlantısı kesilmelidir.
- 10.12.17.2. Hamuru parçalayan ayrılabilir bölümler çıkartılmalıdır.
- 10.12.17.3. Makine üzerinde yapışmış hamur parçaları spatula ile temizlenmelidir. Deterjanlı su ve sünger ile yıkanmalı, sünger ve bol su ile durulanmalıdır.

**10.12.18. DİLİMLEME VE DOĞRAMA MAKİNELERİ**

- 10.12.18.1. Çalışmaya başlamadan önce cihazın elektrik fişi çekilmelidir.
- 10.12.18.2. Kesici parçalara dikkat edilmelidir.
- 10.12.18.3. Dilimleyicinin sökülebilir tüm parçaları hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenerek tüm parçalar bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.18.4. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.
- 10.12.18.5. Sökülen parçalar tekrar kullanıma hazır hale getirildikten sonra bir sonraki kullanıma kadar streç film ile örtülerek muhafazası yapılmalıdır.

**10.12.19. POLİETİLEN KESME BLOKLARI**

- 10.12.19.1. Sabit ve sabit olmayan polietilen kesme bloklarının kaba kirleri su ile akıtılmalıdır. Daha sonra hazırlanan bulaşık deterjanı ve sıcak su ile iyice temizlenmeli, dezenfekte edilmeli ve bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.19.2. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.
- 10.12.19.3. Yüzeyi aşırı bozulmuş kesme tablaları yenilenmelidir.

**10.12.20. İÇECEK DİSPENSERLERİ (Otomatik İçecek Makinesi)**

- 10.12.20.1. Temizliğe başlamadan önce cihazın elektrik fişi çekilmelidir.

10.12.20.2.İçecek dispanserleri hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenerek bol su ile durulanmalıdır.

10.12.20.3 Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

#### **10.12.21. BUZ MAKİNELERİ (Mutfakta Mevcut İse)**

10.12.21.1.Temizlik ve dezenfeksiyon öncesi buz makinelerinin elektrik fişi çekilir ve içi tamamen boşaltılmalıdır.

10.12.21.2.Bakımı için hava bıraktımayan bir beze çok az bakım kimyasalı dökülmelidir.

10.12.21.3.Makinenin metal dış yüzeyi bakım kimyasalı dökülen bez ile ovularak yüzey nemli bez ile silinmelidir.

10.12.21.4.Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

10.12.21.5.Dış yüzeyler temiz bez ile silinir, çelik parlatici ile parlatılmalıdır.

#### **10.12.22. TERAZİLER**

10.12.22.1.Terazinin kaba kiri ılık su ile akıtılarak hazırlanan bulaşık deterjanı ile temizlenir, bol su ile durulanmalıdır.

10.12.22.2.Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

#### **10.12.23. PATATES SOYMA MAKİNELERİ**

10.12.23.1.Makinenin fişi elektrikten çekilmelidir.

10.12.23.2.Bol bol suyla kaba kirlerinden arındırılmalıdır.

10.12.23.3.Sökülebilen parçalar sökülür, makinenin içi, dışı, klor bazlı temizlik maddesi ile yıkanır ve bol su ile durulanır ve kurumaya bırakılmalıdır.

10.12.23.4.Dış yüzeyler temiz bez ile silinir, çelik parlatici ile parlatılmalıdır. Sökülen parçalar tekrar kullanıma hazır hale getirildikten sonra bir sonraki kullanıma kadar streç film ile örtülerek muhafazası yapılmalıdır.

#### **10.12.24. KEMİK HIZARLARI**

10.12.24.1.Makinenin fişi elektrikten çekilmelidir.

10.12.24.2.Kapağı açılır, tazyikli su ile kaba kirleri arındırılmalıdır.

10.12.24.3.Deterjanlı su ile fırçalanarak yıkanır, bol su ile durulanmalıdır. Alt çekmecesi sökülüp, deterjanlı su ile yıkanmalıdır.

10.12.24.4.Döner testere çok dikkatli bir şekilde silinerek temizlenmelidir.

10.12.24.5.Bol su ile durulanarak yerine konarak kurumaya bırakılmalıdır.

10.12.24.6.Kullanımı ve temizliği sırasında çelik eldiven giyilmelidir.

#### **10.12.25. KIYMA MAKİNELERİ**

10.12.25.1.Makinenin elektrik bağlantısı kesilmelidir.

10.12.25.2.Kıyma makinesinin spirali, bıçağı ve aynası ayrılarak bol deterjanlı su ile yıkanıp, durulanmalıdır.

10.12.25.3.Makinenin iç kısmı bol deterjanlı su ile yıkanıp, durulanmalıdır.

10.12.25.4.Dış yüzeyi deterjanlı sünger ile yıkanıp, temiz bez ile durulanmalıdır.

10.12.25.5.Kıyma makinesi ve sökülen parçaları bol su ile durulanıp kendiliğinden kurumaya bırakılmalıdır.

10.12.25.6. Tüm parçalar takılarak, elektrik düğmesi açılır ve çalışmaya hazır konuma getirilmelidir.

10.12.25.7. Sökülen parçalar tekrar kullanıma hazır hale getirildikten sonra bir sonraki kullanıma kadar streç film ile örtülerek muhafazası yapılmalıdır.

#### 10.12.26. ÇAY/KAHVE OTOMATLARI

10.12.26.1. Çay/kahve otomatları hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenip ve bol su ile durulanmalıdır.

10.12.26.2. Bakımı için hav bırakmayan temiz bir beze çok az bakım kimyasalı dökülerek otomatların dışı ovulmalıdır.

10.12.26.3. Ovuşmuş yüzey nemli bir bez ile silinmelidir.

10.12.26.4. Çay ve kahve lekelerini temizlemek için potların içine ılık su (+40 +45°C) doldurulmalıdır.

10.12.26.5. Leke çözücü ilave edilir. Leke çözücü ambalajının ağzı daima kapalı muhafaza edilmelidir.

10.12.26.6. 15-20 dakika beklettikten sonra çözelti boşaltılarak bol su ile durulanmalıdır.

10.12.26.7. Kullanım sırasında kimyasalların cilt ve göz ile temasından kaçınılmalıdır.

#### 10.12.27. SU SEBİLLERİ

10.12.27.1. Makinenin elektrik bağlantısı kesilmelidir.

10.12.27.2. Hazne içerisindeki su boşaltılmalıdır.

10.12.27.3. Hazne içinde kireç bağlamış yüzeyler varsa kireç çözücü ile temizlenmelidir.

10.12.27.4. Makinenin iç ve dış yüzeyi deterjanlı su ile yıkanır ve durulanmalıdır.

10.12.27.5. Hazne içerisine tekrar su doldurularak makine çalışır duruma getirilmelidir.

#### 10.12.28. BUZDOLAPLARI

10.12.28.1. Temizliğe başlamadan önce cihazın elektrik fişi mutlaka çekilmelidir.

10.12.28.2. Buzdolabının içindeki gıdalar başka bir buzdolabına aktarılmalıdır.

10.12.28.3. Raflar ve buzdolabının içi hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir.

10.12.28.4. Raflar ve buzdolabının içi bol su ile durulanmalıdır.

10.12.28.5. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

#### 10.12.29. BIÇAKLAR

10.12.29.1. Herhangi bir kazaya neden olmamak için, bıçaklar dikkatli bir biçimde temizlenmelidir.

10.12.29.2. Bıçakların kaba kiri akıtılır, bulaşık deterjanı ile temizlenerek bol su ile durulanmalıdır.

10.12.29.3. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

#### 10.12.30. MASALAR

10.12.30.1. Masalar hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile silinerek bol su ile durulanmalıdır.

10.12.30.2. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşturulmaktadır.

### 10.12.31. ESPRESSO MAKİNELERİ (Mutfakta Var İse)

- 10.12.31.1. Espresso makinesi hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenerek bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.31.2. Hav bırakmayan temiz beze çok az bakım kimyasalı dökülerek makinenin dışı ovulmalıdır.
- 10.12.31.3. Ovulan yüzey nemli bir bez ile silinmelidir.
- 10.12.31.4. Espresso makinesinin haznesindeki lekeleri temizlemek için içine ılık su doldurulmalıdır.
- 10.12.31.5. Leke çözücü ilave edilip 15-20 dakika beklettikten sonra bol su ile durulanmalıdır. Leke çözücü ambalajının ağzı daima kapalı muhafaza edilmelidir.
- 10.12.31.6. Kullanım sırasında kimyasalların cilt ve göz ile temasından sakınılmalıdır.

### 10.12.32. ÇAY-KAHVE POTLARI (Mutfakta Var İse)

- 10.12.32.1. Çay-kahve potları hazırlanan bulaşık deterjanı çözelti ile temizlenerek bol su ile durulanır.
- 10.12.32.2. Hav bırakmayan temiz beze çok az paslanmaz çelik parlaticısı dökülerek makinenin dışı ovularak nemli bir bez ile ovulan yüzey silinir.
- 10.12.32.3. Çay-kahve lekelerini temizlemek için potların içine ılık su (+40 +45°C) doldurulur.
- 10.12.32.4. Leke çözücü ilave edilip 15-20 dakika beklettikten sonra bol su ile durulanır. Leke çözücü ambalajının ağzı daima kapalı muhafaza edilmelidir.
- 10.12.32.5. Kullanım sırasında kimyasalların cilt ve göz ile temasından sakınılmalıdır.

### 10.12.33. BULAŞIK MAKİNELERİ

- 10.12.33.1. Temizlik öncesi bulaşık makinesinin elektrik şalterleri kapatılmalıdır.
- 10.12.33.2. Makinenin tankları boşaltılmalıdır.
- 10.12.33.3. Yıkama ve durulama kolları, filtreler ve perdeler sökülmelidir.
- 10.12.33.4. Hav bırakmayan temiz bir beze çok az paslanmaz çelik parlaticısı dökülerek dış yüzey ovularak nemli bezle silinmelidir.
- 10.12.33.5. Bulaşık makinesinin yıkama tankı  $\frac{3}{4}$  oranında bol su ile doldurulmalıdır.
- 10.12.33.6. Kireç çözücü ilave edilmelidir.
- 10.12.33.7. Makine yıkama sıcaklığına ulaştığında, 10-15 dakika kendi halinde çalıştırılmalıdır.
- 10.12.33.8. Ulaşılamayan noktalardaki kireci çözmek için bir sprey şişesinin yarısına kadar su, kalan yarısına kireç çözücü ilave edilerek, hazırlanan çözelti kireç tutmuş bölgelere püskürtülmelidir.
- 10.12.33.9. Birkaç dakika sonra makinenin içi bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.33.10. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşmaktadır.

**10.12.34. KONSERVE AÇACAKLARI**

- 10.12.34.1.Konserve açacaklarının sökülebilen tüm parçaları sökülmelidir.
- 10.12.34.2.Sökülen parçalar hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenir, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.34.3.Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- 10.12.34.4.Herhangi bir kazaya neden olmamak için temizlik sırasında kesici parçalar çok dikkatli bir şekilde tutulmalıdır.

**10.12.35. KEPÇELER, KEVGİRLER**

- 10.12.35.1.Kepeç ve kevgirler hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenerek bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.35.2.Bir litre ılık suya (+40 +45°C) kireç çözücü çözeltisi hazırlanmalıdır.
- 10.12.35.3.Temizlenmiş kepeç ve kevgirler kireç çözücü çözeltisinde 5-6 dakika bekletilmelidir.
- 10.12.35.4.Bol su ile durulandıktan sonra, temiz bir yerde kurumaları sağlanmalıdır.
- 10.12.35.5.Yardımcı malzemeler; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger, daldırma kabı olmalıdır.

**10.12.36. MUTFAK ROBOTLARI**

- 10.12.36.1.Temizlik işlemlerine başlamadan önce cihazın elektrik fişi çekilmelidir.
- 10.12.36.2.Robotun sökülebilen tüm parçaları ayrıldıktan sonra, bir litre ılık suya (+40 +45°C) bulaşık deterjanı çözeltisi hazırlanmalıdır.
- 10.12.36.3.Sökülen parçalar hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisinde temizlenmelidir.
- 10.12.36.4.Mutfak robotu bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenmelidir.
- 10.12.36.5.Mutfak robotu ve sökülen tüm parçalar bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.36.6 Yardımcı malzemeler; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger, daldırma kabı olmalıdır.
- 10.12.36.7.Kesici parçalara dikkat edilmelidir.
- 10.12.36.8 Sökülen parçalar tekrar kullanıma hazır hale getirildikten sonra bir sonraki kullanıma kadar streç film ile örtülerek muhafazası yapılmalıdır.

**10.12.37. BEN-MARİLER**

- 10.12.37.1.Benmarilerin kaba kiri ılık su akıtıldıktan sonra, ılık suya (+40 +45°C) bulaşık deterjanı çözeltisi hazırlanmalıdır.
- 10.12.37.2.Benmari, hazırlanan bulaşık deterjanı çözeltisi ile temizlenir, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.37.3.Bir sprey şişesinin yarısı su ile doldurulup, kalan kısmına kireç çözücü ilave edilerek kireç tutmuş bölgelere püskürtülmelidir.
- 10.12.37.4.10-15 dakika sonra bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.37.5.Yardımcı malzemeler; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger, sprey şişesi olmalıdır.



**10.12.38. DERİN DONDURUCULAR**

- 10.12.38.1. Derin dondurucuda bulunan gıdalar başka bir derin dondurucuya aktarılmalıdır.
- 10.12.38.2. Temizliğe başlamadan önce cihazın elektrik fişi çekilmelidir.
- 10.12.38.3. Buzlanma oluşmuş ise buzlar tamamen çözüldükten sonra temizliğe başlanmalıdır.
- 10.12.38.4. Bir litre ılık suya (+40 +45°C) bulaşık deterjanı hazırlanmalıdır.
- 10.12.38.5. Raflar ve derin dondurucu hazırlanan bulaşık deterjanı ile temizlenip, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.38.6. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşmaktadır.

**10.12.39. EYELER**

- 10.12.39.1. Ilık suya (+40 +45°C) bulaşık deterjanı çözeltisi hazırlanmalıdır.
- 10.12.39.2. Eyeler hazırlanan bulaşık deterjanı ile temizlenir, bol su ile durulanmalıdır.
- 10.12.39.3. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger vb. malzemelerden oluşmaktadır.

**10.12.40. ÇÖP KONTEYNERLERİ**

- 10.12.40.1. Çöplerin Kaldırılması; Çöp ve atıklar zararlı mikroorganizmalar, haşere ve kemirgenler için çok uygun ortamlardır. Bu nedenle çöpler besin, araç gereç, çalışma yüzeyleri ve insanlar için önemli bir bulaşma kaynağı olmaktadır. Toplu beslenme yapılan yerlerde çöpler genellikle yiyecek-içecek artıklarından oluşur ve besinlerin servis edildiği kurumlar için tehlike oluşturmaktadır. Buralarda çıkan çöpler genellikle besin olmayan kuru atıklar, kuru gıda atıkları, pis kokan besin artıkları, artık pişirme yağları vb. maddelerden oluşmaktadır. Bunların en kısa sürede uygun yöntemlerle ortamdaki uzaklaştırılması gerekmektedir.
  - a) Çöpler gelişmiş güzel yerlerde değil, bu iş için özel yapılmış çöp bidonlarında biriktirilmelidir.
  - b) Özellikle atık yağlar ayrı bir ünite kurularak, bidonlarda biriktirilmeli ve geri dönüşüm için ilgili kurumlarla işbirliğine girilmelidir.
  - c) Çöpler mümkün olduğu kadar besinlerin hazırlandığı alanlardan uzakta tutulmalı, kokunun oluşmaması ve haşerelerin gelmemesi için sık aralıklarla atılmalıdır.
  - d) Mutfak alanındaki çöpler uzun süre bekleyecekse ve çok fazla çöp birikiyorsa, mutfakta bulunan çöp toplama alanının soğutulması gerekmektedir.
  - e) Çöpler tekertelekli çöp arabaları ile taşınmalıdır; ancak bu arabalar kesinlikle yiyecek maddelerinin taşınmasında kullanılmamalıdır.
  - f) Haşere ve kemirgen sorununun önlenmesi için kirlenmiş olan çöp bidonlarının içten ve dıştan çok iyi temizlenmesi gerekmektedir.
  - g) Dışarıdaki çöp toplama alanı temiz olmalı ve bakımı iyi yapılmalıdır.
  - h) Çöp kaplarının yikanacağı alan sıcak ve soğuk su tesisatına sahip

olmalı, bu alan yemek hazırlama ve depolama alanlarından uzakta ve kirlenmeye neden olmayacak şekilde yapılmış olmalıdır.

#### 10.12.40.2.Çöp Konteynirlerinin Yıkama

- Öncelikle konteynerlerin içleri boşaltılmalıdır.
- Konteynerlerin kaba kiri su ile akıtılmalıdır.
- Uygun deterjanlı çözelti hazırlandıktan sonra sadece çöp konteynirlerinin temizliğinde kullanılan fırça ile detaylı kirleri arındırmalı, daha sonra bol su ile durulanmalı ve kurumaları için ters çevrilmelidir.
- Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve uzun saplı fırça vb. malzemelerden oluşmaktadır.
- Çöp konteynerleri tamamen kurumadan kullanılmalıdır.
- Tekerleklerin temizliğine özen gösterilmelidir.

#### 10.12.41. RAFLAR

10.12.41.1. Bir litre sıcak suya (+55 +60°C) yağ çözücü çözeltisi hazırlanmalıdır.

10.12.41.2. Raflar hazırlanan yağ çözücü çözeltisi ile temizlenir, bol su ile durulanmalıdır.

10.12.41.3. Ilık suya (+40 +45°C ) dezenfektan çözeltisi hazırlanmalıdır.

10.12.41.4. Yardımcı malzemeleri; koruyucu eldiven, temizlik bezi veya sünger ve sprey şişesi vb. malzemelerden oluşmaktadır.

#### 10.12.42. ANA MUTFAK YAĞ TUTUCULARI

10.12.42.1. Gün aşırı veya her kullanımdan sonra Temizlik Kayıt Forumu'na kayıt edilir.

#### 10.13. ZARARLILARLA MÜCADELE

10.13.1. Gıda maddelerinin üretildiği ve sunumunun yapıldığı yerlere kedi, köpek, kuş, sinek, böcek vb. zararlıların girmesini önleyici tedbirler alınmalıdır.

10.13.2. Zararlılarla ilgili mücadele programı çıkarılmalı ve uygulanmalıdır.

10.13.3. Gıdalar ve çöpler üzeri kapalı kaplara konmalıdır. Sinek ve diğer zararlıların gelmesinin önlenmesi için çöpler sık sık boşaltılmalıdır.

10.13.4. Farelerin bina içerisinde ve çevresinde yuvalanmaları önlenmelidir. Fare mücadelesi için fare istasyonları kurulmalıdır. Bu istasyonlar 2 günde bir kez kontrol edilmelidir. Ayda iki kez genel alanlarda ve odalarda ilaçlama yapılmalıdır.

10.13.5. Fare ve diğer haşere mücadelesinde kullanılan ilaçların gıdalara bulaşmaması için tedbirler alınmalıdır. İlaçlama bu konuda ehliyet sahibi firmalar tarafından yapılmalıdır. İlaçlamayı yapan personel kullandığı ilaç hakkında bilgili olmalıdır. İlacın kullanım kılavuzu ve firma iletişim bilgileri ulaştırılabilir bir yerde muhafaza edilmelidir.

10.13.6. Herhangi bir yerde haşere ya da haşere olduğunu belli edecek herhangi bir belirtiye (dışkı vb.) rastlanır ise mutlaka mutfak sorumlusuna ve sağlık tesisi bu konu ile ilgilenen kişiye bilgi verilerek önlem alınması sağlanmalıdır.

# KANTİN VE KAFETERYA HİZMET SUNUMU

11

### 11.1. İÇERİK

Sağlık tesislerinden hizmet alan hasta, hasta yakınları ve sağlık tesisi çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılamak için kaliteli, sağlıklı ve uygun ortamda hazırlanmış ürünleri sunmak amacıyla hizmet veren tüm kafeterya hizmet alanını ve çalışanlarını kapsar.

### 11.2. HİZMET SUNUMU

- 11.2.1. Kantinde görevli personel, sağlık tesisinin uygun gördüğü kıyafeti giymeli, kişisel hijyenine dikkat etmeli ve mutlaka yaka kartı takmalıdır.
- 11.2.2. Görevli personel hizmet talebinde bulunan kişilere karşı güler yüzlü, sabırlı, anlayışlı olmalı ve kaba davranışlar sergilememelidir.
- 11.2.3. Kantinde çalışanların kişisel koruyucu ekipmanları işletmeci tarafından tedarik edilmelidir.
- 11.2.4. İşe başlayan personelin hijyen eğitimi almış personelden seçilmiş olmasını, eğitim almayan personelinde eğitim almasını işletmeci sağlamalıdır.
- 11.2.5. Çalışan kişilerin gerekli sertifika ve yeterliliğe sahip olup-olmadıkları firma yetkilisi tarafından sağlanmalı, genel denetim ve kontrollerde ilgili belgeler yönetime göstermesi gerekmektedir.
- 11.2.6. Ambalajsız gıdalar doğru sıcaklıkta ve uygun koşullarda muhafaza edilmelidir.
- 11.2.7. Ambalajı açılarak satışa sunulan ve sergilenen gıdaların etiketlerinde raf ömrü mutlaka bulunmalıdır.
- 11.2.8. Sağlık tesisi içerisinde satılması veya kullanılması yasaklanmış olan ürünler (4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun kapsamındaki ürünler ile 17.05.2002 tarih ve 24758 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Oyuncaklar Hakkında Yönetmelik'te belirtilen esaslara uygun olmayan oyuncaklar ve oyuncak niteliğinde olmayan ürünler ) ve alkollü içeceklerin satışı yapılmayacaktır.
- 11.2.9. Kantin veya kafeteryada satışı yapılan ürünlerin mal ve hizmet bedelleri mali hizmet temin edecek vatandaşların mağduriyetine sebep verilmemesi amacıyla piyasa rayicinin üzerinde bir fiyatla satılmayacak şekilde piyasa koşullarına uygun olarak belirlenerek sağlık tesisi yönetiminin onayı alınmalı, fiyat tarifesi açık, net, büyük puntolu yazı ile yazılarak herkesin görebileceği şekilde uygun bir yere asılmalıdır. Yürütülecek faaliyet ile ilgili olarak sağlık tesisi yönetimince bir fiyat tarifesinin önerilmesi halinde önerilen bu fiyat tarifesi uygulanmalıdır. Satış fiyatları ile ilgili sağlık tesisi yönetimi devamlı kontrol yapmalıdır.
- 11.2.10. Sağlık tesisi binası içinde kokan, yağlı, imalat gerektiren köfte, kokoreç, döner gibi ürünler kesinlikle satılmayacak, sadece sıcak veya soğuk tost, sandviç vb. ürünler satılabilecektir. Ayrıca meyve gibi çabuk bozulabilen kokan ürünler satılmayacaktır.
- 11.2.11. Kiralanan alanın dışında (özellikle hasta bekleme salonuna masa, sandalye, boş veya dolu kasa, portakal sıkma makinesi konulması gibi) kesinlikle çıkartılmamalıdır.

- 11.2.12. Satışta bulunulan malzemeler soğuk zincir kurallarına (ısı, nem, depolama koşulları, vb.) uygun olarak saklanmalı, depolanmalı ve servis edilmelidir. Soğuk tüketilen veya soğukta muhafaza edilen gıdalar +4°C'nin altındaki ortamlarda bekletilmelidir.
- 11.2.13. Ürünlerin son kullanma tarihleri belirli periyotlarda takip edilmeli ve bozulan ürünlerin tespiti yapılarak, satışı engellenmelidir.
- 11.2.14. İşletme hakkı verilen yerlerin iç ve dış çevre emniyeti, hijyen ve temizlik unsurları işletmecinin sorumluluğundadır.
- 11.2.15. İşletmeci kiralanılan yerin tamamı ve 10 metrekare çevresinin temizliğinden sorumludur.
- 11.2.16. Kantin ve kafeteryada kullanılacak araç, gereç ve malzemeler temiz olmalıdır.
- 11.2.17. Kantin ve kafeterya çevresinde bulunan çiçek, ağaç, diğer sabit alanların korunmasından işletmeci sorumludur.
- 11.2.18. İşletmeci tarafından kiralanılan alanlarda hayvan bulundurulmayacaktır.
- 11.2.19. Kantin ve kafeterya sağlık tesisi yönetiminin belirlediği saat aralığında açık olmalıdır.
- 11.2.20. İşletmeci hizmet sunduğu alanlarda engellilere yönelik düzenlemeler oluşturmalıdır.
- 11.2.21. İşletmeci, yatan hasta servislerinde seyyar kantin ile satış yapmamalıdır.
- 11.2.22. Kiraya verilen yerlerde hizmetin gerektirdiği malzeme veya eşya dışında kanunlara aykırı devlet güvenliği, örf, adet ve genel ahlaki değerlere aykırı ve sağlık tesisi yönetimince sakıncalı bulunacak her türlü alet, kitap, broşür, kibrit, çakmak, reçeteye bağlı ürünler, para medikal ürünleri, ortez, protez, gözlük, vb. tıbbi sarf malzemeleri bulunduramaz ve satamaz.
- 11.2.23. Kiralanılan taşınmazın bakım, onarım giderleri yüklenici tarafından karşılanmalıdır.
- 11.2.24. Kiraya verilen yerlerde sayaç temini, elektrik, su ve atık su bağlantısı işletmeciye aittir. İşletmeci, kullanılan elektrik, su, doğalgaz saatleri ayrı ayrı taktırılmalı ve aboneliği bizzat kendi üzerine almalıdır. Yüklenici ilgili sağlık tesisi yönetimine abonelik sözleşmelerinden birer suret vermeli, bedellerini her ay düzenli olarak yatırdığına dair resmi belge fotokopilerini sağlık tesisi yönetimine yazılı ile bildirilmelidir.
- 11.2.25. Süzme sayaç kullanılan ticari alanlardaki elektrik, su ve doğalgaz, vb. giderler, sisteme konulan süzme sayaçlarla belirlendikten sonra tebliğ tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde ayrıca sağlık tesisi yönetimine ödenmelidir. Ödenmediği takdirde cezai işlem (elektrik, su ve doğalgaz sağlayıcıları tarafından uygulanan gecikme faizi oranı) uygulanmalı ve faturanın 3 (üç) kez geç ödenmesi durumunda sözleşme sağlık tesisi yönetimince tek taraflı olarak feshedilmeli, kesin teminat gelir olarak kaydedilmelidir.
- 11.2.26. Elektrik kesintilerinde jeneratörden, su kesintilerinde de sağlık tesisinin su sisteminden faydalanması için sağlık tesisi yönetimince gerekli izin alınması halinde tükettiği enerji ve su bedelini sağlık tesisi yönetimine (Hastane Döner Sermayesine) makbuz karşılığı yatırması gerekmektedir.

- 11.2.27. Abonelik mümkün olmadığı takdirde bu giderleri tespit ve tahsil etmek üzere elektrik, su ve doğalgaz sayaçları her ay sağlık tesisi yönetiminin teknik elemanları tarafından okunarak tutanağa bağlanacak ve bu tutanakta yer alan tüketim miktarları ana sayaçtan ödenen fatura üzerinden, fatura olmaması halinde Belediye, TEDAŞ ve ilde faturalandırmayı yapan gaz firması tarafından uygulanmakta olan rayiç bedel üzerinden aylık dönemler halinde Hastane Döner Sermayesine yatırılarak makbuz fotokopileri sağlık tesisi yönetimine teslim edilir. Sayaç temini, Elektrik, Su ve atık su bağlantısı yükleniciye aittir.
- 11.2.28. İşletmeci sabotaj yangın gibi tehlikelere karşı her türlü tedbirleri almak gerektiği takdirde binanın genel görünüm ve ahengine uygun biçimde boya, badana gibi onarımları yapmak, arsa, arazi işe değerini düşürmeyecek özelliğini verim gücünü bozmayacak önlemleri almak tedbirsizlik, dikkatsizlik, ihmal, kusur gibi nedenlere vuku bulacak zarar ve ziyanı Hazineye ödemekle yükümlüdür.
- 11.2.29. Kantindeki çöpler Atık yönetimine uygun bertaraf edilmelidir.
- 11.2.30. Kantin ve kafeteryaların tüm alanlarında (yiyeceklerin hazırlandığı, depolandığı ve sunumunun yapıldığı alanlar, vb.) talimatlar doğrultusunda temizlik yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

# TERZİLİK HİZMET SUNUMU



### 12.1. İÇERİK

Sağlık tesisi yönetiminin gerekli gördüğü tekstil ürünlerinin uygun ölçülerde kesimi, tamirini ve dikimi hizmetinin sunulması faaliyetidir.

#### 12.2. Terzi Hizmet Sunumu

- 12.2.1. Terzi, sağlık tesisine ait tekstil ürünlerinin yırtık ve söküklerini tamir, tadilat yapıp, ilgili birime teslim etmelidir.
- 12.2.2. Sağlık tesisinde ihtiyaç duyulan tekstil ürünlerini biçip, dikip bunları ilgili birime teslim etmelidir.
- 12.2.3. İmalat için ambardan aldığı tekstil malzemesini, cins ve miktar olarak kaydedip işlenmiş eşyanın cins ve miktarını da kayıt altına almalıdır.
- 12.2.4. Birimler ya da çamaşırhaneden zimmet karşılığında teslim edilen tekstil ürünlerini teslim almalıdır.
- 12.2.5. Birden fazla terzi bulunan terzihanelerde, görevli personellerden birisi terzihaneye ait idari işleri yönetmek, terzihanenin düzenli çalışmasını sağlamak için Hasta hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürü tarafından sorumlu seçilmelidir.
- 12.2.6. Terzihanede ihtiyaç duyulan malzemelerin tespitini yaparak ilgili birimlerden temin etmelidir.
- 12.2.7. Terzihanenin temizlik, tertip ve düzeninden, orada kullanılan dikiş, biçki makinelerinin ve ütünün düzgün kullanımından, bakımından ve olası arızaların zamanında arıza formu ile sağlık tesisi yönetimine bildirilmesinden sorumludur.
- 12.2.8. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzlukları üst amirine bildirmelidir.
- 12.2.9. Sağlık tesisi yönetiminin uygun gördüğü eğitimlere katılmalıdır.
- 12.2.10. Sağlık tesisi yönetimi tarafından uygun görülen kıyafeti giymeli ve yaka kartı takılmalıdır.



# BERBER/KUAFÖRLÜK HİZMET SUNUMU

13

### 13.1. İÇERİK

Sağlık tesislerinde yatarak tedavi gören, ihtiyacı olan ve talep eden tüm hastalara ücretsiz hizmet verilmesini, eğer varsa ticari alandaki kuaför/berberin, çalışan personel ve hasta yakınlarına hijyenik bir şekilde hizmet verilmesini kapsar.

### 13.2. Berber/Kuaför

- 13.2.1. Kişisel bakımına özen göstermeli, temiz, tertipli, düzenli olmalıdır.
- 13.2.2. Berber/kuaför, hizmeti talep eden yatan hastalara, birim sorumlusunun bilgisi dahilinde hasta mahremiyetine özen göstererek, hizmet vermekle sorumludur.
- 13.2.3. Her müracaatçı için kullanılan tıraş aletlerini her defasında değiştirmeli, temizlemeli ve gerekirse steril edilmesini sağlamalıdır.
- 13.2.4. Berber/kuaför malzemesinin temizliğinin yapılması için gerekli eriyikleri, berber gömleği, önlük ve diğer ihtiyaçlarını üst amirine bildirmelidir.
- 13.2.5. Berber/kuaför odasının temizliğinden ve burada bulunan demirbaş eşyanın bakım ve muhafazasından sorumludur.
- 13.2.6. Hijyen eğitimi almalı ve sağlık tesisi yönetiminin uygun gördüğü eğitimlere katılmalıdır.
- 13.2.7. Verilen hizmetleri kayıt altına almalıdır.
- 13.2.8. Hasta odasının kapısı çalınmalı, müsaade istenerek odaya girilmeli, kendisinin tanıtılarak selamlama ifadesini kullanmalı ve berberlik/kuaförlük ihtiyacını karşılandıktan sonra, odadan ayrılmadan önce "iyi günler -geçmiş olsun" ifadelerini kullanarak odadan ayrılmalıdır.

# DİN HİZMETLERİ HİZMET SUNUMU



### 14.1. İÇERİK

Sağlık tesisi bünyesinde vefat etmiş veya vefat etmiş olarak kabul edilen tüm mevtaların belirli bir süre için uygun koşullarda muhafaza edilmesi, gerekirse yıkanması, cenazenin yakınlarına teslim edilmesi, gerekli resmi işlemlerin yürütülmesi ve defin işlemine hazır hale getirilmesi için yapılması gerekli işlemlerin yürütüldüğü hizmetlerdir.

### 14.2. TEMEL İLKELER

- 14.2.1. Gasilhaneye gelen her mevta kayıt altına alınmalıdır.
- 14.2.2. Mevta, sağlık tesisince defnedilmişse hangi mezarlığa ve hangi numaralı mezara gömüldüğü, sahiplerine verilmişse kime teslim edildiği kaydedilmelidir.
- 14.2.3. Mevtanın adli ve resmi makamlarla ilişkisi varsa, kimin emri ile kime teslim edildiği okunaklı ve düzenli bir şekilde kaydedilmelidir. kartonunun muhafazasından imam ve gassal sorumludur.
- 14.2.5. Cenaze yıkanma, teçhiz, tekfin edilmeli, gerekli dini vazifeleri yapılarak Umumi Hıfzıssıhha Kanunu hükümlerine göre mezarlığa defni sağlanmalıdır.
- 14.2.6. Sağlık tesisinde bulaşıcı hastalıktan ölenlerin defin işlemlerinin Umumi Hıfzıssıhha Kanununa uygun yapılması sağlanmalı ve Enfeksiyon Kontrol Komitesi ile koordineli çalışılmalıdır.
- 14.2.7 Morg dolaplarının ısı takipleri yapılarak çizelgeye kaydedilmeli ve cenazenin bozulmasını önleyecek tedbirler alınmalıdır.
- 14.2.8. Otopsi için gelen cenazelerde otopsi sırasındaki işlemlerde yardımcı olunmalıdır.
- 14.2.9. Adli vakalarda mevtanın üst aramasında görevli sağlık tesisi polisi ile birlikte yer alınmalıdır.
- 14.2.10. Sağlık tesislerinde vakit namazları ile Cuma namazları kıldırılmalıdır.
- 14.2.11. Mescit, abdest alma yeri ve tuvalet, morg ve çevresinin temizlik planının takibi yapılarak düzenini sağlanmalı, teberrukat eşyasının bakımı ve korunması sağlanmalıdır.
- 14.2.12. Sağlık tesisinde kadın gassal yoksa kadın mevtanın gasil, teçhiz ve tekfinleri sağlık tesisince temin edilecek bir kadın gassala yaptırılmalıdır.
- 14.2.13. Bölümlerinde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili durum tespiti yapılmalı ve eksiklikler ilgili amire bildirilmelidir.

### 14.3. İMAM-HATİP

- 14.3.1. Sağlık tesislerinde vakit namazlarından en az yirmi dakika, cuma namazlarından en az bir saat önce mescitte bulunmalı ve namazı kıldırılmalıdır.
- 14.3.2. Cuma ve vakit ezanını zamanında ve usulüne uygun olarak okumalıdır.
- 14.3.3. Cenaze hizmetleri ile ilgili temel ilkeleri yerine getirmelidir.
- 14.3.5. Sağlık tesisinde ağırlaşan hasta yakınlarından talep gelmesi halinde hastaya manevi destek vermelidir.
- 14.3.6. Gassal olmayan yerlerde kaldırılacak cenazelerin yıkama, teçhiz ve tekfin işlerini yapmalıdır.

#### 14.4. GASSAL

- 14.4.1. Cenazelerin yıkama, teçhiz ve tekfin işlerini yapmalıdır.
- 14.4.2. Cenaze hizmetleri ile ilgili temel ilkeleri yerine getirmelidir.
- 14.4.3. İmam -Hatibin olmadığı yerlerde imam- hatibin görevlerini yerine getirmelidir.

#### 14.5. ÖLÜMLE İLGİLİ BELGELER

- 14.5.1. **Ölüm belgesi:** Tabip veya ölüm belgesi düzenleme yetkilisi tarafından verilen, cenazenin defninin yapılmasının uygun olduğunu gösteren belgedir. (Ek-4)
- 14.5.2. **Ölüm belgesi düzenleme yetkilisi:** Ölüm belgesi vermeye yetkili tabip bulunmaması halinde bahse konu belgeyi düzenlemekle yetkilendirilmiş görevlidir.
- 14.5.3. **Yol izin belgesi:** Bulunduğu mahal dışına nakledilecek cenazeler için tabip tarafından verilecek ve belediyece onaylanacak, tabutun sızdırmazlığının sağlandığını da gösteren belgedir. (Ek-5)

#### 14.6. ÖLÜM BELGESİ VERİLMESİ

- 14.6.1. Ölüm resmî sağlık kurumlarında gerçekleşmiş veya mevta resmî sağlık kurumuna getirilmiş ise, ölüm belgesi sağlık kurumunca düzenlenerek sağlık tesisi baştabibi/yöneticisi tarafından tasdik edilmelidir.
- 14.6.2. Ölüm belgesi düzenlenirken cenazenin kimliğine ilişkin gerekli inceleme ve araştırma yapılır. Bu kapsamda cenaze yakınlarından ölen kişiye ait nüfus cüzdanı aslını ölüm belgesini düzenleyen yetkililere göstermeleri istenir. Ölen kişinin nüfus cüzdanının bulunmaması durumunda ölen kişinin yakınlarından ölen kişinin adı, soyadı ve T.C. kimlik numarasının yazılı beyanı istenir. Ölen kişinin yakınlarından ölen kişinin adı, soyadı ve T.C. kimlik numarasının yazılı beyanı dışında nüfus kayıt örneği veya kimlik bilgilerine ilişkin başkaca bir belge istenmemelidir.
- 14.6.3. Ölüm belgesi elektronik ortamda doldurulur. Ancak teknik sebeplerle kâğıt ortamında doldurulanlar beş işgünü içerisinde elektronik ortama aktarılmalıdır.
- 14.6.4. Ölüyü muayene edenler veya ölüm belgesi vermeye yetkili olanlar vefat sebebinin doğal olmayan yollardan olduğuna dair şüphe veya kanaat taşıdıkları takdirde adli makamları, bulaşıcı hastalıktan olduğuna dair şüphe taşıdıklarında ise, cenazenin bulunduğu mahaldeki toplum sağlığı merkezini haberdar etmeden ölüm belgesi veremezler. Tabip olmayan yerlerde bulaşıcı hastalık şüphesiyle vefat edenler için, ölüm belgesi düzenleme yetkililerince, haberdar edilen sağlık biriminin talimatlarına göre ölü muayenesi yapılarak, ölüm belgesi verilmeli ve defnin talimatlara uygun olarak yerine getirilmesi sağlanmalıdır.

**14.7. HİZMET SUNUMU**

- 14.7.1. Sağlık tesislerinde yürütülen cenaze işlemleri, Umumi Hıfzıssıhha Kanununa, Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğine, Sağlık Bakanlığının Mezarlık Yerlerinin İnşası ile Cenaze Nakil ve Defin İşlemleri Hakkında Yönetmeliğe uygun olarak yapılmalıdır.
- 14.7.2. Mevtanın tabelasındaki kimliği aynen delikli bir kartona yazılarak sağ ayağının başparmağına bağlanmalıdır.
- 14.7.3. Mesai saatleri dışında gerçekleşen exitus hallerinde sağlık tesisi imamı/gassalının yükümlülükleri nöbetçi memur tarafından yerine getirilmelidir.
- 14.7.4. Mevtaya ait gömme izin belgesi (defin ruhsatı), servis tabibinin veya nöbetçi tabibin raporuna dayanarak mevtanın adı, soyadı, doğum yeri ve kuruma girerken tespit edilen adresi ve ölüm nedeni ile birlikte 3 nüsha düzenlenerek kurumun Baştabibi tarafından tasdik edilmelidir.
- 14.7.5. Ölümler; ölüm nedeniyle birlikte ölüm olayının meydana geldiği tarihten itibaren 10 gün içinde Ölüm Bildirim Sistemi (OBS) doktor tarafından şifre ile girilir ve ölüm belgesi, nüfus cüzdanının aslı da eklenerek tüm evraklar, resmî yazışma kurallarına uygun şekilde hastanın bulunduğu yerin nüfus müdürlüğüne yazılı olarak bildirilmelidir. Ölen kişinin nüfus cüzdanının bulunamaması durumunda ölen kişinin yakınlarından ölen kişinin adı, soyadı ve T.C. kimlik numarasının yazılı beyanı istenir. Ölen kişinin yakınlarından ölen kişinin T.C. kimlik numarasının yazılı beyanı dışında nüfus kayıt örneği veya kimliğe ilişkin başkaca bir belge istenmez. Kurumdaki ölü doğumlar da bir ay içinde o yerin nüfus dairesine bildirilmelidir.
- 14.7.6. Ülkemizde turistik veya ticari amaçla ya da yerleşik olarak bulunan yabancı uyruklu kişilerin ölümlerinin aynı usullerle bildirilmesi zorunludur.
- 14.7.7. İlgili birim tarafından ölüm bildirim yapılan ve gömme izni belgesi düzenlenerek klinik hizmet personeli tarafından morga gelen her mevtanın geldiği servis ve konulan teşhisi, geliş-gidiş gün ve saatini, başka yerden gelmişse nereden geldiği kaydedilmelidir.
- 14.7.8. Mevta, morga indirilirken üstü örtülü şekilde, sağlık tesisi yönetiminin uygun gördüğü alanlardan geçirilerek morga götürülmelidir.
- 14.7.9. İmam veya gassal, klinik hizmet personeli nezaretinde gelen mevtayı morga teslim almalı, ilgili formlar doldurularak sağlık tesisi içi ölüm kayıt defterine kaydetmeli, defin ruhsatını cenaze ile birlikte sahiplerine teslim etmelidir.
- 14.7.10. Mevta üzerinde, dolap ve cenaze taşıyıcısında cenazenin kimlik bilgileri bulunmalıdır.
- 14.7.11. İmam ve gassal, bazı zorunluluklar nedeniyle sağlık tesisine getirilen cenazeleri, ölüm raporları bulunmak şartıyla ve yöneticinin/başhekim müsaadesiyle gasilhaneye almalı, yıkanma, teçiz ve tekfin işlemlerini yapmalıdır. Bunlar için ayrı bir defter tutmalı ve gerekli bilgileri kaydetmelidir. Bu cenazelerin gömülmesinden belediye sorumludur. Ancak, cenaze masrafları sahipleri tarafından karşılanmalıdır.

- 14.7.12. Polikliniklerde ölenler ise Sağlık Tesisi yöneticisi/Baştabibin muvafakati ile kurum morguna kabul edilebilir.
- 14.7.13. Cenazelerin sahiplerinin ölüm anında bulunamadığı durumlarda, gelmeleri için uygun bir süre beklenmeli ancak sahiplerine duyurulmak kaydıyla bu süre, hiç bir şekilde bir haftayı geçmemelidir.
- 14.7.14. Adli vakalarda (trafik kazası, ölü bulunanlar, yaralananlar, vb.) vefat etmiş kişiye hiç dokunulmadan morga kaldırılarak savcının gelmesi beklenmelidir. Savcılıkla ilgili işlem tamamlandıktan sonra defin muamelesi yapılmalıdır.
- 14.7.15. Tıbbî ve hukukî sakınca bulunduğu hallerde cenaze, sahiplerine verilmez. Gerekenler kurum tarafından yapılarak ve cenaze sahipleri bu konuda bilgilendirilmelidir.
- 14.7.16. Ölenin ailesi, yakınları cenazelerini almak isterlerse kendilerine imza karşılığı teslim edilir. Ancak cenazeyi gömecekleri yer ölümün vuku bulunduğu belediye sınırları dışında ise, nakli için, tabip veya ölüm belgesi düzenleme yetkilisi tarafından yol izin belgesi düzenlenerek sağlık tesisi yönetimine ibrazı mecburidir.
- 14.7.17. İmam ve gassal Umumi Hıfzıssıhha Kanununun 57 nci maddesinde sayılan hastalıklardan ölenlerin cesetlerini antiseptik eriyiklere batırılmış çarşafa sardırıp, gasilhaneye naklini sağlar. Gasilhanede üzerine sabunlu kaynar su dökülerek ve kefeni antiseptik bir eriyikle islatarak tabuta koydurur.
- 14.7.18. Kuduz, kolera, çiçek, şarbon ve vebadan ölenlerin vb. üzerine bir kat toprak, bir kat kireç koymak ve üstünü de toprakla örtmek suretiyle defin işlemi sağlanmalıdır.
- 14.7.19. Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer tehlikelere maruz kalan ve izotop alan hastaların sağlık tesisinde ölmesi durumunda, cenazelerin yıkama, muhafaza ve defnedilmesinde radyasyon fizikçisi gerekli tedbirleri almalı ve bu konuda çalışan personele eğitim verilmelidir.
- 14.7.20. Tıbbî ve hukukî sakınca bulunduğu hallerde cenaze, sahiplerine verilmez. Gerekenler kurum tarafından yapılarak ve cenaze sahipleri bu konuda bilgilendirilmelidir.
- 14.7.21. Cenaze kimsesizse; sağlık tesisi yönetimince defin ruhsatı ile birlikte belediyeye yahut yetkililere gerekli müracaatı yaparak gömme işlemlerini tamamlar ve bunların belediye tarafından defni sağlanır. Bu cenazelerin gerektiğinde kefenlerini sağlık tesisi verir. Belediyenin ilgili resmi yazısı ile varsa mezarlığın adı, ada, parsel numarası ölü kaydına mahsus deftere yazılır.
- 14.7.22. Agoni halindeki hastalara hangi din ve mezhepten olursa olsun istenildiği takdirde dini telkin ve dualar yapmak üzere bir din adamı davet edilebilir.  
Eğer hasta kimsesiz ise son istekleri mümkünse bir tutanakla tespit edilir ve yapılması mümkün görülen dini ödevler, tecrit odasında ve servisin sessizliğini bozmamak şartıyla yaptırılmalıdır.
- 14.7.23. Mevta üzerindeki değerli eşyalar tabip ve yardımcı sağlık personeli eşliğinde teslim alınarak 3 nüsha halinde Hasta Eşya Teslim Formu

düzenlenir. Bu form sağlık tesisi imamı, tabip ve yardımcı sağlık personeli tarafından imzalanır. Teslim formunun bir nüshası ile emanet eşyalar, hasta yakınına, hastanın yakını yok ise sağlık tesisi polisine teslim edilir.

- 14.7.24. Ölen hastaların elbise ve eşyaları ile mücevher ve paraları, o yerdeki yetkili mahkemeye teslim edilir. Mahkemeye teslim edilen emanet eşyanın, muhalefat defterindeki kayıtlarının emanet defterindeki kayıtlara uyması ve emanet defterindeki sıra numarasının da muhalefat defterine aynen yazılması gereklidir.

#### 14.8. BEBEK ÖLÜMLERİ

- 14.8.1 Medeni kanun hükümlerine göre kişilik kazanmamış ölü doğan çocuklar, düşük mahsulleri ve ampute edilmiş organlar adli sakınca bulunmadığı ve aileleri tarafından, plasentalar ise tıbbi maksatlarla kullanılmak üzere ilgililerce alınmadıkları takdirde gömülür veya tesisati olan kurumlarda fenni şekilde yok edilir. Bu takdirde olay bir tutanakla saptanır.
- 14.8.2. Bebek cenazesine yönelik olarak, içinde cenazeyi sabitleyecek bir düzeneğin bulunduğu bebek taşıyıcısına konulmalıdır.

#### 14.9. CENAZE SAKLAMA, YIKAMA, KEFENLEME

##### 14.9.1. Morg

- 14.9.1.1. Morg çıkışı, sağlık tesisinin ana ve acil çıkışından ayrı olmalıdır. Soğuk hava düzenine sahip çelik, paket tipi çalışır durumda ölü muhafaza dolabı bulunmalıdır.
- 14.9.1.2. Cenazenin üzerinde, dolap ve cenaze taşıyıcısında cenazenin kimlik bilgileri bulunmalıdır.
- 14.9.1.3. Yatak sayına göre;  
1-99 arasında olan sağlık tesislerinde en az 2,  
100-149 arasında olan sağlık tesislerinde en az 3,  
150-199 arasında olanlar için en az 4,  
200-399 arasında olanlar için en az 5,  
400-599 arasında olanlar için en az 6,  
600 üstü için en az 7 dolap bulunmalıdır.
- 14.9.1.4. Cenaze bilgilerinin kayıtları tutulmalı ve arşivlenmelidir.
- 14.9.1.5. Cenaze yıkama yerinde sıcak su imkânı bulunmalıdır.
- 14.9.1.6. Cenazenin muhafaza edildiği ve/veya yıkandığı yerler her kullanımdan sonra Enfeksiyon Kontrol Komitesi talimatlarına göre temizliği ve dezenfeksiyonu yapılmalı, kayıt altına alınmalıdır.
- 14.9.1.7. Çalışanlara yönelik kişisel koruyucu ekipman bulunmalıdır.
- 14.9.1.8. Bebek cenazesine yönelik olarak, içinde cenazeyi sabitleyecek bir düzeneğin bulunduğu bebek taşıyıcısı bulunmalıdır.
- 14.9.1.9. Morg bekleme alanı olmalı ve bekleme salonlarında koltuk bulunmalıdır.
- 14.9.1.10. Morg bekleme alanı temiz ve düzenli tutulmalıdır.
- 14.9.1.11. Kişisel temizlik alanlarının kapıları dışarı doğru açılmalıdır.
- 14.9.1.12. Kişisel temizlik alanlarında temizlik malzemeleri bulundurulmalıdır.



- 14.9.1.13. Atıkların kaynağında ayrıştırılmasına yönelik düzenleme yapılmalıdır.
- 14.9.1.14. Bölüm bazında temizlik planı bulunmalı, risk düzeylerine göre temizlik kuralları belirlenmelidir.
- 14.9.1.15. Temizlik malzemeleri ve malzemelerin kullanımı ile ilgili kurallar belirlenmelidir.
- 14.9.1.16. Tüm kapalı ve açık alanların temizlikleri kontrol edilmelidir.
- 14.9.1.17. Çalışana sağlık tesisi yönetimince belirlenen eğitimler verilmelidir.
- 14.9.2. Cenaze Hazırlama Yerleri
- 14.9.2.1. Cenaze yıkama ve hazırlama yerleri tabandan itibaren en az 2 metre yüksekliğe kadar kolay yıkanıp kir barındırmayacak bir maddeyle kaplanacaktır.
- 14.9.2.2. Yıkama için kullanılacak suyun ısıtılacağı uygun ısıtma tertibatı bulunacaktır.
- 14.9.2.3. Cenaze yıkama yerlerinden ortaya çıkacak atık suların sıhhi bir şekilde kanalizasyon tertibatına veya fosseptik çukuruna atılması sağlanacaktır.
- 14.9.3. Cenazelerin Yıkınması Esnasında Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar
- 14.9.3.1. Cenazelerin yıkınması esnasında eldiven ve önlük giyilmelidir.
- 14.9.3.2. Ölünün kan ve kanla kirlenmiş vücut sıvılarına, ağız, göz ve bütünlüğü bozulmuş derisine temastan kaçınılmalıdır.
- 14.9.3.3. Solunum yoluyla bulaşan hastalıklardan ölenlerin yıkınması sırasında koruyucu maske takılmalıdır.
- 14.9.3.4. Bulaşıcı hastalık nedeniyle ölenler için gömme izin belgesi veren hekimin veya gömme izin belgesi görevlisinin bildirim yaptığı sağlık kuruluşunun talimatlarına göre ek önlemler alınmalıdır.
- 14.9.3.5. Gereken önlemler alınmasına rağmen gözle görülebilir şekilde ceset kaynaklı kan veya vücut sıvısıyla kirlenmiş cenaze yıkama yeri, tabut ve cenaze nakil aracı Enfeksiyon Kontrol Komitesinin uygun gördüğü solüsyon ile yıkanmalı veya bu mümkün olmadığı takdirde silinmelidir.

## 14.10. ÖLÜLERİN TABUTLANMASI

### 14.10.1. Mahal Dışına Nakledilecek Cenazelerin Tabutlanması

Bulunduğu yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine nakledilecek cenazelerin; yolda cenazeyi sarsmayacak, koku ve sıvı akıntısına izin vermeyecek şekilde iç yalıtımı yapılmış nakil tabutu ile taşınması gereklidir. Nakle izin verecek görevlilerce, bu tarzda tabutlanmayan cenazelerin başka yerleşim yerine nakline izin verilmez.

### 14.10.2. Ülke Dışına Nakledilecek Cenazelerin Tabutlanması

14.10.2.1. Ülke dışına nakledilecek cenazelerin tabutları, sızdırmaz özelliğe sahip olur ve bunların tabanına sıvı emici madde konulur. Bu tabutların en az 20 mm. kalınlığında tahtadan yapılmış bir dış tabut ve kursundan veya kendiliğinden tahrip kabiliyeti olan sıvı sızdırmayan başka bir maddeden yapılmış bir iç tabuttan müteşekkil olması gerekir.

14.10.2.2. İç tabut, lehimleme veya benzeri usullerle sızdırmazlığı sağlanarak dış tabutun içine konulur. İki tabutun sallanmayacak surette birbirine irtibatlandırılması sağlanmalıdır. Dış tabutun tahtaların birleştikleri yerlerin su sızdırmayacak surette olması ve tabutun kapanmasının birbirlerinden en çok 20 cm. mesafeli vidalarla temin edilmesi gerekir. Dış tabutun etrafı madenden çember sarılmak suretiyle kuvvetlendirilir.

## 14.11. CENAZELERİN NAKLİ

### 14.11.1. Cenazenin Bulunduğu Mahal İçinde Nakli

Belediye sınırları içerisindeki cenaze nakli, belediye tarafından yapılır veya yaptırılır.

### 14.11.2. Cenazenin Başka Bir Yerleşim Yerine Nakli

İl dışına nakledilecek cenazeler için, belediye sağlık işleri birimlerinden ya da köy muhtarından cenazelerin fenni usullere uygun olarak tabutlandığı bilgisini de içeren, cenaze yol izin belgesi alınır. [Ek-6]

### 14.11.3. Fakir Cenazelerin Nakli

Fakir cenazelerin şehir dışı nakilleri, mahallî imkânlar ölçüsünde mülki amirce sağlanır.

### 14.11.4. Cenazelerin Yurtdışına Nakli

Deniz, hava ve demiryollarıyla yurtdışına yapılacak cenaze nakillerinde, belediye sağlık işleri birimlerinden cenaze yol izin belgesi düzenlendikten ve ilgili sağlık biriminden cenaze geçiş izin belgesi alındıktan sonra; naklin yapılacağı yerdeki Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğünün sağlık işleri görevlilerine, belgeler teslim edilerek nakil gerçekleştirilir.

## 14.12. BULAŞICI HASTALIKTAN ÖLENLERİN DEFNİ

14.12.1. Bulaşıcı veya salgın bir hastalıktan öldüğünden şüphelenilen cenazelerden tabip tarafından gerekli görülmesi durumunda örnek alınabilir, bu cenazelere otopsi yapılabilir.

14.12.2. Bulaşıcı ve salgın hastalığın mevcut olduğu veya tehdit ettiği mahallelerde, İl Sağlık Müdürlüğünce bütün cenazelerin gömülmeden önce bir tabip tarafında muayenesi zorunlu tutulabilir.

14.12.3. Bulaşıcı hastalık nedeni ile ölenler için ölüm belgesi veren hekimin veya ölüm belgesi düzenleme yetkilisinin bildirim yaptığı sağlık kuruluşunun talimatlarına göre ek önlemler alınır.”

14.12.4. Özel tedbirlere tabi olarak defni gereken cenazeler ilgili memurların gözetimi altında tabutlanıp defnolunurlar.

14.12.5. Kolera, veba, çiçek, şarbon, çüzzam ve ruam hastalıklarından vefat edenlerin, vefatlarının üzerinden bir sene geçmeden bulunduğu beldeden yurtiçi veya yurtdışındaki

# REFAKATÇI/ZİYARETÇİ HİZMET SUNUMU

15

## 15.1. REFAKAT HİZMETLERİ

### 15.1.1. Sağlık Tesisinde Refakatçi Düzenlemesi

Refakatçi kuralları belirlenerek, sağlık tesisinin internet sayfasında ve her odada bilgilendirmeye ait materyalleri bulunmalıdır.

- ▶ Sağlık tesisi şartları elverdiği ölçüde refakatçilerin kalması için uygun koşullar (refakatçi koltuğu, kişisel hijyen alanları, oturma odası vb.) sağlanmalıdır. Hasta odalarında refakatçilerin dinlenebilmeleri için pozisyon verilebilen koltuk/kanepe/yatak bulunmalıdır.
- ▶ Refakatçi kartı düzenlenmelidir. Her hastanın yanında en fazla 1 refakatçi bulunmalıdır.
- ▶ Refakatçinin erkek veya bayan olmasına hastanın ve servisin durumuna göre karar verilmelidir.
- ▶ Refakatçilerin sağlık tesisine giriş ve çıkışları kontrol altına alınmalıdır.
- ▶ Refakatçilerin sağlık tesisinin belirlenen kurullara uyması sağlanmalıdır. Kuralların ihlali halinde, ilgili kişinin refakati iptal edilmelidir. Refakatçinin sağlık tesisi demirbaşlarına zarar vermesi durumunda zarar, refakatçiden tazmin edilmelidir.

### 15.1.2. Refakatçi Bilgilendirilmesi

Hastanın ve/veya refakatçinin sağlık tesisine adaptasyonu için gerekli bilgilendirmeler yatış yapılırken ilgili çalışan tarafından yapılırak;

- ▶ Kahvaltı ve yemek saatleri,
- ▶ Hasta ve yakınının uyması gereken kuralları,
- ▶ Ziyaret saatleri ve kuralları,
- ▶ Telefon kullanımı,
- ▶ Tuvalet-banyo kullanımı,
- ▶ Hemşire çağrı sistemi kullanımı,
- ▶ Hekimin günlük vizitleri konularında bilgilendirilmelidir.

### 15.1.3. Sağlık Tesis Refakatçi Kuralları

Refakatçilerin aşağıda listelenen sağlık tesisi kurallarına uymaları gerekmektedir;

- ▶ Refakatçi, refakatçi kartını sağlık tesisinde kaldığı sürece taşımak zorundadır.
- ▶ Hekimin lüzumlu gördüğü hastalar için refakatçi kalınmasına izin verilir ve refakatçi kartı düzenlenir.
- ▶ Her hastanın yanında en fazla 1 refakatçi bulunabilir, birden fazla refakatçiye izin verilmez.
- ▶ Refakatçinin erkek veya bayan olmasına hastanın ve servisin durumuna göre karar verilir.
- ▶ Yoğun Bakım Ünitesinde refakatçi uygulaması yoktur.
- ▶ Refakatçinin sağlık tesisinin tüm kurallarına uyması beklenmektedir.
- ▶ Refakatçinin kendine ait getirmiş oldukları eşyaları klinikte gösterilen dolaplara yerleştirmesi gerekmektedir.
- ▶ Sağlık tesisinde sabah kahvaltısı ....., Öğle Yemeği .... Akşam Yemeği .... saatinden itibaren odanızda verilmektedir.

- ▶ Refakatçi kendileri için ayrılmış bulunan refakatçi koltuğunu kullanmalıdır. Refakatçi koltuğunun bulunmaması veya 2 yataklı odalarda bir adet refakatçi koltuğunun bulunması durumunda gerekli düzenlemeler servis sorumlu hemşiresi tarafından yapılmalıdır.
- ▶ Refakatçinin hastasının bakımına sadece doktorun ve hemşirenin izin verdiği ölçüde yardım etmesi beklenmektedir.
- ▶ Refakatçinin, hastanın güvenliği açısından doktor ve hemşirelerin bilgisi dışında her hangi bir uygulamada bulunması yasaktır.
- ▶ Hemşirelerce verilen hasta bakım eğitimi kurallarına uyulmalıdır. (El hijyeni, düşme riski eğitimi)
- ▶ Refakatçi kendi hastasının bulunduğu oda dışındaki odalara girmemesi gerekmektedir.
- ▶ Refakatçi hastasının yanından ayrılacağı durumda ve refakatçi değişimlerinde hemşireye haber vermelidir.
- ▶ Refakatçi güvenlik açısından hasta ve kendi yanında fazla para veya değerli eşya bulundurmamalıdır.
- ▶ Refakatçinin, hastasına huzurlu bir ortam sağlayabilmek için, hasta odası ve servis koridorlarında yüksek sesle konuşmaması, gürültü yapmaması gerekmektedir. Ayrıca hastanın kaldığı odada bulunan televizyonların başkalarını rahatsız etmeyecek şekilde kullanılması, doktor vizite saatlerinde ve saat 22.00 den sonra kapatılması gerekmektedir.
- ▶ Refakatçi ilgili hekim ya da hemşire istemi dışında, hastalarını sağlık tesisi dışına çıkarmamalı veya yatağını değiştirmemelidir.
- ▶ Refakatçi, hekim ya da hemşireye danışmadan hastaya hiçbir müdahalede bulunmamalı, yiyecek, içecek vermemelidir.
- ▶ Refakatçi sağlık tesisi içinde tütün ve alkol kullanmamalıdır.
- ▶ Refakatçi hasta odası, banyo ve tuvaletleri mümkün olduğunca temiz kullanmaya dikkat etmelidir.
- ▶ Refakatçi, refakat kartları ile sağlık tesisinin yemek hizmetlerinden ayrı bir ücret ödemededen yararlanmalıdır.
- ▶ Hastanız ile ilgili herhangi bir sorun olduğunda derhal hemşireyi durumdan haberdar etmeniz gerekmektedir.
- ▶ Sağlık tesisi içindeki uyarı ve ikaz levhalarına uymanız, teknik bir problemle karşılaşıldığında servis sorumlu hemşiresine haber vermeniz gerekmektedir.
- ▶ Acil bir durum olmaması halinde doktor vizite saatinde hastanızın durumunu takip ve bilgi alma açısından odanızdan görevliye haber vermeden ayrılmayınız.
- ▶ Talep etmeniz halinde sağlık tesisinde görevli imam hastanıza manevi destek verebilir.
- ▶ Hastanızın saç/sakal tıraşı ihtiyacı var ise servis sorumlu hemşirenize bildirerek, berber hizmetinden ücretsiz yararlanabilirsiniz.
- ▶ Acil durumlar için telefon kullanmanız gerekirse servisinizdeki hemşireye haber veriniz.

- ▶ Sağlık tesisi vezneleri dışında hiçbir birim ya da personele ödeme yapmayınız.
- ▶ Tanımadığınız kişilerden yardım kabul etmeyiniz.
- ▶ Hasta ve hasta yakınlarına daha iyi hizmet verilebilmesi için sağlık tesisi ile ilgili görüş ve önerilerinizi “dilek – şikâyet” kutularına bırakabilirsiniz.

## 15.2. HASTA ZİYARET HİZMETLERİ

### 15.2.1. Sağlık Tesisinde Ziyaretçi Düzenlemesi

- ▶ Sağlık tesislerinde yatan hastaların yakınları tarafından ziyaret edilmelerine, bölgesel koşullar ve kurumun durumu göz önüne alınarak, sağlık tesisi yönetiminin belirlediği prosedürler doğrultusunda izin verilmelidir.
- ▶ Sağlık tesisi yönetiminin belirlediği hasta ziyareti prosedürleri sağlık tesisinin internet sayfası, broşür vs. gibi araçlar ile hasta ve hasta yakını bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- ▶ Özellikle bölümlere hasta ziyaretine ilişkin sağlık tesisi yönetimi tarafından özel düzenlemeler belirlenerek, hasta ziyareti prosedürleri sağlık tesisinin internet sayfası, broşür vs gibi araçlar ile hasta ve hasta yakını bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- ▶ Sağlık tesisi yönetimince gerekli görüldüğü takdirde bir veya birkaç uzmanlık dalı için ayrı ayrı ziyaret prosedürü düzenlenebilir.
- ▶ Yataklarından kalkabilen ve hasta odalarından çıkmalarında sakınca olmayan hastalar için hasta odaları dışında ayrı ziyaret yerleri ayrılmalıdır.

### 15.2.2. Ziyaretçilerin Uyması Gereken Kurallar

- ▶ Sağlık tesisi yönetiminin belirlediği hasta ziyareti prosedürleri kapsamında belirlenmiş bir ziyaret saati varsa ziyaretler o saat aralıklarında yapılacaktır.
- ▶ Ziyaretçilerin yanlarında getirmiş oldukları her türlü eşya gerek görülmesi durumunda hasta ve çalışan güvenliği gerekçesiyle aranabilir uygun görülmeyen eşyaların servislere çıkarılmasına izin verilmeyecektir.
- ▶ Hasta ziyareti esaslarına uyulması kontrolü; servis çalışanları, sağlık tesisi güvenlik görevlisi ve nöbetçi memur kontrolündedir.
- ▶ Sağlık tesisimizde enfeksiyon riski ve çocukların olumsuz olarak etkilenmemesi için 12 yaşın altındaki çocukların hasta ziyaretinde bulunmamaları gerekmektedir.
- ▶ Bir hasta için aynı anda ikiden fazla ziyaretçi alınmamakta olup, hasta ziyaretleri 15 dakikadan fazla olmamalıdır.
- ▶ Ziyaretçiler yaka kartlarını mutlaka takmalıdır.
- ▶ Hasta başında herhangi bir şey yenilip içilmemeli, aynı odada kalan diğer hastalara da herhangi bir gıda verilmemeli, servise yiyecek getirilmemelidir.
- ▶ Enfeksiyon kapma riskine karşı ziyaretçilerin hastaya ait eşyaları kullanmaması, hasta yataklarına oturmaması gerekmektedir.

- ▶ Hasta odalarında bulunan tuvalet, duş, havlu, bardak gibi hastaya ait alanların / eşyaların kullanılmaması gerekmektedir.
- ▶ Hasta ziyaretçilerinin tuvalet ve lavabo ihtiyacını gidermek için, servislerde bulunan genel kullanıma açık tuvalet ve lavaboları kullanması gerekmektedir.
- ▶ Ziyaret öncesi ve sonrası eller yıkanmalıdır.
- ▶ Hastalarımızın tedavi ve muayene işlemleri sırasında ziyaretçilerin odadan çıkarak hasta mahremiyetine özen göstermesi beklenmektedir.
- ▶ Hastalarımızın ziyareti tıbbi nedenlerle hekimi tarafından yasaklandıysa ziyaret konusunda ısrar edilmemesi gerekmektedir.
- ▶ Hastalarımızı enfeksiyondan korumak amacıyla hasta odalarına topraklı çiçek kabul edilmemektedir.
- ▶ Ziyaretçilerimizin sağlık tesisi kapalı alanı içerisinde sigara içmesi kesinlikle yasaktır.
- ▶ Hasta ziyareti esnasında gürültü yapılmamalı ve yüksek sesle konuşulmamalıdır.
- ▶ Hastalara ait tıbbi cihazlara dokunulmamalıdır.
- ▶ Nezle ve soğuk algınlığı gibi bulaşıcı hastalıkların varlığında hasta ziyareti sakıncalı olmaktadır.
- ▶ Hasta ve hasta yakınlarına daha iyi hizmet verilebilmesi için sağlık tesisi ile ilgili görüş ve önerilerinizi "dilek – şikâyet" kutularına bırakabilirsiniz.
- ▶ Ziyaret saati sonunda, görevlilerin uyarılarını beklemezsizin hasta odaları terk edilmelidir.

#### 15.2.3. Riskli Birimlerde Hasta Ziyareti

- ▶ Hasta ziyareti, ziyaretçi sayısı ve ziyaretçi sıklığı hekim tarafından belirlenmek kaydıyla günde en az bir kez olmak üzere planlanmalıdır.
- ▶ Hastanın birinci derece yakınları tarafından ziyaret gerçekleştirilebilir. Özel durumlarda hastanın doktorundan izin alınmalıdır.
- ▶ Yoğun Bakım Ünitelerine yiyecek-içecek kabul edilmemektedir.
- ▶ Ziyaret esnasında ziyaretçilerin Yoğun Bakım Giriş- Çıkış Kurallarına uyması gerekmektedir.
- ▶ Yoğun Bakımda bulunan hastanız hakkında bilgi almak için hekiminize başvurmanız gerekmektedir.
- ▶ Ziyaretçiler, uymaları gereken kurallar konusunda bilgilendirilmelidir.
- ▶ Ziyaretçilerin yeterli el hijyeni uygulaması yaparak girişleri sağlanmalıdır.

#### 15.2.4. Bebek Ziyaretleri

- ▶ Sağlık tesisinde bebek ziyaretleri için düzenleme yapılmalıdır.
- ▶ Ziyaret sıklığı günde en az iki kez olmak üzere planlanmalıdır.
- ▶ Ziyaretçiler, uymaları gereken kurallar konusunda bilgilendirilmelidir.
- ▶ Ziyaretçilerin el hijyeni uygulaması yaparak girişleri sağlanmalıdır.

#### 15.2.5. Psikiyatri Servisi Ziyaretleri

- ▶ Sağlık tesisinde psikiyatri hastalarının ziyareti için düzenleme yapılmalıdır.
- ▶ Ziyaret için ayrı bir alan bulunmalıdır.
- ▶ Ziyaretlerde güvenlik sağlanmalıdır.

**15.2.6. Amatem Tedavi Merkezi Hasta Ziyareti**

- ▶ Ziyaret günleri ve saatleri dışında hasta ziyareti kabul edilmez.
- ▶ Hastaların 1. derece yakınlarının kimlik kontrolleri yapıp ziyaret defterine kayıt edilir.
- ▶ Kimlikleri olmayan ve soyadı tutmayan ziyaretçiler kabul edilmez.
- ▶ Ziyaretçiler güvenlik aramasından sonra kimlikleri emanete alınarak güvenlik görevlisi eşliğinde hasta ziyaretine kabul edilir.
- ▶ 16 yaşından küçük ziyaretçi kabul edilmez.
- ▶ Hastalara dışarıdan sadece kapalı jelâtinin açılmamış yiyecek-ıçecek kabul edilir. (Meyve suyu, süt, su, sallama çay, bisküvi, vb.)

**15.2.7. Tutuklu ve Hükümlü Ziyaretleri**

- ▶ Herhangi bir sihi ve tıbbi sakınca olmadıkça kurumlara yatan tutuklu ve hükümlüler Cezaevi Yönetmeliğine uygun olarak haftada bir gün 10 dakika ziyaret edilebilirler. Bu ziyaret saatinde cezaevinden lüzumuna göre erkek veya kadın bir memur veya gardiyan kuruma gelerek ziyaretçileri görür, üzerlerini arar ve ziyarete izin verir.
- ▶ Sağlık tesisi yönetimini, tutuklu ve hükümlüleri ve gelen ziyaretçileri seçme ve araştırma yönünden sorumlu tutulmaz. Bunun sorumluluğu cezaevi görevlisine aittir.

**15.2.8. Adli Servis Ziyareti**

- ▶ Hastanın ailesi önce cezaevi Savcılığından görüşme için izin belgesi alır.
- ▶ Savcılıktan getirilen izin belgesi sağlık tesisi yönetimi/nöbetçi doktor tarafından imzalanır.
- ▶ Hastanın ziyaretçisi bayan olursa, bayan İnfaz Koruma Memuru tarafından, hastanın ziyaretçisi erkek olursa erkek İnfaz Koruma Memuru tarafından araması yapılır.
- ▶ Ziyaret, telefonla, karşılıklı bir şekilde Savcılığın belirlediği süre kadar, gerekli güvenlik tedbirleri alınarak kapalı görüş yaptırılır. Ziyaret süresi hafta içi mesai saati içerisinde 08.00–17.00 saatleri arası her hükümlü-tutuklu için, bir görüş hakkı tanınır.
- ▶ Ziyarete gelen hükümlü-tutuklu yakınları, nüfus bilgileri ile UYAP üzerinden sorgulaması yaptırılarak, yakalama veya tutuklama kararı, olup olmadığı, tespit edildikten sonra görüşe alınır.
- ▶ Hafta sonu ziyareti yapılmamaktadır.
- ▶ Sağlık tesisi yönetimi, tutuklu ve hükümlüleri ve gelen ziyaretçileri seçme ve araştırma yönünden sorumlu tutulmaz. Bunun sorumluluğu cezaevi görevlisine aittir.

**15.2.9. Muhafaza Servisi Ziyareti**

- ▶ Ziyaretler hafta içi 8:00-17:00 saatleri arası yapılmaktadır
- ▶ Ziyaretlere 18 yaş altındaki kişiler alınmamaktadır.
- ▶ Soy ismi tutmayan hasta ziyaretçileri alınmamaktadır.
- ▶ Ziyaretçilerin üst araması ve getirdikleri eşyaları aranarak ziyarete alınır.
- ▶ Ziyaret saati bittikten sonra hastalar üst aranması yapılarak servise alınır.



**KİŞİSEL BAKIM,  
KIYAFET VE ÜNİFORMA  
STANDARTLARI**

16

### 16.1. Kişisel Hijyen

Kişisel hijyen; el ve vücut temizliği, çalışılırken giyilecek uygun iş kıyafetlerinin (önlük, eldiven, maske, kep vb.) seçimi, kıyafetlerin temizliği ve personelin genel sağlığı gibi konuları kapsar. Bir toplu beslenme hizmeti veren kuruluştaki üretilen yemeklerin güvenilirliği personelin temizliğinden emin olunmakla başlar.

### 16.2. El Hijyeni

Eller ve tırnaklar mikroorganizmaları vücuda taşıyan başlıca araçlardır. El temizliği kişisel hijyenin ilk adımıdır. El yıkama, günlük yaşantı içinde her şeyden önce kişinin kendi sağlığı için önemliken, çalışma ortamında, diğer kişilerin sağlığı için de önem kazanmaktadır. Çevre ile sürekli temas halinde olan eller yoluyla taşınan bakteriler basit bir soğuk algınlığından, öldürücü birçok hastalığın gelişimine neden olabilmektedir.

Toplu beslenme sistemleri çalışanları arasında el yıkamaya uyumun düşük olmasının en önemli nedeni çok zaman almasıdır. El yıkama için sadece 20 saniye gerekli olmasına rağmen lavaboya gidilip ellerin yıkanması, kurulanması ve tekrar iş başına dönülmesi 40-80 saniye almaktadır.

Günlük yoğun faaliyetler sırasında çoğu zaman el yıkama işlemi uygun bir şekilde gerçekleştirilmemekte ya da 10 saniyeden daha az gibi kısa bir sürede tamamlanması nedeniyle yıkama işlemi sırasında ihmal edilen bölgeler olmaktadır. Ancak doğru uygulanacak el yıkama işleminin çapraz bulaşmanın önlenmesinde çok büyük öneme sahip olduğu unutulmamalıdır.

#### 16.2.1. El Yıkama

Ellerinizi uygun yöntemlerle sık sık yıkayın!

Ellerinizi;

- ▶ Her iş başlangıcında,
- ▶ Çiğ besinleri elledikten sonra,
- ▶ Her tuvalet çıkışında,
- ▶ Sigara içtikten ve mendil kullandıktan sonra,
- ▶ Parayı elledikten sonra,
- ▶ Yara ve sivilcelere dokunulduğunda,
- ▶ Yıkama işlemi sırasında gene
- ▶ Kirli araç-gereçleri elledikten sonra,
- ▶ Öksürüp-hapşırıdıktan sonra,
- ▶ Çöpleri elledikten sonra,
- ▶ Yemekleri servis etmeden önce mutlaka uygun teknikte yıkayın.

#### 16.2.2. El Yıkama Tekniği

- ▶ El yıkama öncesinde taktı ve mücevher gibi aksesuarlar çıkarılmalıdır. Ilık su sabunu daha iyi köpürtür ve bu nedenle suyun ısısı ılık olacak şekilde ayarlanmalıdır.
- ▶ Bilekler, avuç içi, ellerin sırt ve parmak araları ile tırnakların kenar ve uçları sabun ile köpürtülerek en az 20 saniye süreyle kuvvetlice ovuşturulmalıdır.
- ▶ Eller su altında iyice durulanmalıdır.
- ▶ Eller bileklerden başlayarak kâğıt havlu ile kurulanmalıdır.
- ▶ Aynı kâğıt havlu ile musluk kapatılmalıdır.

### 16.2.3. Kişisel Hijyeni Sağlamak İçin

- 16.2.3.1. Ellerinizi sık sık yıkayın.
- 16.2.3.2. Tırnaklarınızı kısa ve temiz tutun. Oje, alyans ve mücevherat kullanmayın.
- 16.2.3.3. Ellerde yara, kesik ve sıyrıklar var ise, besin hazırlarken yaralı bereli kısmı su geçirmeyen bandaj ile kapatın.
- 16.2.3.4. El temizliğinin sağlanmasında uygun temizlik maddeleri kullanım talimatları doğrultusunda kullanın.
- 16.2.3.5. Temizlik ve dezenfeksiyon maddelerinin yeterli miktarlarda ve sürelerde uygulanmalarına, ellerin iyice durulanmasına ve hijyen şartlarına uygun olarak kurulanmasına özellikle dikkat edin.
- 16.2.3.6. Tek kullanımlık kâğıt el havlusunun kullanımı tercih edilmelidir.
- 16.2.3.7. Toplu beslenme sisteminde birden fazla kullanılabilen asma veya rulo tipi kumaş havlu kullanılmamalıdır.

### 16.2.4. Hijyenik El Yıkama

- 16.2.4.1. Hijyenik el yıkamada öncelikle musluk kâğıt havlu ile açılarak eller ılık su ile ıslatıldıktan sonra 3-5 ml tercih edilen ajan alınarak en az 15 saniye uygun teknikte yıkanmalıdır. Hijyenik el yıkamada ellerin iç yüzeyleri, ellerin dış yüzeyleri, parmak araları, başparmak arası, avuç ortası ve bileklere özen gösterilmeli, sırayla bu yüzeylere iyice friksiyon yapılmalıdır. Eller ılık su altında iyice durulanmalı ve kâğıt havlu ile kurulanmalıdır. Musluk yine kâğıt havlu ile kapatılmalıdır. Eğer alkol bazlı kendiliğinden kuruyan antiseptik kullanılıyorsa avuç içine tercih edilen miktarda (3-6 ml) solüsyon alınır ve tüm el yüzeyine yayılınca ve eller kuruyana kadar 15-25 saniye ovuşturulur.
- 16.2.4.2. Özellikle el temizliği her zaman yapılırken, dezenfeksiyon işlemi, durulamasız alkol bazlı dezenfektanlar ile sadece el yıkama imkânı bulunmayan alanlarda, çiğ hazırlık alanlarından pişirme alanlarına geçişlerde ve özellikle tuvalet çıkışlarında yapılmalıdır. Tuvalet çıkışlarında dezenfektanlı sıvı sabun bulunmalıdır. Yarım sıvı sabun kabının üzerine sabun eklenmemelidir. Ekleme işlemi sabunun kontaminasyonuna yol açabilir. El yıkama ve dezenfeksiyon prosedürü lavaboların üzerinde asılı olmalıdır. Tırnaklar özellikle de uzun tırnaklar mikropların en sevdiği yerlerdir. Tırnakların alt kısımlarında kir ve yağ kolayca birikir. Ayrıca burada mikroplar barınabilir, bağırsak parazitlerinin yumurtaları da bulunabilir. Bir takım kimyasallarla uğraşanlarda tırnak altında bu kimyasallarda önemli oranda birikmektedir.
- 16.2.4.3. El dezenfeksiyonu, tam olarak el yıkamanın yerini almamalıdır. Ellerde gözle görülür kirlenme olduğunda su ve sabunla yıkanmalıdır.
- 16.2.4.4. El dezenfektanları kuru ve temiz ellere uygulanmalıdır. Uygulanan ürün eller kuruyana kadar uygulanmalıdır. El dezenfektanlarının kullanımından hemen sonra eller yıkanmalıdır. Çünkü bu işlemle, cildin sebum tabakası ve el dezenfektanlarındaki nemlendiricilerin uzaklaştırılmasına neden olur.
- 16.2.4.5. El dezenfeksiyonunun özellikle tuvalet sonrası ve çiğ etler ile temas sonrasında yapılması önerilmektedir.

16.2.4.6. El dezenfeksiyonunda, alkol içeren jellerin alkol bazlı sıvı el dezenfektanları kadar etkili olmadığı, bu nedenle sıvı el dezenfektanlarının yerine kullanılmaması gerektiği bildirilmektedir.

### 16.3. Eldiven Kullanımı

- 16.3.1. Toplu beslenme sisteminde özellikle ısıtma işlemi uygulanmayacak (soğuk sandviçler, salatalar vb.) besinlerin hazırlanmasında, çiğ etler ile temasta ve yemeklerin servisi esnasında mutlaka tek kullanımlık steril eldivenler kullanılmalıdır.
- 16.3.2. Eldiven giyilmeden önce eller mutlaka tekniğine uygun yıkanmalı ve eller kuru olmalıdır.
- 16.3.3. Eldivenler, yırtılma sonrası derhal değiştirilmeli, ellerin kirlenmemesi için değil, besinleri kirlenmemek amaçlı kullanıldığı unutulmamalıdır.
- 16.3.4. Çiğ etler ve besinler ile temas sonrası aynı eldiven ile pişmiş besinlere temas edilmemelidir, eldivenler yıkanarak tekrar tekrar kullanılmamalıdır.

### 16.4. Ağız ve Diş Temizliği

Dişlerimizi korumanın en etkili yolu düzenli olarak fırçalamaktır. Yemek sonrası ağızda ve dişte kalan artıklar milyonlarca mikrop için yeterli besin kaynağını oluşturur.

Diş fırçalamada amaç; az macun, sık fırçalamadır. Genelde fırçaya ne kadar çok macun sürülürse o kadar çok temizlenir şeklinde yanlış düşünürüz. Diş fırçalamak için nohut büyüklüğünde macun yeterlidir. Diş fırçalanmasında fırça diş eti çizgisine, fırçanın kıllarının yarısı diş eti üzerine gelecek biçimde eğimli olarak yerleştirilir. Bu durum bozulmadan küçük dairesel hareketlerle dişler fırçalanır. Daha sonra fırça, bir fırça boyu kaydırılarak fırçalama sürdürülür.

### 16.5. Saç/ Sakal/Burun Temizliği

- 16.5.1. Saç dipleri mikropların yaşaması için çok uygundur. Kafa derimizde bir milyon adet /cm<sup>2</sup> bakteri (özellikle Staphylococcus aureus) bulunur ve bu nedenle de saçların temizliği ve bakımı kişisel temizlik açısından büyük önem taşır. Özellikle üretim ve servis alanlarında çalışan bayanlar mutlaka saçlarını arkada toplamalı ve bone takmalı, erkekler ise saç dökülmesini önleyecek şekilde bone/kep giymelidir.
- 16.5.2. Burun ağıza oranla daha sınırlı mikrobiyal nüfusa sahiptir. Bunun sebebi vücudun etkin bir filtre sistemi olmasıdır. 7 milimikron çapından daha büyük olan mikroorganizmalar nefesle çekilir ve yukarı kısımlarda tutulur. Bu burun yüzeyine yayılmış yapışkanlı mukus sayesinde olur. Yaklaşık olarak 3 milimikron ya da daha büyük çaplı ve yüzeyin içine işleyen mikroorganizmalar olduğu gibi kalır. Kendiliğinden bronşlara yerleşen bu mikroorganizmalar vücudun savunma mekanizması sayesinde yok edilir. Bakteriler, özellikle soğuk algınlığı olan personel sayesinde burundan ellere yiyeceklere ve hatta burunun hafifçe kaşınmasıyla bile iletilebilir.
- 16.5.3. Soğuk algınlığına yakalanmış personel koruyucu olarak maske kullanılmalıdır. Aksi takdirde hapsirme, öksürme esnasında damlacıklar yoluyla bakteriler yiyeceklere bulaşabilir.

### 16.6. Sağlık Kontrolleri

Toplu beslenme hizmetlerinde çalışanların yasal mevzuata uygun olarak düzenli sağlık kontrolleri yaptırılmalıdır. Besinlerle taşınması ihtimali olan bir hastalığı bulunan personelin besin üretim alanlarına girmesine izin verilmemeli, taşıyıcı hastalığı bulunan personel çalıştırılmaları olan personelin besin üretim ve servisi ile uğraşması kesinlikle engellenmelidir.

### 16.7. Genel Vücut Temizliği

Deri vücudun bazı atıklarını ter aracılığıyla dışarı atar ve deri üzerindeki ter buharlaştığında bu atıklar deri yüzeyinde kalır. Düzenli olarak vücut temizliği ve banyo yapılmazsa bu pislikler temizlenmez, deri üzerinde bakteriler çoğalır ve birçok hastalıklara neden olur. Bu atıklar aynı zamanda kötü kokuya neden olurlar. Toplu beslenme hizmetlerinde çalışan personelin işe başlamadan önce ve iş bitiminde vücut temizliğini sağlayacak şekilde duş almaları gerekmektedir. Bunun için işveren tarafından gerekli olanaklar mutlaka sağlanmalıdır.

### 16.8. Giysiler

- 16.8.1. Çalışma giysilerinin temizliği hem çapraz bulaşmanın önlenmesi hem de kişisel temizlik açısından önemlidir. Günlük işler sırasında farkında olmadan birçok farklı mekâna girilir. Girilen her mekânda, vücuda ve giysilere milyonlarca mikroorganizma bulaşabilir. Bu nedenle dışarıda giyilen kıyafetlerin kesinlikle besin üretim ve servis alanlarında giyilmemesi gerekir.
- 16.8.2. Giysiler; Kurum tarafından belirlenen kurumsal kimliği yansıtan özellikte forma giyilecektir.
- 16.8.3. Kolay temizlenebilen, terletmeyen, dayanıklı ve koruyucu nitelikte bir kumaştan yapılmış olmalı ve sık yıkanarak temizliği sağlanmalıdır.
- 16.8.4. Mevsimlik en az 3 takım giysi olacak şekilde şartnameye konmalıdır.
- 16.8.5. Üretim alanlarında giyilecek olan giysiler, cepsiz ve düğmesiz olmalıdır.
- 16.8.6. Besin üretimi esnasında uygun iş kıyafetlerinin üzerine bir önlük giyilmeli, önlüklerin düzenli aralıklarla ve kirlendikçe temizliği sağlanmalıdır.
- 16.8.7. Dış mekânlarda giyilen kıyafetler ile kesinlikle üretim alanlarına girilmemeli, üretim alanlarında giyilen iş kıyafetleri ile de dışarı çıkılmamalıdır.
- 16.8.8. Ayaklarda kaymayan, su geçirmeyen ve sadece üretim alanlarında giyilecek terlik/ayakkabı olmalıdır.
- 16.8.9. Herhangi bir sebeple üretim alanlarına girmesi gerekli ziyaretçilerin uygun tedbirleri (önlük, bone, galoş) alması sağlanmalıdır.



**EKLER**

**17**

EK-1

**OLAY BİLDİRİM FORMU**

<b>İLi:</b>	<b>DURUM</b>
Mahalli:	
Meydana Gelen Olayın Tanımı:	
Şiddeti (Depremse):	
Etkilediği Alan:	
Ölü Sayısı:	
Yaralı Sayısı:	
Yapılan Müdahaleler:	
Mevcut Risk:	
İstek ve İhtiyaçlar:	
Belirtilmek İstenen Diğer Durumlar:	
Bilgi Veren (İlgili Kişi): Görevi / Tel No:	



EK-2

**BULUNTU EŞYANIN TUTANAĞI**

## 1. EŞYANIN BULUNDUĞU

A. TARİHİ:

B. SAATİ:

C. YER:

## 2. BULUNTU EŞYANIN CİNSİ VE ADEDİ

## 3. EŞYAYI BULAN ŞAHSIN

A. TC KİMLİK NUMARASI:

B. ADI-SOYADI:

C. ÇALIŞTIĞI DEPARTMAN:

## 4. YUKARIDA AYRINTILARI AÇIKLANMIŐ OLAN BULUNTU EŐYAYA DAİR İŞ BU TUTANAK TARAFIMIZDAN TANZİM EDİLMİŞ VE İMZA ALTINA ALINMIŐTİR .... /... /2014

EŞYAYI BULAN  
İMZASI  
ADI-SOYADI

GÜVENLİK GÖREVLİSİ

**BULUNTU EŞYA TESLİM TUTANAĞI**

YUKARIDA AYRINTILARI AÇIKLANMIŐ OLAN BULUNTU EŞYA;  
TAM VE SAĞLAM OLARAK .....TESLİM  
EDİLMİŞ OLUP İŞ BU TUTANAK TARAFIMIZDAN TANZİM EDİLEREK  
İMZA ALTINA ALINMIŐTIR. ..../...../2014

TESLİM EDEN (ÖZEL GÜVENLİK)

TESLİM ALAN

İMZASI  
ADI SOYADI  
GÖREVİ

EK-3

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI

..... HASTANESİ

Besinlerin İç Sıcaklık ve Şahit Numunelerin Alım Formu

TARİH	Besin Maddesi Adı	Piştirildiği İç Sıcaklık Derecesi	Numune Alım Saati	Numune Alan ve Besin Derecesini Ölçen Kişi	İmza
01/01/201 Öğle Yemeği	Kadınbudu Köfte	78	11:45	Özge Yavaş	
	Patates Püre	69	11:47	Özge Yavaş	
	Kaşarlı Domates Çorba	85	11:36	Özge Yavaş	
	Şantili Ekmek Kadayıfı	Servis Sunum Derecesi 8	11:40		
01/01/201 Akşam Yemeği	Etlı Kuru Fasulye	76	16:41		
	Şehriyeli Pirinç Pilavı	71	16:25		
	Kase Yoğurt	Servis Sunum Derecesi 6	17:30		

EK-4



## ÖLÜM BELGESİ



Bu nüsha defin ruhsatnamesi olarak kullanılacaktır.

S1

Form no: 000000001

İl	.....	.....	Belde ya da köy	.....	.....
İlçe	.....	.....	Kurum adı	.....	.....

<b>A</b>		<b>ÖLEN KİŞİNİN BİLGİLERİ</b>	
Kimlik numarası	.....	<input type="checkbox"/> Kimlik numarası yok	.....
Uyruğu	.....	<input type="checkbox"/> TC	.....
		<input type="checkbox"/> Diğer	.....
Adı ve soyadı	.....		
Baba adı	.....		
Doğum tarihi	Gün	Ay	Yıl
Nüfusa kayıtlı olduğu ilçe*	.....		
Cilt no*	.....	Aile sıra no*	.....
		Birey sıra no*	.....
Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Kadın	
Öğrenim durumu (bitirilen)	.....		
Meslek	.....		
Daimi ikametgah	.....		
İl	.....	İlçe	.....
Belde ya da köy	.....		
Yurtdışı	.....		

<b>C</b>		
<b>Ölümün şekli</b>		
<input type="checkbox"/> Doğal ölüm	<input type="checkbox"/> Trafik kazası	<input type="checkbox"/> Diğer
<input type="checkbox"/> İntihar	<input type="checkbox"/> İş kazası	<input type="checkbox"/> Araştırma aşamasında
<input type="checkbox"/> Cinayet	<input type="checkbox"/> Diğer kazalar	<input type="checkbox"/> Bilinmeyen

<b>D</b>		
<b>Ölüm yaralanma sonucu mu gerçekleşti?</b>		
<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	→ <b>Bölüm E'ye geçiniz</b>
İş yerinde yaralanma <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
Tarihi:	Gün	Ay
Yaralanmanın yeri:	.....	
<input type="checkbox"/> Evde	<input type="checkbox"/> Spor alanı	
<input type="checkbox"/> Yatılı kuruluş	<input type="checkbox"/> Caddede ve otoyol	
<input type="checkbox"/> Kumsal alanı (Çiftlik)	<input type="checkbox"/> Ticaret ve hizmet alanı	
<input type="checkbox"/> Sanayi ve inş. yeri	<input type="checkbox"/> Okul, diğer kur. ve idari yer	
<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayınız)	.....	

<b>E</b>		
<b>Ötopsi yapıldı mı?</b>		
<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	→ <b>Bölüm F'ye geçiniz</b>
Aşağıda belirtilen ölüm nedeni, otopsi bulgularından mı elde edildi?		
<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	→ <b>Bölüm F'ye geçiniz</b>
Daha sonra daha fazla bilgi elde edilebilir mi:		
<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	

<b>B</b>		Ölüm Saati		Gün		Ay		Yıl	
Ölüm tarihi	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
Ölüm yeri	<input type="checkbox"/> Ev	<input type="checkbox"/> Hastane	<input type="checkbox"/> İşyeri						
	<input type="checkbox"/> Ambulans	<input type="checkbox"/> Diğer taşıt	<input type="checkbox"/> Diğer						

Ölüm Belgesindeki, adı soyadı ve hüviyeti yazılı ölünün gömülmesine izin verilmiştir. Belge mevcut bilgiler ışığında doldurulmuştur. Doktor aynı zamanda F, G ve H kutularını doldurmakla sorumludur.

### BİLGİYİ VEREN

Adı ve Soyadı :

Telefon :

Yakınlık derecesi:

İmza :

### FORMU DOLDURAN HEKİM

Adı ve Soyadı :

Unvanı:

Tarih:

İmza:

Kaşe:

KURUM ONAYI

<b>F</b>	<b>Ölü doğum</b>	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	} <b>Bölüm G'ye geçiniz</b>	Annenin TC No	.....
	<b>Bebek ölümü</b>	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır		Annenin yaşı	.....
	Doğum Saati	.....		Gebelik süresi	.....	
				Doğum sırası	.....	
				Doğum ağırlığı	.....	

<b>G</b>	Kadın ise	<input type="checkbox"/> Ölüm hamileliği esnasında gerçekleşti	<input type="checkbox"/> Ölüm doğum esnasında gerçekleşti	<input type="checkbox"/> Ölüm doğumdan sonraki 42 gün içerisinde gerçekleşti
		<input type="checkbox"/> Ölüm doğumdan sonraki 43 gün ile 365 gün içerisinde gerçekleşti	<input type="checkbox"/> Anne ölümü değil	

<b>H</b>		<b>Ölüm Nedeni</b>		<b>Hastalığın başlangıcından ölüme kadar geçen yaklaşık süre</b>	
<b>Bölüm I</b>					
Doğrudan ölüme sebep olan hastalık veya durum*	a)	.....	Bağlı olarak	.....	.....
<b>Önceki nedenler</b>	b)	.....	Bağlı olarak	.....	.....
Eğer yukarıda verilen nedene yol açan ölüm ile sonuçlanan durumlar varsa, alta yatan durum en son belirtilecek	c)	.....	Bağlı olarak	.....	.....
	d)	.....		.....	.....
<b>Bölüm II</b>					
Ölümün gerçekleşmesinde etkisi olan, fakat ölüme neden olan hastalık veya duruma ilgili olmayan diğer önemli durumlar yazılacaktır.	.....				

\*Bu bölüme kalp arresti ve solunum yetersizliği gibi ölüm şekilleri değil, ölüme sebebiyet veren hastalık, yaralanma veya komplikasyon türü yazılacaktır.

Açıklamalar için arka sayfaya bakınız.

EK-5

**YOL İZİN BELGESİ**

Cenazenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik No'su :.....

Cenazenin Adı ve Soyadı :.....

Ölüm Tarihi ve yeri :.....

Ölüm Sebebi :.....

Yaşı :.....

Doğum Tarihi ve Yeri :.....

Cenazenin Nakledileceği Yer :.....

Belgenin Düzenlenme Tarihi :.....

Yukarıda kimlik bilgileri yazılı şahsın cenazesi uygun şekilde tabutlanıp mühürlenmiştir. Bu belge ile cenazesinin nakline izin verilmiştir.

Bu Yol İzni Belgesi, Mezarlık Yerlerinin İnşası İle, Cenaze Nakil Ve Defin İşlemleri Hakkında Yönetmeliğin 32. maddesi uyarınca düzenlenmiştir.

Yetkili Makam İmza

Mühür

EK-6

**CENAZE GEÇİŞ İZİN BELGESİ**

Bu geçiş izin, Cenazelerin Nakil Anlaşması ve özellikle anılan anlaşmanın 3. ve 5. maddeleri uyarınca düzenlenmiştir. Bu belge ile .....'nın cenazesinin nakline izin verilmiştir.

Cenazenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Nosu :.....

Cenazenin Adı ve Soyadı :.....

Ölüm Tarihi ve Yeri :.....

Ölüm Sebebi :.....

Yaşı :.....

Doğum Tarihi ve Yeri :.....

Cenaze ..... ile (nakil aracı) ..... (hareket mahalli) den ..... yoluyla (takip edilecek yol) ..... (varış mahalli) nakledilecektir.

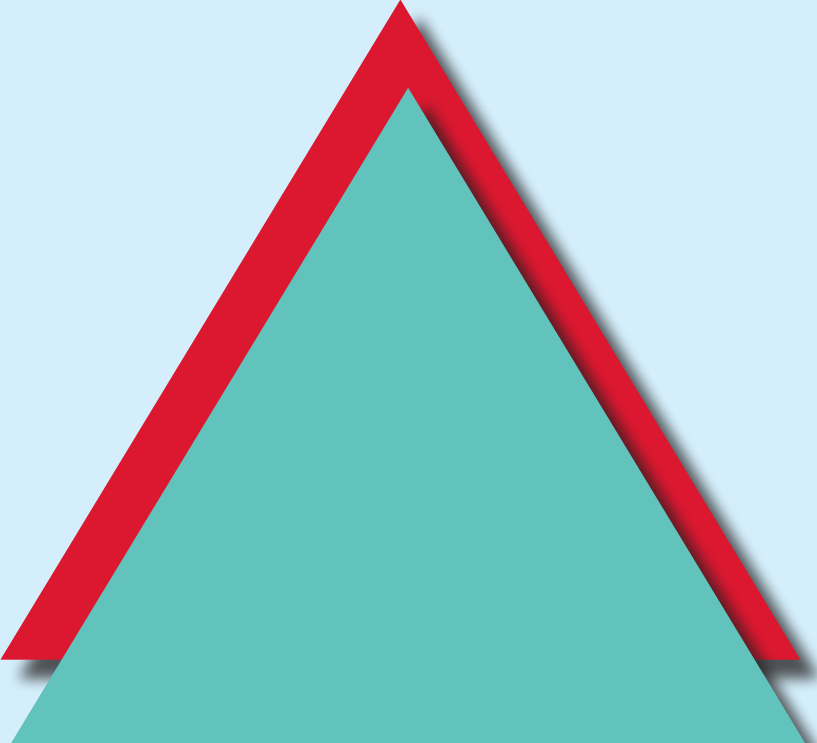
Bu cenazenin nakli hususunda gerekli izin verilmiş olduğundan cenazenin geçeceği ülkelerin ilgili makamlarının geçişe müsaade etmeleri rica olunur.

..... / ..... / 20....  
Yetkili Makam İmza  
Mühürü



T.C. Sağlık Bakanlığı

**BÖLÜM II**  
**HİZMETE ÖZEL**  
**DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ**  
**UYGULAMA REHBERİ**







## 1. GİRİŞ

Kurumlarımızda sunulan hizmet kalitesinin daha iyi koşullara taşınabilmesi sunulan hizmetlerin yüksek standartlarda sunulması ve hizmetin sürdürülebilirliğine bağlıdır. Sunulan hizmetin kalitesi ve standardının yüksek olması hasta/hasta yakını ve çalışanların bulunduğu ortamdan kaynaklı memnuniyet düzeylerini artıracaktır. Bu sebeple hizmetin değerlendirilmesi ve kontrolünün sağlanması büyük önem taşımaktadır. Birçok Sağlık tesislerimizde tıbbi ve otelcilik hizmetleri Hizmet Satın alma Yolu ile görülmektedir. Bu sebeple firmalardan ne istediğimizi ve firmaların bizlerden ne beklediğini Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği alanında sunulan tüm hizmetlerde görev yapan personellerimiz ve yöneticilerimiz ile birlikte daha kaliteli ve profesyonel hizmet vermek temel hedeflerimizdendir.

## 2. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMENİN AMACI

Bilindiği üzere hizmetin değerlendirilmesi verimliliğin ve kalitenin artmasının sağlanması yanında, tüm çalışanlar için objektif, adil, eşit ve eş zamanlı değerlendirme sağlanması, kişisel gelişim planı, eğitim, ödüllendirme gibi durumlara esas teşkil edecek analiz ve değerlendirme sürecinin oluşturulması, yüklenilen rol ve sorumlulukların daha somut olarak tanımlanması ve bu tanımlamalara paralel olarak iş akışlarının belirlenmesi amacı ile oluşturulmuştur.

Bir Kurumun yönetilmesindeki 4 Temel bileşen Planlama, Organizasyon, Yönetim ve Kontrol'dür. Bunlardan sonuncusu olan Kontrol kurumun planlanan hedeflere ulaşılabilirliğini sorgular. Kontrol sadece bağlı bulunan Kurumu değil etkileşim içinde olduğu diğer kurumları veya kişileri de etkiler. Kurumun iş gücü, zaman, maliyet, memnuniyet gibi olmazsa olmaz bileşenleri kontrol yapılarının aktif olarak çalıştırılması ile mümkündür.

## 3. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMENİN TEMEL HEDEFLERİ

1. Kurumsal performansta artış sağlamak,
2. Sağlık Otelciliği alanında sunulan hizmetlerin standardını en üst seviyede sunulmasını sağlamak,
3. Hizmet sunucusunun vermiş olduğu hizmetlerdeki taahhütlerinin yerinde ve zamanında kontrolünü sağlamak,
4. Eksikliklerin erken zamanda tespitini sağlayarak çözüme ulaştırmak,
5. Yöneticilere geri besleme sağlayacak güvenilir bilgi havuzu oluşturmak,
6. Çalışanların, Hasta/Hasta Yakınlarının memnuniyetini arttırmak,
7. Yönetici ve çalışanın işe odaklanmasını sağlayarak ortak bakış açısı yakalamak,
8. Yönetim becerilerini geliştirmek,
9. Çalışanlar arasındaki iş ilişkilerini düzenlemek,
10. Yönetici ve çalışan arasındaki iletişimi geliştirmek ve çalışanları belli bir düzeyine çıkarmak,

#### 4. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRMENİN YARARLARI

Kurumsal alanda hizmete özel değerlendirmenin yararları üç kısımda görülmektedir.

HİZMET SUNUCUSUNA SAĞLADIĞI YARARLAR	YÖNETİCİLERE SAĞLADIĞI YARARLAR	KURUMA SAĞLADIĞI YARARLAR
<p>a) Hizmet sunucusunun iş ve işlemlerinde performansa yönelik artış sağlar.</p> <p>b) Hizmet sunucusunun iş üretimi hususunda motivasyon sağlar.</p> <p>c) Hizmet sunucusu hakkında seri bildirim almalarına ve yönetim ile iki yönlü iletişim kurmalarına olanak tanır.</p> <p>d) Kendilerinden bekleneni bilmelerini sağlayarak, güçve becerilerini doğru yere kanalize etmelerine yardımcı olur.</p> <p>e) Uygulamanın düzenli aralıklarla ve belirli kriterler üzerinden yapılması hizmet sunucusunun objektif ve tarafsız olarak değerlendirilmesine olanak sağlar.</p> <p>f) Uygulamanın düzenli aralıklarla ve belirli kriterler üzerinden yapılması eksiklik ve aksaklıkların erken zamandatespitine ve çözüm yolları üretilmesine olarak sağlar.</p>	<p>a) Maksimum yararlılık ve faydanın sağlanması için daha sistematik bir yönetim imkanı sağlar.</p> <p>b) Hizmet sunucusu hakkında geri bildirim almalarına ve yönetim ile ki yönü iletişim kurmalarına olanak tanır.</p> <p>c) Yöneticilere geri besleme sağlayacak güvenilir bilgi havuzu oluşturmasını sağlar.</p> <p>d) Karşılıklı güven, saygı ve profesyonelliğe dayanan iş ilişkilerinin gelişmesine yardımcı olur.</p> <p>e) Uygulama farklı alanlarda (temizlik, güvenlik, yemek, veri giriş vb.) sunulan hizmetlerin eşit olarak değerlendirilmesini sağlar.</p>	<p>a) Kurumsal hedef ve amaçların tüm hizmet sunucularına ve çalışanlarına duyurulmasını sağlar.</p> <p>b) Yönetim bilgi sistemine bir kaynak teşkil eder.</p> <p>c) Kurum ve hizmet sunucusu arasında güçlü-sağlıklı ilişkilerin ve iletişimin kurulmasına yardımcı olur.</p> <p>d) Kurumun organizasyonel verimliliğini artırır.</p> <p>e) Kurumun hedeflerine ulaşma derecesinin izlenebilmesini olanak sağlar.</p> <p>f) Kurum genelinde eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının tespit edilmesini sağlar.</p> <p>g) İnsan kaynakları sistemlerinin denetimine yardımcı olur.</p> <p>i) Zaman, maliyet, iş gücü, kurumsal imaj vb. kavramların önemini artırır.</p>

## 5. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORMLARININ UYGULANMA USULÜ:

1. Hizmete Özel Değerlendirme Formları, her ay bir olmak üzere yılda 12 (oniki) defa uygulanmalıdır,
2. Değerlendirme Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürü tarafından belirlenen birim sorumlularınca, Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürü olmayan sağlık tesislerimizde ise Yönetimce belirlenen kişiler tarafından yapılır.
3. Değerlendiriciler, Hizmete Özel Değerlendirme Formunu kullanarak, hizmet sunucularının vermiş oldukları hizmetlerin özelliklerini değerlendirir.
4. Formlar 30 ortak soru ile hazırlanmış olup ayrıca alana özel ilave sorular eklenerek hizmete özel değerlendirme imkanı sağlanmıştır.
5. Her çalışan 30 ortak soru ile birlikte, Temizlikte ilave 18 soru, yemek hizmetlerinde 17 soru, güvenlik hizmetlerinde 6 soru, çamaşırhane hizmetlerinde 22 soru, karşılama yönlendirme 9 soru, hasta/numune taşıma 5 soru, atık yönetimi 8 soru, bahçe/ otopark 6 soru, terzilik 4 soru, cenaze hizmetleri 21 soru, kantin/kafeterya 16 soru ve veri girişi hizmetlerinde 3 soru ile değerlendirilecektir.
6. Hizmete Özel Değerlendirme Formunda yer alan kriterler Evet/Hayır şeklinde değerlendirilmiştir.

## 6. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORM SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ:

1. Değerlendirme sonucu tespit edilen eksiklik ve aksaklıklar hizmet sunucusuna yazılı ve sözlü olarak bildirilmelidir.
2. Hizmet sunucusuna bildirilen Hizmete Özel Değerlendirme sonucunda yazılı ve sözlü olarak beyan edilen ve gerekli olan durumlarda ortak çözüm yolları aranmalıdır.
3. Kötü niyet veya özel amaçla Hizmete Özel Değerlendirme Formlarının gerçeğe aykırı doldurdukları anlaşılan değerlendiricilerin değerlendirmesi geçersiz sayılır.
4. Hizmete Özel Değerlendirmelerde tespit edilen sorunlar hususunda hizmet sunucusu tarafından iyileştirme yapılmadığı durumlarda Hizmet Alımı Teknik Şartnamesinde geçen kurallar uygulanır.

## 6. HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORMU

HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME FORMU				
FİRMA ADI:				
ADRES:				
İŞE BAŞLAMA TARİHİ:				
SÖZLEŞME SÜRESİ:				
ÇALIŞAN PERSONEL SAYISI:				
HASTA HAKLARI, BİMER, SABİM V.S. ŞİKAYET SAYISI:				
KALİTE DEĞERLENDİRMELERİNDE MEMNUNİYET ORANI YÜZDESİ:				
GELEN TEŞEKKÜR/MEMNUNİYET SAYISI:				
SIRA NO	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
1	Personele ait özlük dosyaları tam ve eksiksiz tutuluyor mu?			
2	Personel maaşları zamanında, tam ve eksiksiz yatırılmış mı ?			
3	Yüklenici firma mesai saatleri hafta sonu ve özel tatil günlerinde sağlık tesisi idaresinin belirlediği sayıda ve istenilen kriterler de eleman çalıştırıyor mu?			
4	Mevzuata uygun kılık kıyafet temini ve düzenli kullanımı sağlanıyor mu?			
5	Kimlik kartlarının takılı olup olmadığının kontrolü yapılıyor mu?			
6	Hizmet sunumundaki yükümlülüklerini uyarıya gerek kalmaksızın yerine getiriyor mu?			
7	İdare tarafından tespit edilerek firmaya sözlü ve yazılı olarak iletilen eksiklikler zamanında gideriliyor mu?			
8	Sağlık tesisine ait demirbaş ve diğer malzemeleri koruma yükümlülüğünü yerine getiriyor mu?			
9	Oryantasyon ile gerekli diğer eğitimler tüm personele verildi mi?			
10	Personeli iş kanunu, iş sağlığı ve güvenliği ve diğer mevzuatlara uygun çalıştırıyor mu?			
11	Personel sağlık tesisinde uygulanan prosedür, yönetmelik, yönerge ve diğer kurallara uygun olarak çalıştırılıyor mu?			
12	Çalıştırılan personelin mesai takipleri yapılıyor mu? Vardiya ve nöbet çizelgeleri idareye rutin olarak teslim ediliyor mu?			
13	Hizmeti yürütürken sağlık tesisinin gizlilik, mahremiyet ve diğer politikalarına riayet ediliyor mu?			
14	Hak ediş evrakları idareye zamanında, doğru ve eksiksiz teslim ediliyor mu?			
15	İdare tarafından düzenlenen eğitimlere personelin katılımı sağlanıyor mu?			

16	Personel işe alımlarında ve işten çıkarılmalarında mevzuata uygun hareket ediliyor mu? İdareye gerekli bilgi veriliyor mu?			
17	Personelin yıllık izin, fazla mesai izni ve sağlık raporları idareye bildiriliyor ve şartnameye uygun hareket ediliyor mu?			
18	Firma ile kolay iletişim sağlanabiliyor mu? İletişim bilgilerindeki değişiklikler idareye zamanında bildiriliyor mu?			
19	Sivil savunma bünyesinde planlanan ve gerçekleştirilen tatbikatlara katılım sağlanıyor mu?			
20	İş süreçlerinin takibi, denetimi ve raporlanması süreçleri düzgün işletiliyor mu?			
21	İş süreçlerinde tespit edilen aksaklıklar idareye zamanında, doğru ve eksiksiz bildiriliyor mu?			
22	Yeni doğum yapmış bayan personelin mevzuatla belirlenmiş haklarına riayet ediliyor mu? (Süt izni, Gece Vardiyası vb.)			
23	Firma personelinin şikayet ve önerilerini dikkate alıp değerlendiriyor mu?			
24	Personelin performansını arttırmaya yönelik çalışmalar yapılıyor mu?			
25	Firma personel ile düzenli olarak görüşme ve toplantılar yapılıyor mu? Toplantı tutanaklarını yönetime iletiliyor mu?			
26	Hak ediş evrakları idareye zamanında, doğru ve eksiksiz teslim ediliyor mu?			
27	Personel iş kanunu, iş sağlığı ve güvenliği ve diğer mevzuatlara uygun çalıştırılıyor mu?			
28	Yükleniciye ait idari alanların temizliği yapılıyor mu?			
29	Firma personeli yasal ve özlük hakları konusunda bilgilendiriliyor mu?			
30	Çalışanların hizmet kalitesi düzenli ziyaretlerle kontrol ediliyor mu? (güler yüz, nezaket, saygı, doğru işlem yapma)			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (GÜVENLİK HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Teknik şartnamede belirlenen güvenlik personeli teçhizat ve ekipman temini ve düzenli kullanımı sağlanıyor mu?			
32	Renkli kodlarda firmaya teslim edilen teçhizatın takibi ve raporlaması yapılıyor mu?			
33	Çağrılara yeterli sayıda personelin zamanında ulaşması sağlanıyor mu?			
34	Bina, hasta ve çalışan güvenliğine yönelik tedbirler tam olarak alınmış mı?			
35	Sağlık tesisinde enerji verimliliğine yönelik kurallara riayet ediliyor mu?			
36	Koruyucu ve önleyici güvenlik sistemlerinin hazırlanması için gerekli planlar yapılıyor mu?			

SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (YEMEK HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Birim bazlı günlük, haftalık ve aylık temizlik planları hazırlanıp uygulanıyor mu?			
32	Hazırlanan temizlik planları, ilgili personele tebliğ ediliyor mu?			
33	Temizlik planlarında belirtilen iş ve işlemlerin nasıl yapılacağına dair personele düzenli eğitim veriliyor mu?			
34	Formlar (checklist) firma sorumlusu tarafından kontrol edilerek onaylanıyor mu?			
35	Formlar (checklist) firma sorumlusu tarafından uygun şekilde raporlanarak Sağlık Tesisi yönetimine sunuluyor mu?			
36	Firma oluşturulan raporlar ve kurumun ihtiyaçları doğrultusunda personel planlaması yapılıyor mu?			
37	Hizmetin sürekliliği esasına göre yemek hizmeti sağlanabiliyor mu?			
38	Mutfak temizliğini yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
39	Yemekhane temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
40	Kat ofislerinin temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
41	Ortak kullanım alanlarının temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
42	Yemek hizmetlerinde kullanılan WC' lerin temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
43	Atık prosedürü uygulanıyor mu?			
44	Yemekler hasta ve çalışanlara sıcak sunumu yapıyor mu?			
45	Yemek hizmeti belirlenen süre içerisinde tamamlanabiliyor mu?			
46	Depoların personel ve malzeme güvenliği sağlanmış mı?			
47	Birim bazlı günlük, haftalık ve aylık temizlik planları hazırlanıp uygulanıyor mu?			
SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (TEMİZLİK HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Firma temizlik hizmetinin yürütülmesi için gerekli ve şartnamede tanımlanan iş makineleri ve temizlik ekipmanlarını eksiksiz ve çalışır vaziyette sağlık tesisinde bulunduruyor mu?			
32	Şartnamede belirtilen miktar ve kalitede temizlik ve sarf malzemesinin belirlenen zaman aralığında teslimini sağlıyor mu?			
33	Birim bazlı günlük, haftalık ve aylık temizlik planları hazırlanıyor mu?			
34	Hazırlanan temizlik planları, ilgili personellere tebliğ ediliyor mu?			
35	Temizlik planlarında belirtilen iş ve işlemlerin nasıl yapılacağına dair personele düzenli eğitim veriliyor mu?			
36	Firma personele temizlik esnasında kullanılan kimyasallarla ilgili eğitim veriyor mu?			

37	Temizlik planlarının uygulanmasını kontrol amaçlı formlar (checklist) oluşturulmuş mu?			
38	Formlar(checklist) firma sorumlusu tarafından kontrol edilerek onaylanıyor mu?			
39	Formlar(checklist) firma sorumlusu tarafından uygun şekilde raporlanarak sağlık tesisi yönetimine sunuluyor mu?			
40	Hizmetin sürekliliği esasına göre temizlik hizmeti sağlanabiliyor mu?			
41	Dış mekan temizliğini yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
42	Dış cephe temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
43	Hasta odalarının temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
44	Ortak kullanım alanlarının temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
45	WC' lerin temizliği yeterli ve düzenli olarak yapıyor mu?			
46	Tıbbi atık prosedürü uygulanıyor mu?			
47	Delici ve kesici alet yaralanmalarında yapılacaklar biliniyor mu?			
48	Firma temizlik hizmetinin yürütülmesi için gerekli ve şartnamede tanımlanan iş makineleri ve temizlik ekipmanlarını eksiksiz ve çalışır vaziyette sağlık tesisinde bulunduruyor mu?			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (VERİ GİRİŞ HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Veri girişleri tam ve doğru yapıyor mu?			
32	Veri giriş hizmetinin aksamasını engelleyecek önlemler alınıyor mu?			
33	Çalışanların hizmet kalitesi düzenli ziyaretlerle kontrol ediliyor mu? (gülümseme, nezaket, saygı, doğru işlem yapma)			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (ÇAMAŞIRHANE HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Firma çamaşır hizmetinin yürütülmesi için gerekli ve şartnamede tanımlanan iş makineleri ve temizlik ekipmanlarını eksiksiz ve çalışır vaziyette sağlık tesisinde bulunduruyor mu?			
32	Kullanılan kimyasallara ait bilgi ve talimatlar mevcut mu?			
33	Personel kullanılan kimyasallar ve kullanım talimatları ile ilgili eğitim almış mı?			
34	Personel çamaşırhane prosedürleri ile ilgili olarak eğitiliyor mu?			
35	Personel kişisel koruyucu ekipman, uygun kıyafet ve teçhizat kullanıyor mu?			
36	Çamaşırhane ve makineler günlük olarak temizleniyor mu?			
37	Çamaşır ayırma, yıkama, kurutma, ütüleme alanları doğru kullanılıyor mu?			
38	Atık ayrıştırması yapıyor mu?			
39	Oluşturulmuş ve asılmış temizlik planına uyuluyor mu?			
40	Cihaz ve malzemeleri talimatlarına uygun kullanılıyor mu?			
41	Sağlık tesisi tekstillerinin çamaşırhaneye teslim alma ve teslim etme kayıtları doğru tutuluyor mu?			

42	Gelen tekstiller yıkama talimatlarına uygun yıkıyor mu?			
43	Çamaşırlar servis görevlilerine hasarlı olanları ayırıştırılmış ütülü ve katlanmış bir şekilde teslim ediliyor mu?			
44	Cihaz bakımlarının yapıldığına dair kayıtlar mevcut mu?			
45	Delici ve kesici alet yaralanmalarında yapılacaklar biliniyor mu?			
46	Enfekte çamaşırların servislere göre ayrılarak temizleniyor mu?			
47	Personele oryantasyon eğitimleri ve şartnamede belirtilen zorunlu eğitimler veriliyor mu? Eğitim kayıtları düzenli tutuluyor mu? (atık kontrolü vb)			
48	Bölüm aylık çalışma listeleri hazırlanıyor, yönetime onaylatılarak çalışanlara bildiriliyor mu?			
49	Personel düzenli olarak çalışma alanında ziyaret ediliyor mu?			
50	Alan ve iş kontrol formları düzenli olarak tutuluyor ve yönetime sunuluyor mu?			
51	Çamaşır hizmetinin aksamasını engelleyecek önlemler alınıyor mu?			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (HASTA/NUMUNE TAŞIMA HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Personelin birimlerine özgü alması gereken eğitimler (taşıma teknikleri, organizasyon vs.) düzenli olarak veriliyor mu?			
32	Personelin kullanacağı ekipmanlar (sedye, taşıma çantası, koruyucu ekipman vs.) temiz, düzenli ve yeterli sayıda hizmet verilen alanda bulunduruluyor mu?			
33	Personelin kullanacağı ekipmanların temizliği, bakım takibi ve kontrolleri düzenli aralıklarla yapılıyor mu?			
34	Sağlık tesisi içerisinde numune taşıma için belirlenmiş saat uygulaması var mı? Belirlenen bu kurala riayet ediliyor mu?			
35	Numune taşıma da teslim alma/teslim verme esnasında kayıt tutuluyor mu?			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (ATIK YÖNETİMİ HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Sağlık tesisindeki atıklarda ilgili yönetmeliklere ve hizmet sunum rehberine uygun gerekli düzenlemelere (etiketleme, konteynırlar, toplama, taşıma, bertaraf vs. ) riayet ediliyor mu?			
32	Tıbbi atık personeli ayırımı yapılıyor mu?			
33	Tıbbi atık personelinin kıyafet, ekipman temini ve çalışan tarafından etkin kullanımı sağlanıyor mu?			
34	Personelin birimlerine özgü alması gereken eğitimler (atık yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği vs.) düzenli olarak veriliyor mu?			
35	Tıbbi atık personeline duş alma, el yıkama imkanı için uygun ortam sağlanıyor mu?			
36	Tıbbi atık miktarları ile ilgili düzenli olarak kayıt tutulup yönetime bilgilendirme yapılıyor mu?			
37	Ambalaj atıkları ile ilgili firma işbirliği sağlanıyor mu?			
38	Evsel ve Tıbbi Atıklar ile ilgili belediye ile işbirliği yapılarak bertarafı sağlanıyor mu?			



SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (BAHÇE/OTOPARK HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Bahçe/Otopark hizmetlerinde rehberine uygun olarak hizmet sunumu sağlanıp, düzenli aralıklarla kontrolleri yapılıyor mu?			
32	Bahçe/Otopark ile ilgili sorun ve aksaklıkların tespiti, giderilmesi ve takibi zamanında sağlanıyor mu?			
33	Alanların varlığı ve yeterliliği göz önünde bulundurularak engelli, hasta ve personel için ayrı ayrı otopark düzenlemesi yapılıyor mu?			
34	Bahçe/Otopark alanı içerisinde yeterli aydınlatma ve yönlendirme yapılıyor mu?			
35	Bahçe/Otopark alanı içerisinde trafik, yaya güvenliği ve araç yönlendirme için gerekli düzenlemeler sağlanıyor mu?			
36	Bahçe/Otopark alanı içerisinde ihtiyaç halinde karşılama, yönlendirme, danışma personeli ile organize hareket edilerek sorunlar gideriliyor mu?			
SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (TERZİLİK HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Sağlık tesisine ait tekstil ürünlerinin yırtık ve sökükleri zamanında tamir ve tadilatları yapıp ilgili birimlere teslimi yapılıyor mu?			
32	Sağlık tesisinin ihtiyacına yönelik tekstil ürünleri uygun şekilde ve zamanında dikilerek birimlere teslimi yapılıyor mu?			
33	Terzihane işlem görecekt tüm ürünlerin teslim alıp/teslim verme işlemleri kayıt altına alınıyor mu?			
34	Personelin birimlerine özgü alması gereken eğitimler (iş sağlığı ve güvenliği vs.) düzenli olarak veriliyor mu?			
SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (KARŞILAMA YÖNLENDİRME HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Bölüm aylık çalışma listeleri hazırlanıyor, yönetime onaylatılarak çalışanlara bildiriliyor mu?			
32	Personel düzenli olarak çalışma alanında ziyaret edilerek, bilgilendirme durumu ve hizmet kalitesi (güler yüz, nezaket, saygı vs.) değerlendiriliyor mu?			
33	Personelin birimlerine özgü alması gereken eğitimler düzenli olarak veriliyor mu?			
34	Personelin kullanacağı ekipmanlar (sedye, tekerlekli sandalye vs.) temiz, düzenli ve yeterli sayıda hizmet verilen alanda bulunduruluyor mu?			
35	Sağlık tesisinin belirlemiş olduğu Sağlık tesisi ve ziyaret kurallarına riayet ediliyor mu?			
36	Bankoların yükseklikleri Sağlık Bakanlığı' nın yeni düzenlemesine uygun mu?			
37	Danışmada sağlık tesisine ait broşür, yatan hasta bilgisi ve doktor çalışma planları bulunuyor mu?			

38	İhtiyacı olan engelli, kimsesiz ve yaşlı olan vatandaşlara sağlık tesisi içerisindeki iş ve işlemlerinde ihtiyaç dahilinde eşlik ediliyor mu?			
39	Danışma, Karşılama Yönlendirme hizmetlerinde görevli yeterli sayıda işaret dili kullanabilen personel bulunuyor mu?			
<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (DİN HİZMETLERİ)</b>	<b>EVET</b>	<b>HAYIR</b>	<b>AÇIKLAMA</b>
31	Morga kabul edilmiş mevtaların belirli bir süre için uygun koşullarda muhafazası sağlanıyor mu?			
32	Gasilhaneye /Morga gelen mevtaların tüm kayıt işlemleri (kabul, defin, teslim vb.) tam ve zamanında yapılıyor mu?			
33	Bulaşıcı hastalıklardan ölenlerin defin işlemleri Umumi Hıfzısıha Kanunu' na uygun ve Enfeksiyon Kontrol Komitesi ile koordineli olarak gerçekleştiriliyor mu?			
34	Morg dolaplarının ısı ve temizlik takipleri düzenli yapılarak kayıt altına alınıyor mu?			
35	Adli vakalarda resmi prosedürler zamanında ve eksiksiz yürütülüyor mu?			
36	Sağlık tesisinde vakit ve Cuma namazları kıldırılıyor mu?			
37	Mescit, abdest alma yeri, morg ve çevresinin temizlik takipleri düzenli yapılarak kayıt altına alınıyor mu?			
38	Gerekli durumlarda kadın gassal temin edilebiliyor mu?			
39	Agoni durumunda olan veya cenaze sahiplerine gerekli durumlarda manevi destek veriliyor mu?			
40	Bildirim yapılması gereken durumlarda yer ve kurumlara zamanında ve eksiksiz bildirim yapılıyor mu?			
41	Sağlık tesisinde bebek cenazelerine yönelik olarak içinde cenazeyi sabitleyecek bir düzeneğin bulunduğu Bebek Taşıyıcısı tam ve yeterli sayıda bulunduruluyor mu?			
42	Morg çıkışı sağlık tesisinin ana giriş ve çıkışlarından ayrı mı?			
43	Çalışır durumda ve yeterli sayıda ölü muhafaza dolabı var mı?			
44	Arşiv işlemleri eksiksiz olarak yapılıyor mu?			
45	Çalışanların kişisel koruyucu ekipmanları var mı?			
46	Çalışanlar gerekli durumlarda koruyucu ekipman kullanıyor mu?			
47	Morg bekleme alanı ve alanda yeterli sayıda koltuk var mı?			
48	Atık yönetimi prosedürü uygulanıyor mu?			
49	Personelin birimlerine özgü alması gereken eğitimler düzenli olarak veriliyor mu?			
50	Cenaze hazırlama yerleri hizmet sunum rehberinde belirtilen standartlara uygun mu?			
51	Su ısıtma tertibatı var mı?			

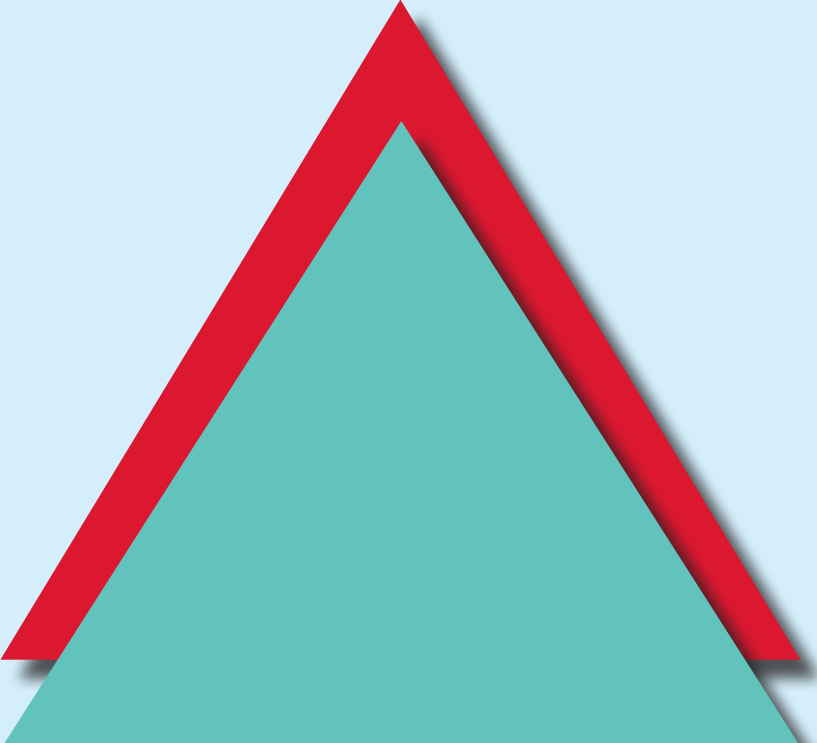
SIRA NO	HİZMETE ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (KANTİN/KAFETERYA HİZMETLERİ)	EVET	HAYIR	AÇIKLAMA
31	Mevcut kantin/kafeterya sağlık tesisi ihtiyacını karşılıyor mu?			
32	Personelin kılık kıyafet ve kişisel bakımına gösterdiği özene dikkat ediliyor mu?			
33	Genel denetim ve kontrollerde istenen belgeler tam ve eksiksiz mi?			
34	Ambalajsız gıdalar doğru sıcaklıkta ve uygun koşullarda muhafaza ediliyor mu?			
35	Gıdaların etiketlerinde raf ömrü bulunuyor mu?			
36	Satılması ve kullanılması yasaklanmış ürünler ve alkollü içeceklerin satışı engelleniyor mu?			
37	Satış fiyatlarının uygunluk kontrolleri düzenli olarak yapılıyor mu?			
38	Sağlık tesisi içerisinde satılması uygun görülmeyen gıdaların kontrolleri düzenli olarak yapılıyor mu?			
39	Kiralanan alan dışına yerleşim yasağına riayet ediliyor ve kontrolleri düzenli olarak yapılıyor mu?			
40	Gıdaların satışına kadarki olan sürede soğuk zincir kuralına riayet ediliyor ve kontrolleri düzenli olarak yapılıyor mu?			
41	İşletmeci tarafından iç mekan, 10m2 alanı kapsayacak dış çevre emniyeti, hijyen ve temizlik unsurlarına dikkat ediliyor mu?			
42	İşletmede engelli düzenlemeleri mevcut mu?			
43	İşletme sağlık tesisi yönetiminin belirlediği saat aralığında hizmet veriyor mu?			
44	Hizmet sunum rehberinde belirtilen sağlık tesisi içerisinde "seyyar satış yapılamaz" kuralına riayet ediliyor mu?			
45	İşletmede kullanılan elektrik, su, doğalgaz gibi giderler de sızma sayaçlar ile ölçümü yapılarak ödeme gerçekleşme durumu takip ediliyor mu?			
46	Atık yönetimi prosedürü uygulanıyor mu?			





T.C. Sağlık Bakanlığı

**BÖLÜM III**  
**BİREYSEL DEĞERLENDİRME**  
**KRİTERLERİ UYGULAMA**  
**REHBERİ**





## 1. GİRİŞ

Kurumlarımızın hizmet kalitesini daha iyi koşullara taşınabilmesi, çalışanlarının yetkinlik düzeylerinin artırılmasına bağlıdır. Performans ve motivasyonu yüksek olan çalışanlardan oluşan bir ekip, hizmet verilen kitlenin memnuniyetini artırır, dolayısıyla kuruma itibar ve güven kazandırır. Bu sebeple personelin adaletli bir şekilde değerlendirilerek gerekli moral ve motivasyonların sağlanması büyük önem taşımaktadır. Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği alanında görev yapan personellerimiz ve yöneticilerimiz ile birlikte sağlık tesislerimizdeki tüm alanlarda daha kaliteli ve profesyonel hizmet vermek ana gayemizdir.

## 2. BİREYSEL DEĞERLENDİRMEİNİN AMACI

Bilindiği üzere bireysel değerlendirmeler çalışanların iş memnuniyetlerinin ve motivasyonunun artırılması, tüm çalışanlar için objektif, adil, eşit ve eş zamanlı değerlendirme sağlaması, kişisel gelişim planı, eğitim, ödüllendirme gibi durumlara esas teşkil edecek analiz ve değerlendirme sürecinin oluşturulması, yüklenen rol ve sorumlulukların daha somut olarak tanımlanması ve bu tanımlamalara paralel olarak iş akışlarının belirlenmesi amacı ile oluşturulmuştur.

Bir Kurumun yönetilmesindeki 4 Temel bileşen Planlama, Organizasyon, Yönetim ve Kontrol'dür. Bunlardan sonuncusu olan Kontrol kurumun planlanan hedeflere ulaşılabilirliğini sorgular. Kontrol sadece bağlı bulunan Kurumu değil etkileşim içinde olduğu diğer kurumları veya kişileri de etkiler. Kurumun iş gücü, zaman, maliyet, memnuniyet gibi olmazsa olmaz bileşenleri kontrol yapılarının aktif olarak çalıştırılması ile mümkündür.

## 3. BİREYSEL DEĞERLENDİRMEİNİN TEMEL HEDEFLERİ

- ✓ Bireysel ve özellikle kurumsal performansta artış sağlamak,
- ✓ Yöneticilere geri besleme sağlayacak güvenilir bilgi havuzu oluşturmak,
- ✓ Çalışanların iş memnuniyetini ve motivasyonunu arttırmak,
- ✓ Personel için objektif olarak tespit edilmiş kriterlerle adil, eşit ve eş zamanlı değerlendirme sağlanması ve bu değerlendirme sonucuna göre eğitim, ödüllendirme, planlama gibi uygulamalara temel teşkil edecek bir analiz sürecinin oluşturulmasını sağlamak,
- ✓ Çalışanın işe odaklanmasını sağlamak,
- ✓ Yönetim becerilerini geliştirmek,
- ✓ Grup çalışmasını artırmak için çalışanlar arasındaki ilişkileri düzenlemek,
- ✓ Yönetici ve çalışan arasındaki iletişimi geliştirmek ve çalışanları belli bir anlayış düzeyine çıkarmak,
- ✓ Çalışanın ilgi duyduğu konuları belirlemek ve örgütün amaçları ile çalışanın ilgisi arasında ahengi sağlamak.

#### 4. BİREYSEL DEĞERLENDİRMENİN YARARLARI

Kurumsal alanda bireysel değerlendirmenin yararları üç kısımda görülmektedir.

ÇALIŞANLARA SAĞLADIĞI YARARLAR	YÖNETİCİLERE SAĞLADIĞI YARARLAR	KURUMA SAĞLADIĞI YARARLAR
<p>a) Üstlerinin, çalışması hakkındaki düşüncesini bilmesini ve "liyakat, kariyer, sınıflandırma, fark edilme, tanınma" ihtiyacını karşılanmasını sağlar.</p> <p>b) Performanslarını arttırmaya yönelik sorumluluk almaları yönünde çalışanları teşvik eder.</p> <p>c) Kendileri hakkında geri bildirim almalarına ve üstleri ile iki yönlü iletişim kurmalarına olanak tanır.</p> <p>d) Kendilerinden bekleneni bilmelerini sağlayarak, güç ve becerilerini doğru yöne kanalize etmelerine yardımcı olur.</p> <p>e) Uygulamada birden fazla değerlendirici bulunduğundan personelin objektif ve tarafsız olarak değerlendirilmesine olanak sağlar.</p> <p>f) Farklı alanlarda eksiği olan personellerin hem ana başlık düzeyinde hem de alt başlıklarda ayrı ayrı eğitim almalarına olanak verir.</p> <p>g) Bireysel verimliliği artırır.</p>	<p>a) Maksimum yararlılık ve faydanın sağlanması için daha sistematik bir yönetim imkanı sağlar.</p> <p>b) Astları ile olan ilişkilerini ve iletişimlerini güçlendirir.</p> <p>c) Ödüllendirilecek ve teşvik edilecek yüksek performanslı çalışanları tespit etmelerini sağlar. Danışmanlık ve yönlendirme yapılacak düşük performanslı çalışanları tespit etmelerini sağlar.</p> <p>d) Takım çalışmasını güçlendirir.</p> <p>e) Karşılıklı güven, saygı ve profesyonelliğe dayanan iş ilişkilerinin gelişmesine yardımcı olur.</p> <p>f) Uygulama farklı alanlarda (temizlik, güvenlik, yemek, veri giriş vb.) sunulan hizmetlerin eşit olarak değerlendirilmesini sağlar.</p>	<p>a) Kurumsal hedef ve amaçların çalışanlarına duyurulmasını sağlar.</p> <p>b) Yönetim bilgi sistemine bir kaynak teşkil eder.</p> <p>c) İş yerinde güçlü-sağlıklı ilişkilerin ve iletişimin kurulmasına yardımcı olur.</p> <p>d) Kurumun organizasyonel verimliliğini artırır.</p> <p>e) Kurumun hedeflerine ulaşma derecesinin izlenebilmesini olanak sağlar.</p> <p>f) Personelin başarı, değerlendirilmesi ile ödül verilebilmesi ve ayrıca çalışanlar hakkında alınacak diğer kararlar için bir alt yapı oluşturulmasına yardımcı olur.</p> <p>g) Kurum genelinde eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının tespit edilmesini sağlar.</p> <p>h) İnsan kaynakları sistemlerinin denetimine yardımcı olur.</p> <p>ı) Uygulama birden fazla personel ile yapıldığından standart ve tüm personelin katıldığı eğitimler yerine personelin eksik olduğu yönlerin belirlendiği ve bu doğrultuda planlamanın yapıldığı çağdaş eğitim sistemine olanak verir.</p> <p>i) Zaman, maliyet, iş gücü, kurumsal imaj vb. kavramların önemini artırır.</p>



## 5. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMLARININ UYGULANMA USULÜ VE PUANLARIN DERECELENDİRİLMESİ

- ✓ Bireysel Değerlendirme Formları, her altı ayda bir olmak üzere yılda iki defa uygulanmalıdır,
- ✓ Değerlendirme bir komisyon tarafından yapılmalı komisyonunda şirket sorumlusu, şirket personel müdürü, birinci sorumlu amir (örneğin diyetisyen), mutfak sorumlusu, Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Birim Sorumlusu/Müdür Yardımcısı veya Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürü/Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü olabileceği en az üç kişiden oluşmalıdır.
- ✓ Değerlendiriciler, Bireysel Değerlendirme Formunu kullanarak, çalışanların kurumsal, iş disiplini ve davranışsal vb. özelliklerini değerlendirir.
- ✓ Formlar 28 ortak soru ile hazırlanmış olup ayrıca alana özel ilave sorular eklenerek birime çalışanlarına özgü değerlendirme imkanı sağlanmıştır.
- ✓ Her çalışan 28 ortak soru ile birlikte, temizlikte ilave 4 soru, yemek hizmetleri personeline 12 soru, güvenlik personeline 5 soru, çamaşırhane personeline 5 soru, veri girişi personeline 4 soru, karşılama yönlendirme personeline 4 soru, tıbbi atık personeline 5 soru, hasta/numune taşıma personeline 9 soru ile değerlendirilecektir. Değerlendirme sonucu elde edilen toplam puanın soru sayısına bölünüp ortalama alınması ile hesaplama yapılmalıdır.
- ✓ Yöneticiler için hazırlanan Bireysel Değerlendirme Formu ana soruların yanısıra ilave 4 soru ile şef ve şef üstü görevlerde çalışanlar için uygulanmalıdır.
- ✓ Bireysel Değerlendirme Formunda yer alan kriterlerin her biri 1 ile 5 puan arasında puanlandırılır. Değerlendirilen personelin, kriter değerlendirmesinden alacağı en az puan 1 (Bir) iken; çok başarılı bir personelin de alacağı puan en çok 5 (Beş) olmalıdır.
- ✓ Bireysel değerlendirme notu ve ortalaması hesaplanırken kesirler tam sayıya tamamlanır. 0,5 ve üzeri değerler bir üste, 0,4 ve altı değerler ise alt değere tamamlanır.

Bireysel değerlendirme sonuçlarının derecelendirilmesi aşağıdaki şekilde yapılacaktır.

**Çok Yetersiz (1-1,4 Puan):** İş gereklerini karşılama ve beklenen düzeyde başarı gösterme açısından açıkça yetersizdir. İşin normal görevlerini nadiren, ara sıra, beklenildiği gibi yerine getirir. Ya da çok az görevi gereği gibi yerine getirir. Uygunsuzlukları yüklenici firma ile birlikte görüşülerek giderilmesi için çözüm oluşturulmalı ve takibi yapılmalıdır.

**Yetersiz (1,5-2,4 Puan):** İşin gereklerini yerine getirme ve beklenen performansı gösterme açısından ciddi yetersizlikleri vardır. Normal görevlerinin bir bölümünü asgari düzeyde yerine getirir. Diğer görevlerini genellikle beklenildiği gibi yerine getirmez. Eğitime tabi tutulmalı ve tekrar değerlendirilmelidir.

Orta Derecede Yeterli (2,5-3,4 Puan): İşin normal gereklerini genellikle yerine getirir. Ara sıra bazı görevleri yerine getirmede zayıflıklar olabilir. Genel olarak, beklenen düzeyde, vasat bir performans gösterir. Bu düzeyde performans derecesi gösterenler; performans düşüklüğüne sebep olan kriterler de göz önünde bulundurularak, gerekli görülmesi veya ihtiyaç olması halinde diğer birimlerde görevlendirilebilirler. Eğitime tabi tutulmalı ve tekrar değerlendirilmelidir.

İyi Derecede Yeterli (3,5-4,4 Puan): İşin normal gereklerini her zaman yerine getirdiği gibi, ara sıra bazı konularda beklenenin, ortalamanın üzerinde de başarı gösterir.

Çok İyi (Derecede) Yeterli (4,5-5 Puan): İşin normal gereklerini her zaman karşılamanın yanında genellikle, birçok konuda beklenenin üzerinde çok iyi performans gösterir. Performans bakımından örnek gösterilecek düzeyde başarılıdır.

## 6. SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Değerlendirme sonucu yetersiz olan personele, performansını geliştirmesi gerektiği konusunda bilgiler verilir. Ayrıca çalışanın performansını arttırabilmesi için verilecek eğitimlerden maksimum verim alması sağlanmalıdır.
2. Kötü niyet veya özel amaçla Bireysel Değerlendirme Formlarını gerçeğe aykırı doldurdıkları anlaşılan değerlendiricilerin değerlendirilmesi geçersiz sayılır.
3. Bireysel değerlendirme notu iki defa üst üste çok yetersiz olarak değerlendirilen sözleşmeli personele rotasyon uygulanıp eğitimler verilir. Yine yetersiz olarak değerlendirilirse, uygunsuzluklar yazılı olarak yüklenici firmaya bildirilmelidir.
4. Bireysel değerlendirme notu çok iyi (derecede) yeterli olarak değerlendirilen personel ödüllendirilmelidir.

## 7. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMU DOLDURULURKEN AŞAĞIDAKİ HUSUSLARA DİKKAT EDİLMELİDİR

1. Bireysel Değerlendirme Formu, sağlık tesislerimizde tam zamanlı olarak görev yapan temizlik, veri giriş, yemek, güvenlik, yönlendirme, teknik hizmet ve benzeri tüm dış kaynaklı hizmet alımlarında çalışan personel için 6 aylık olarak doldurulacaktır.
2. Yeni göreve başlayan personele oryantasyon eğitimi sırasında Bireysel Değerlendirme Kriterleri mutlaka anlatılmalıdır.
3. Bireysel Değerlendirme Formunu dolduracak olan 1. Değerlendirici; personelin yaptığı göreve ilişkin en yakın amiri olup, Sağlık Tesisi Yöneticisi, Hasta Hizmetleri ve Otelcilik Müdürü, İdari Ve Mali Hizmetler Müdürü, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlerince yazılı olarak belirlenecektir.
4. Bireysel Değerlendirme Formunu dolduracak olan 2. Değerlendirici; Hasta Hizmetleri ve Otelcilik Müdürü olmalıdır. Hasta Hizmetleri ve sağlık Otelciliği Müdürü olmayan sağlık tesislerimizde ise İdari Ve Mali Hizmetler Müdürü veya Sağlık Bakım Hizmetleri Müdür'ünden birisi olup bu değerlendirici Sağlık Tesisi Yöneticisi tarafından yazılı olarak belirlenecektir.

5. Değerlendiriciler değerlendirmelerini tam bir tarafsızlık içerisinde yapmalıdır, tarafsızlık içerisinde bulunmaması başka bir personele haksızlık yapacağı anlamına geldiğini unutmamalıdır.
6. Bireysel değerlendirme sonucu kesinlikle işten çıkarılma ile sonuçlandırılmamalıdır. Yer değişimi veya eğitim verilmesi ile sonuçlandırılmalıdır.
7. Bireysel Değerlendirme Kriterlerine ilave kriter eklenecek olursa her bir kriter 5 (beş) puan üzerinden değerlendirilecek ortalaması forma aktarılacaktır.
8. Bireysel Değerlendirme Formu, değerlendiriciler tarafından doldurulup onaylandıktan sonra Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürüne yoksa İdari Ve Mali Hizmetler Müdürü veya Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürüne teslim edilecektir.
9. Değerlendirilen personel tarafından sonuca itiraz edilmesi mümkün olup, yazılı itiraz halinde nihai puan Sağlık Tesisi Yöneticisi ile 2. Değerlendiricinin not ortalaması olacaktır.
10. Bireysel Değerlendirme Formunu teslim alan müdür, sağlık otelciliği biriminde çalışan personeline bu formları Bireysel Değerlendirme Puan Tablosuna ortalama puanlarıyla kaydını sağlamalıdır.
11. Bireysel Değerlendirme Formunda İletişim Becerisi kriter puanı ortalaması düşük olanlar hasta/hasta yakını ile birebir iletişim kurulan birim ya da görevlere verilmemeli iletişim konusundaki eğitimlerine özel önem gösterilmelidir.

## 8. ÖRNEK HESAPLAMA

Bir Temizlik personeli form üzerinde toplam 28 ortak sorular ve artı 4 alana özel soru ile değerlendirilir ve sonuç olarak toplam 129 puan almıştır. Netice puan üzerinden değerlendirme yapmak için toplam puan soru adedine bölünür ( $129/32=4,03$ ) ve 4,03 puan elde edilir. Bu değerlendirme sonucu uygulanma usullerine göre 4 olarak kabul edilir ve değerlendirme alanında nerede olduğuna bakılarak süreç işletilir. Bu temizlik personeli almış olduğu puan sonucu İyi Derecede Yeterli aralığına girmekte olup, işin normal gereklerini her zaman yerine getirdiği gibi, ara sıra bazı konularda beklenenin, ortalamanın üzerinde de başarı gösterdiği ancak tam puan verilmeyen alanlara yönelik özgü tespitte bulunularak ihtiyacı varsa çözüm üretilmesi şeklinde değerlendirilir.

## 9. BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMU

BİREYSEL DEĞERLENDİRME FORMU						
ADI SOYADI:						
UNVANI:						
GÖREV YAPTIĞI BİRİM:						
ALDIĞI TEŞEKKÜR SAYISI:						
ALDIĞI ŞİKAYET SAYISI:						
Gerçekleştirilen İşlem Sayısı (veri giriş personel için doldurulacaktır):						
Hatalı İşlem Sayısı (veri giriş personel için doldurulacaktır):						
A	KURUMSAL TEMSİLİYET DÜZEYİ	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
1	Kılık Kıyafet ve Kişisel Bakıma Gösterdiği Özen					
2	Kimlik Kartı Kullanımı					
3	Kişisel Temizlik, Görev Alanı Temizliği ve Sağlık Tesisi Temizliğine Gösterdiği Özen					
4	Ahlaki Kurallara Aykırı, Argo, Küfür vb. Uygunsuz Konuşmalar Yapma					
B	İŞ DİSİPLİNİ VE SORUMLULUĞUNA SAHİP OLMA	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
5	Planlanan İş Takvimine Göre Hareket Etme					
6	Mesai Saatlerine ve Mesai Kurallarına Riayet Etmesi					
7	Mesai Saatleri İçinde Görev Yerini Terk Etmeme Durumu					
8	Mesai Saatleri İçinde Görev Tanımı Dışında Faaliyetlerde Bulunmama Durumu					
9	Mesai Saatleri İçinde Görevi Aksatacak Şekilde Cep Telefonu Kullanmama Durumu					
10	Görev Alanı ve Görev Süresi İçinde Sigara Kullanmama Durumu					
11	Görev Alanıyla İlgili Bilgileri İlgililere Zamanında Aktarması					
12	İşyeri Disiplinini Koruma ve Sürdürme (Güvenilirlik, Gizlilik ve mahremiyete özen vb.)					
13	Sağlık Tesisinde Kullanılan Tüm Malzeme ve Sistemleri Koruma, Aksaklıkları ilgililere iletme					
14	Vermiş Olduğu Hizmeti Geliştirmeye Yönelik Etkinlik ve Faaliyetlere Katılma (Kurs, Seminer, Sertifika)					

C	İLETİŞİM BECERİSİ	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
15	Stres Yönetimi Zor Hasta İle Başa çıkabilme Becerisi					
16	Hasta ve Yakınları ile olan Uygun İletişim Tekniği Kullanması (Karşılama, Uğurlama ve sözel iletişim becerileri ve beden dilini etkin kullanma)					
17	Görev alanı değişikliklerine gösterdiği uyum					
18	Üstleri, Ekip Arkadaşları ve Diğer Çalışanlar ile Olan Uyumu ve İletişimi					
19	İş Süreçlerine Olumlu Katkı Sağlama Düzeyi					
D	EĞİTİMLERE KATILIM DÜZEYİ	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
20	Kod Uygulamaları Eğitimi					
21	İletişim Eğitimi					
22	Hijyen Eğitimi					
23	El Hijyeni Eğitimi					
24	İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi					
25	Hasta ve Çalışan Hakları Eğitimi					
26	Stresle Başa Çıkma Eğitimi					
27	Kriz ve Çatışma Yönetimi Eğitimi					
28	Sivil Savunma ve İhtiyaca Yönelik Diğer Eğitimler					
E	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (GÜVENLİK PERSONELİ)	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
29	Görev Srasındaki Teçhizatının Tam Olması					
30	Sağlık Tesisi Ziyaret Saati Uygulamasına Uygun Davranma					
31	Acil Durumlarda Müdahale, Koruyucu ve Önleyici Faaliyetlerde Bulunma					
32	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
33	İşaret Dili Eğitimi					
F	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (KARŞILAMA YÖNLENDİRME PERSONELİ)	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
29	Sağlık Tesisi Organizasyonu Eğitimi (Sağlık Tesisi Kuralları, Sağlık Tesisi Yapısı vs.)					
30	Gerekli Durumlarda Sağlık Personelinden Yardım Alabilme					
31	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
32	İşaret Dili Eğitimi					

G	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (YEMEK HİZMETLERİ PERSONELİ)	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
29	İşçi Sağlığı Ve Çalışan Güvenliği Kapsamında Çalışanlar Kişisel Koruyucu Ekipman (maske, eldiven ve bone vs.) Kullanımı.					
30	Çevre Kültürüne ve Bilincine Sahip Olma (Atıkların uygun toplanması ve saklanması vb.)					
31	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
32	İşaret Dili Eğitimi					
33	Sağlık Tesisi Organizasyonu Eğitimi (Sağlık Tesisi Yemek Hizmetlerinde Görev Alanları ve Görevleri vb.)					
34	Hizmet Kalite Standartları Kapsamında Mutfak Hizmetleri Eğitimi					
35	Sağlık Tesisi Yemekleri ve Diyet Yemekleri Hakkında Genel Bilgi Eğitimi					
36	Beslenme Eğitimi (Sağlık Tesisinde Toplu Beslenme Hizmetleri Eğitimi)					
37	Servis Kuralları Eğitimi					
38	Atık Yönetimi Eğitimi					
39	Bulaşıcı Hastalıklar Eğitimi					
40	Kat Hizmetleri Eğitimi					
H	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (TEMİZLİK PERSONELİ)	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
29	Görev Sırasındaki Teçhizatının Tam Olması					
30	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
31	İşaret Dili Eğitimi					
32	Atık Yönetimi Eğitimi					
I	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (ÇAMAŞIRHANE PERSONELİ)	ÇOK İYİ (5)	İYİ (4)	ORTA (3)	YETER SİZ (2)	ÇOK YETER SİZ (1)
29	Sağlık Tesisi Tekstillerinin Bölümlerden Teslim Alma ve Teslim Etme Kayıtlarının Doğru Tutulması					
30	Çamaşırhaneye Teslim Edilen Tekstillerin Kesici ve Delici Materyallerden Ayrılması					
31	Çamaşırların Doğru Makinelerde Yıkınması ve Kurutulması					
32	Çamaşırhaneye Gelen Tekstillerin Yıkama Talimatlarına Uygun Yıkınması					
33	Çamaşırların Servis Görevlilerine Hasarlı Olanları Ayrıştırılmış, Ütülü ve Katlanmış Şekilde Teslim Edilmesi					

İ	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (VERİ GİRİŞ PERSONELİ)	ÇOK	İYİ	ORTA	YETER	ÇOK
		İYİ (5)	İYİ (4)	(3)	SİZ (2)	YETER- SİZ (1)
29	Hasta Haklarına Özen Gösterme					
30	Bilgi Güvenliği ve Hasta Mahremiyetine Uygun Görev Yapma					
31	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
32	İşaret Dili Eğitimi					
J	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (HASTA/NUMUNE TAŞIMA PERSONELİ)	ÇOK	İYİ	ORTA	YETER	ÇOK
		İYİ (5)	İYİ (4)	(3)	SİZ (2)	YETER- SİZ (1)
29	Görev Srasındaki Teçhizatının Tam Olması					
30	Acil Durumlarda Koruyucu ve Önleyici Faaliyetlerde Bulunma					
31	İşçi Sağlığı Ve Çalışan Güvenliği Kapsamında Kişisel Koruyucu Ekipman (maske, eldiven ve bone vs.) Kullanımı.					
32	Hasta Güvenliği ve Mahremiyetine Uygun Görev Yapma					
33	Gerekli Durumlarda Sağlık Personelinden Yardım Alabilme					
34	Numuneleri Özelliklerine Göre Uygun Ekipmanla Uygun Taşıyabilme					
35	Numuneleri Güvenli ve Hızlı Bir Şekilde Taşıyabilme					
36	Engelli Hastaya Yaklaşım Eğitimi					
37	İşaret Dili Eğitimi					
K	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (TIBBİ ATIK TOPLAMA/TAŞIMA PERSONELİ)	ÇOK	İYİ	ORTA	YETER	ÇOK
		İYİ (5)	İYİ (4)	(3)	SİZ (2)	YETER- SİZ (1)
29	İşçi Sağlığı Ve Çalışan Güvenliği Kapsamında Kişisel Koruyucu Ekipman (maske, eldiven ve bone vs.) Kullanımı.					
30	Acil Durumlarda Koruyucu ve Önleyici Faaliyetlerde Bulunma					
31	Atıkları Uygun Depoya Yönlendirme Becerisi					
32	Atıkları Yerinde, Uygun ve Zamanında Toplayabilme Becerisi					
33	Atık Yönetimi Eğitimi					
L	ALANA ÖZEL DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (YÖNETİCİ PERSONEL)	ÇOK	İYİ	ORTA	YETER	ÇOK
		İYİ (5)	İYİ (4)	(3)	SİZ (2)	YETER- SİZ (1)
29	Çalışanlarına Örnek Olma ve Onların Kendilerini Geliştirmelerine İmkan Sunma					
30	Çalışanlar Arasında Adil İş Dağılımı Yapabilmesi ve Eşit Oranda Sorumluluk Verebilmesi					
31	Sorunlar Karşısında Etkili ve Pratik Çözümler Geliştirebilme Becerisi					
32	İş Süreçlerinin Takibi, Denetimini Yapabilme ve Raporlama Becerisi					

M	TOPLAM	
N	SONUÇ DEĞERLENDİRME TABLOSU	AÇIKLAMA
	ÇOK İYİ (4,5-5) : Başarılı Ödüllendirilmeli	
	İYİ (3,5-4,4 Puan) : Görevine Devam Etmeli	
	ORTA (2,5-3,4 Puan) : Eğitim Verilmeli, Durumu Takip Edilmeli	
	YETERSİZ (1,5-2,4 Puan) : Eğitim Verilmeli, Görev Alanı Değiştirilmeli, Durumu Takip Edilmeli	
	ÇOK YETERSİZ (1-1,4 Puan) : Eğitim Verilmeli, Uygunsuzluklar Yazılı Olarak Yüklenici Firmaya Bildirilmeli	