1. AMAÇ: Hizmet sunulan tüm alanlarda yaşlı ve engelli kişilere gerekli desteğin sağlanarak, sunulan hizmetlerin engelsiz hale getirilmesi.

2. KAPSAM: Tüm birimler.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

5. SORUMLULAR: Hastane Yönetimi, Hasta Güvenliği Komitesi, Hasta karşılama ve yönlendirme personelleri, Güvenlik personelleri, Hasta Kayıt Personeli, Diğer personeller.

6. FAALİYET AKIŞI:

A. GEREKLİLİKLER

1) Hastaneye ait hizmet binalarında, hizmet sunulan tüm alanlarda yaşlı ve engelli kişilerin hizmet almasını kolaylaştırmak ve hızlandırmak amacıyla çeşitli işlevsel düzenlemeler; engelli hasta otoparkı, hasta karşılama personelleri, engelli hasta başvuru masası, engelli rampası, tutunma barları, bekleme alanlarında yaşlı ve engelli hastalar için tanımlanmış oturma koltukları, engellilerin kullanımına uygun asansör düzenlemeleri, acilde sağlık alanlarına ulaşımı kolaylaştıran renkli yer bantları, servis ve poliklinik katlarında engellilere özel tuvalet ve banyolar, hemşire çağrı zili bulunmalıdır.

2) Yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt yaptırmaları ve hizmet almaları için düzenleme yapılmalıdır. (Bu süreçte karşılama personellerinin hasta kayıt alanlarından hizmet alma öncelikleri de bulunmalıdır.)

B. HİZMET SUNUMU

3) Yakını veya kimsesi olmayan yaşlı, yardıma muhtaç ve engelli hastaların poliklinik acil ve diğer ana girişlerden girmesi ile beraber hasta karşılama personellerince karşılanması esastır.

4) Diğer hastane personellerince fark edilen bu tür hastalara yardım edilir veya stabilizasyon sağlanarak, hemen karşılama yönlendirme personellerine dahili hattan telefon ile bilgi verilir.

5) Birimler arası değişiklik veya akış durumlarında (örneğin; acil servisten polikliniğe) hasta karşılama personelleri arasında koordinasyon sağlanır. Engelli, yaşlı ve kimsesiz hastalar bizzat teslim alınır. Bu tür süreçlerde güvenlik, temizlik ve karşılama personellerinin koordinasyonu kaçınılmaz bir zorunluluktur.

6) Bu tür hastalarda Tekerlekli sandalye, asansör, tuvalet veya oturma alanı ihtiyacı, karşılama yönlendirme biriminde çalışan personelin yardımı ve gözetimi ile sağlanır. Güvenlik personeli ve sahada bulunan temizlik görevlileri karşılama personeline bu tür durumlar hakkında her zaman bilgi vermekle yükümlüdür.

7) Engelli otoparkları güvenlik personellerince sık sık kontrol edilir, amacı dışında yapılan parklar anons edilerek kaldırtılır, aksi durumda Hastane polisine bilgi verilir.

8) Engelli ve yaşlı hastaların bekleme alanlarında öncelikli oturabilmeleri için gerekli oturma koltukları tanımlanmalıdır.

9) Beklenmeyen planlama dışı durumlarda Engelli hastalara yardım etmek üzere personel görevlendirilmelidir.

10)Afet durumlarında yaşlı ve engellilerin kurumdan tahliyesinin sağlanmasından ilgili katta görevli olan Hemşire, karşılama personeli, temizlik personeli ve güvenlik personeli sorumludur. Hastane

11)Bilgi Rehberi, Tanıtıcı Broşür, Telefon, Bilgisayar, Kurum İçi Telefon Rehberi gibi ekipmanlar bu birimde bulunmalıdır.

12) **Danışma/Karşılama birimi personellerine yılda bir kez ve gerektikçe**: Hasta memnuniyeti,➢ Hasta hakları, sorumlulukları ve uyması gereken kurallar,➢ İletişim becerileri gibi konularda eğitim verilerek kayıt altına alınmalıdır.➢

İLGİLİ DOKÜMANLAR

AYAKTAN HASTA PROSEDÜRÜ