



## GENEL AÇIKLAMALAR VE ÖRNEKLEM KURALLARI

**Örneklem Seçimi:** Tesis yatak sayısına göre randomize örneklem sayısı belirlenir:

- 49 ve altı yatak → 5 örneklem
- 50-149 yatak → 10 örneklem
- 150-299 yatak → 15 örneklem
- 300 ve üzeri yatak → 20 örneklem

**Temel DİF Kuralı:** Analiz sonucunda uygunsuzluk tespit edilmediği durumlarda ölçüt Karşılıyor (K) kabul edilir. DİF açıldığında, sadece ilgili iki aylık dönemdeki kapatılma oranına bakılır.

<!-- TALİMAT 15.1 -->

TALİMAT 15.1 | Web Sitesi Güncelliği

**Ölçüt Tanımı:** Sağlık tesisinin resmî web sitesi üzerinden 10 temel başlığın (aktif ana sayfa, yönetici bilgileri, iletişim/harita, poliklinik saatleri, MHRS bağlantısı, tahlil sonuç erişimi, güncel duyurular, Sağlık Bakanlığı bağlantıları, hasta hakları bilgisi ve son güncellenme tarihi) kontrolü yapılmalıdır.

**Hesaplama Formülü:**

**Uygun Web Sayfası Başlık Oranı (%) = (Uygun Web Sayfası Başlık Sayısı / 10) x 100**

<!-- TALİMAT 15.2 -->

TALİMAT 15.2 | Karşılama ve Yönlendirme Hizmetleri

**Ölçüt Tanımı:** Karşılama, danışma ve yönlendirme birimi fiziki olarak mevcut olmalı; personelin listesi tanımlanmalı ve bu personel hasta memnuniyeti, hasta hakları ve iletişim becerileri konularında eğitim almalıdır.

**Değerlendirme Soruları**

	<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
1. Personel hasta memnuniyeti eğitimi almış mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Personel hasta hak ve sorumlulukları eğitimi almış mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Eğitimlere ait sertifika veya katılım belgeleri mevcut mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<!-- TALİMAT 15.3 / 15.4 -->

TALİMAT 15.3 & 15.4 | Temizlik ve Donanım Kontrolü

**Ölçüt Tanımı:** Kişisel temizlik alanlarının (WC/lavabo) düzenli temizliği sağlanmalı; sıvı sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı ve pedallı çöp kutusu bulundurulmalıdır. Temizlik işlemleri tanımlı sorumlularca kayıt altına alınarak denetlenmelidir.

- Sıvı veya köpük sabun eksiksiz olmalıdır.
- Kağıt havlu veya el kurutma sistemi çalışır durumda olmalıdır.
- Temizlik kayıtları günlük, haftalık ve aylık bazda güncel tutulmalıdır.
- Kontrol yöntemleri (checklist, gözlem vb.) yazılı olarak belirlenmelidir.

<!-- TALİMAT 15.5 -->

TALİMAT 15.5 | Bekleme Alanlarının Düzenlenmesi

**Ölçüt Tanımı:** Bekleme alanlarında hasta potansiyeline uygun sayıda ve nitelikte oturma alanı bulunmalıdır. Oturma grupları sağlam olmalı ve güvenliği artırmak adına (özellikle poliklinik alanlarında) zemine sabitlenmelidir.

**Güvenlik Notu:** Sabitleme (ankraj), koltukların yerinden oynatılmasını, devrilmesini ve acil geçiş yollarının kapanmasını önlemek amacıyla yapılmalıdır.

<!-- TALİMAT 15.6 -->

TALİMAT 15.6 | Hemşire Çağrı Sistemleri



**Ölçüt Tanımı:** Hastaların kullandığı (özellikle polikliniklerdeki) tüm banyo ve tuvaletlerde hemşire çağrı sistemi veya doğrudan sağlık personeline alarm veren eşdeğer bir acil yardım mekanizması bulunmalıdır.

**Değerlendirme Sorusu**

**Evet**

**Hayır**

Çağrı sistemi aktif mi ve çağrı paneline sinyal gönderiyor mu?

△ Soruya verilen HAYIR cevabı ilgili alanın uygunsuz sayılmasına neden olur.

<!-- TALİMAT 15.7 -->

**TALİMAT 15.7 | İki Aylık Başhekim Değerlendirme Toplantısı**

**Ölçüt Tanımı:** Başhekim başkanlığında ilgili yöneticilerin katılımıyla otelcilik hizmetleri verileri iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde analiz edilmelidir.

- Toplantılar önceki iki aya ait (Ocak-Şubat verileri için Mart ayında) verileri kapsamalıdır.
- Analizlerde; temizlik denetim sonuçları, web sitesi güncelliği, çağrı sistemi arızaları ve hasta geri bildirimleri ele alınmalıdır.
- Gerekli hallerde derhal "Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet" (DİF) başlatılmalıdır.

<!-- Karşılama Düzeyi Tablosu -->

**DİF KAPATILMA ORANINA GÖRE KARŞILAMA DÜZEYLERİ**

<b>Oran (%)</b>	<b>Karşılama Düzeyi</b>
%80 ve üzeri	Karşılıyor (K)
%60 - %79	Kısmen Karşılıyor (KK)
%59 ve altı	Karşılanmıyor (KM)