

ORDU DEVLET HASTANESİ HASTA HAKLARI BİRİMİ

Hazırlayan:

Cemil AKSU

Sosyal Hizmet Uzmanı

Hasta Hakları Birim Sorumlusu

HASTANIN HAKLARI NELERDİR?

- Hizmetlerden genel olarak faydalanma.
- Bilgilendirme ve bilgi isteme,
- Sağlık Kuruluşunu ve Personelini Seçme ve Deęiřtirme,
- Mahremiyet,
- Tedaviyi reddetme, durdurma ve rıza,
- Güvenlik,
- Dini vecibelerini yerine getirme,
- İnsani değerlere saygı gösterilmesi, saygınlık görme ve rahatlık,
- Ziyaretçi ve refakatçi bulundurma,
- Müracaat, řikayet ve dava hakkı.

HASTA HAKLARI UYGULAMA İLKESİ

KURUM VEYA ÇALIŞAN ODAKLI
SAĞLIK HİZMETİ SUNUMU
YAKLAŞIMINDAN

“**HASTA ODAKLI-KATILIMCI**”
SAĞLIK HİZMETİ SUNUMU
YAKLAŞIMINA GEÇİŞ



HASTANIN SORUMLULUKLARI

1. Genel Sorumluluklar,

2. Sosyal Güvenlik Durumu,

3. Sağlık Çalışanlarını Bilgilendirme,

4. Hastane Kurallarına Uyma,

5. Tedavisiyle İlgili Önerilere Uyma

HASTANIN HAK ARAMA YERLERİ

Eğer hasta hakları biriminde o an başvuru çözümlenememişse ya da kişi yazılı başvuruda bulunmak için ısrar ederse yazılı başvurusu alınmakta.

Bunun dışında Sağlık Bakanlığı Web sitesinden hasta haklarına girerek te yazılı başvuruda bulunmaktadır. (Bizim bu şekilde kurulda görüştüğümüz son altı ayda: 12 başvuru dosyası bulunmaktadır)

BAŐVURULARIN DURUMU

- Yazılı baŐvurular her hafta toplanan hasta hakları kurulunda değerlendirilerek 15 gün içinde neticelendirilerek hem personele hem de baŐvurana yazılı cevap verilmekte.
- Aynı yazı İl Sağlık Müdürlüğü'ne ve Web sitesi aracılığı ile Bakanlığa'da bildirilmektedir.
- Son altı ayda herhangi bir hasta hakkı ihlali var Őeklinde karar çıkmadı.(12'de 12)

YERİNDE ÇÖZÜLENLER

- Eylül32
- Ekim.....45
- Kasım.....56
- Aralık.....40

GENEL TOPLAM...173

MESLEK GRUPLARINA GÖRE

MESLEK	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
UZ.DR.	12	10	15	8	45
PRT DR.	1	0	3	2	6
HEMŞİRE	1	1	1	1	4
DİĞER PER	3	7	10	7	27
İDARİ PER	1	0	10	7	18
SİSTEM	13	0	20	15	48

BAŞ. BİRİMLERE GÖRE DAĞILIMI

BİRİMLER	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
ACİL	2	1	3	3	9
POLİKLİNİK	17	17	13	18	65
KLİNİK	1	2	3	0	6
LAB.-GÖRN.	2	6	5	5	18
İDARİ BİRİM	1	5	19	13	38
DİĞER	10	14	15	1	40

SIKLIĐINA GÖRE BAŞVURU KONULARI

- Acil doktorları hastalara kaba ve ilgisiz davranıyor.
- Polik.listesindeki deđişiklikler düzeltilmiyor.
- Doktorlar poliklinik saatinde gelmiyor.
- Bazı çekimlerin randevuları çok uzak veriliyor.
- Polk.Sekreterlerinin açıklayıcı ve yardımcı olma durumları yok.

HH.DİĞER YAPILANLAR

- HH.Kişilerin ev ortamı gibi rahat başvurularının yapılabileceği mekan haline getirildi.
- Gelen kişilere ikramda bulunma imkanı sağlandı.
- Sorunun bir parçası olarak kişinin başını karıştırma değil bizzat kişinin sorununu orada çözme yoluna gidilmekte.
- HH.sekreterliği oluşturuldu.
- Her ayın son haftası dilek öneri kutuları açılıp rapor haline getirilmekte ve değerlendirilmekte.

YAPILMASI PLANLANANLAR

- Tüm çalışanlara HH.eğitimi verilecek.
- Yatan hastalar servislerde dolaşılarak hem HH. Hakkında bilgilendirilecek hem de alınan bilgi ve veriler değerlendirilebilecek.
- Refakatçı ve hasta yakınlarına HH. Eđitimi verilecek.
- HH. Kuruluna bir dernek temsilcisinin bir de vatandaşın girmesi için çalışılacak.
- HH.nın girişı camlı şeffaf hale getirilecek.

**“BİR HASTAYLA
İLGİLENİR GÖRÜNMENİN
EN İYİ YOLU,
ONUNLA
İLGİLENMEKTİR”**



TEŞEKKÜRLER

DİLEK ÖNERİ KUTULARI

- 2008 yılında dilek öneri kutularından 692 Adet yazı çıktı.

Teşekkür ve olumlular.....	378
Öneri.....	160
Olumsuz.....	154
TOPLAM.....	692

DİLEK ÖNERİ KUTULARI

Dilek Öneri kutuları her ayın son haftası açılıp sayılarak rapor haline getirilmekte.

Bu rapor Başhekimlik, Kalite Yönetim, Müdürlük ve Başhemşireliğe verilmektedir.

Teşekkür yazıları üst yazı ile birlikte her ay Sağlık Müdürlüğü'ne gönderilerek Bakanlığın Web sitesinde yayınlatılmaktadır.

Hepsine olmamakla birlikte telefonu olan bazı yazılara geri dönülmektedir.

Teşekkür Edilen-Olumlu Görünenler

- Doktor ve hemşirelere teşekkürler.
- Temizlik, düzen ve tertip iyi.
- Yeni poliklinik ve hastanede yapılan çalışmalar için idarecilere teşekkür.
- Saygı, sevgi ve güler yüz iyi.
- Yemek ve güvenlik hizmetleri iyi.
- MR, kemoterapi gibi yeniliklerin olması iyi.

ÖNERİLER

- İnternet üzerinden randevu alınarak muayene olursa iyi olur.
- Cildiye poliklinik tarafına fotokopi makinası konulması.
- Yoğun bakım hastalarını bekleyenler için bir istirahat yeri istiyoruz.
- Ortak kullanılan WC'lerin daha temiz olmasını istiyorum.
- Diyaliz hastalarına verilen ara öğün ya hep kaldırılсын ya da yeniden düzenlensin.

ÖNERİLER

- Ameliyathane önüne ameliyattaki hastalarla ilgili bilgi veren sistem konulması.
- Yaşlı ve başkalarının refakat ve desteğine muhtaç olan hastalarla, engellilerin poliklinik ve röntgen önlerinde bekletilmemesi.
- Hastane kafeteryası geceleri de açık olsun.
- Her verilen kanın sonucunu öğleden sonra alma yerine daha önceden alıp işimizi halletsek iyi olur.

OLUMSUZLAR

- Hastane Kafeteryası pahalı.
- Hasta ziyaretçileri vakitli- vakitsiz çok kalabalık geliyor ve gürültü yapıyorlar.
- Servis odalarındaki TV'lerin görüntüsü bozuk.(Anten sistemi)
- WC'ler kirli.
- Röntgen çekimi için çok bekleniyor.

OLUMSUZLAR

- Ultrason randevuları çok uzun zamana veriliyor.
- Doktorlar polikliniğe geç geliyor.
- A Bloкта banyomuz ve banyo yapma imkanımız yok.
- Yoğun bakımda yatan hastalarımız için doktorlardan bilgi alamıyoruz.

OLUMSUZLAR

- Acil doktorları baştan savma muayene yapıyor. Acilde hastalarla ilgilenilmiyor.
- Acil röntgen odasının kapısı sürekli açık kalıyor. Sağlık için zararlı.
- Mescitin önünün temizlik ve düzeni hastanenize yakışmıyor.
- Yemek arabalarının tekerlekleri çok gürültü yapıyor.
- MR raporları geç veriliyor.

TEŞEKKÜRLER