

	ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ POLİTİKAMIZ	
DOKÜMAN KODU : HD.TL.001	REVİZYON NO : 00	YAYIN TARİHİ : 01.11.2022
		Sayfa Sayısı:1/2

1. AMAÇ: Hemodiyaliz işlemi yapılan hastaların refakatçi ve ziyaretçi kabulünde standart bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu talimat diyaliz merkezine refakatçi ve ziyaretçi kabulünü ve kurallarını kapsar.

3. KISALTMALAR: Herhangi bir kısaltma kullanılmamıştır.

4. TANIMLAR: Herhangi özel bir tanım bulunmamaktadır.

5. SORUMLULAR: Bu talimatın uygulanmasından hasta ziyaret/refakatçi kabulü yapılan tüm birimler ve çalışanları sorumludur.

6. TALİMAT AKIŞI:

6.1.Ziyaretçi ve Refakatçileri için Kurallar:

- Refakatçi sayısı bir kişi ile sınırlıdır. Refakatçi bilgisi diyaliz merkezi yönetimine hasta ve/veya hasta yakını tarafından bildirilmelidir.
- 18 yaş altı hastalar, akli dengesi yerinde olmayan, madde bağımlıları, hamileler gibi özellikli hasta gruplarında hastanın tedavisi süresince refakatçi bulundurması diyaliz merkezi yönetimi tarafından talep edilebilir.
- Refakatçinin değişmesi durumunda diyaliz merkezi yönetimi mutlaka hasta ve/veya hasta yakını tarafından bilgilendirilmelidir.
- Refakatçi izin verilmediği sürece diyaliz seans salonlarına giremez, bekleme salonu ve refakatçi/hasta yakınlarına ayrılmış alanlar dışındaki alanlarda bulunamaz.
- Refakatçi sorumlu hemodiyaliz hekimi ve /veya uzman hekim viziti ve tıbbi bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.
- Hekim ve hemşire/tekniker direktifleri dışında hastaya yönelik herhangi bir uygulama yapmamalıdır.
- Refakatçilerin, bekleme salonu, diyaliz seans salonları ve klinik koridorlarında yüksek sesle konuşmaması, gürültü yapmaması, salonlarda bulunan televizyonları başkalarını rahatsız etmeyecek şekilde kullanması gereklidir.
- Refakatçi, diyaliz seans salonlarına girip çıkarken ellerini mutlaka yıkamalıdır.Hasta ve çevresine her temasında el dezenfektanı kullanmalıdır.
- Refakatçi, sorumlu hemodiyaliz hekimi ve /veya uzman hekim ve hemşire/tekniker direktifleri doğrultusunda hastanın bakımına yardım ederken mutlaka eldiven takmalıdır.
- Refakatçi, tedavi malzemelerine, ilaç dolaplarına, diyaliz cihazlarına müdahale etmemelidir.
- Refakatçi; hemşire/tekniker tarafından verilen “Hasta ve Ailesi Eğitim Formu”nda verilen eğitim kurallarına uymalıdır. (El Hijyeni, düşme riski eğitimi, bakıma ilişkin dikkat edilmesi gerekenler, acil durumda yapması gerekenler vb.)
- Refakatçi, hastanın merkez dışındaki sağlığı, rahatsızlıkları ile ilgili bilgisi varsa, bu bilgileri seans öncesinde bakım hemşiresine/teknikerine mutlaka aktarmalıdır.
- Refakatçiler diyaliz merkezi içerisinde tütün ve alkol kullanamaz.

- Refakatçi, diyaliz merkezinin tüm kurallarına uymakla yükümlüdür.

6.2.Genel Kurallar:

- Hastalarımızın sağlığı için tüm diyaliz binası içerisinde sigara içilmesine kesinlikle izin verilmeyecektir.
- Gerek çalışan gerekse hasta ve yakınları tarafından katlarda yiyecek bulundurulmasına kesinlikle izin verilmeyecektir.
- Refakatçilerin katlara yiyecek çıkarmamaları için gerekli kontrol ilgili servis hemşiresi/teknikeri ve danışma görevlileri tarafından yapılacaktır.
- Hastanın diyetisyen tarafından hazırlanan yemeği dışında arzu ettiği yiyecek-içecek olursa hekiminin bilgisi dâhilinde temin edilebilir.
- Merkezimize çiçek kabulü yapılmamaktadır.
- Refakatçi servis ekibinin hastalarının tedavisi ile iletecekleri kurallara uyar. Hastaların özel durumu olduğunda (Madde bağımlılığı, gebelik gibi durumlarda) hastanın hekimi ve hemşiresi/teknikeri ile konuşularak refakatçi düzenlemesi yapılabilir.
- Diyaliz merkezinde olduğunuz süre boyunca sizden sorumlu tüm çalışanlarımız kendilerini tanıtacaklardır. Tedavi ve bakımınızla ilgili yanıtlanmasını istediğiniz her soruyu sorabilir ve bakımınıza katkıda bulunmasını isteyebilirsiniz. Tedavi planınızın bir parçası olmak sizin en önemli sorumluluğunuz ve hakkınızdır.
- Yaşam kalitenizi artırmak için dünya standartlarında hemodiyaliz hizmeti sunmaktayız. Bu doğrultuda hasta odaklı hizmet anlayışımız ile ihtiyaç duyduğunuz her an yanınızda olmayı önemsiyoruz. Memnuniyetiniz bizim için önem taşımaktadır.
- Merkezin çalışanları; “Hasta Hakları ve Sorumlulukları Prosedürü” kapsamında hastaların “Mahremiyet (Gizlilik) Hakkı’nı gözeterek çalışır.
- Hasta yakını ve ziyaretçilerinin şikâyetleri ilk ulaşılan personel tarafından alınarak “Hasta Hakları Bölümü Şikâyet ve Öneri Başvuru Formu” ile yazılı hale getirilerek Hasta Hakları Sorumlusuna iletilir.
- Öneri ve şikâyetlerin izlenmesinin kolaylaştırılması amacıyla tüm kanallardan gelen öneri ve şikâyetler “Hasta Hakları Bölümü Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu” ile yazılı hale getirilir. İlgili bölüme yönlendirilir.
- Refakatçi, hasta yakını ve ziyaretçilerinin şikâyetleri ilgili bölüm tarafından en kısa zamanda çözümlenmesine özen gösterilir.
- Öneri/Şikâyet ile ilgili olarak verilen kararlar, uygulamalar mutlaka kayıt altına alınır.
- Refakatçi, hasta yakını ve ziyaretçilerinin şikâyetleri Hasta Hakları Birimi tarafından değerlendirilmeye alınır, incelenir ve sonuçlanma şekli mutlaka öneri/şikâyet sahibine iletilir.
- Diyaliz merkezimizde bulunduğunuz süre içerisinde doktor, hemşire/tekniker, diyetisyen, yardımcı sağlık personelleri, idari kadro personeli ile tüm diğer personeller, hastanızın tedavi süreçlerinde refakatçiliğinizin güvenli ve konforlu geçmesini sağlayacaktır.