AMAÇ: Hasta ve hastanın yasal temsilcisinin bakım kararlarına etkin katılımının sağlanması, planlanan bakım ve tedavi ile ilgili yeterli, açık, anlaşılır bir şekilde ve dilde bilgilendirilmesi, karar verme ve tedaviye katılımlarının desteklenmesi, gerekli onaylarının hasta veya hastanın yasal temsilcisi tarafından verilmesi için hastane kurallarının ve yöntemlerin tarif edilmesidir. Bir insanın kendisiyle ilgili konularda kararlar vermesine ve bu kararlar doğrultusunda uygulamalarda bulunması Etik İlkesine uyulmasıdır.

KAPSAM: Hastanemizde sunulan hasta ve tedavisi ile ilgili tüm faaliyetleri kapsar.

KISALTMALAR:

SAS – Sağlıkta Akreditasyon Standartları

DÖF – Düzenleyici Önleyici Faaliyetler

TANIMLAR :

Hasta Hakları Yönergesi: 15/5/1987 tarihli ve 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa ve 11/10/2011 tarihli ve 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 nci ve 40 ncı maddelerine dayanılarak ‘’HASTA HAKLARI’nı’’korumaya yönelik hazırlanmıştır.

Hasta : Sağlık hizmeti alan kişidir. Sağlık Hizmeti: Sağlık tesisinde sunulan tüm tıbbi ve idari hizmetleri ifade eder.

SAS-Hastane (Versiyon-5) : Sağlık Bakanlığı’nın sağlık hizmetlerinde kalite ve memnuniyeti arttırmak adına hazırlamış olduğu Sağlıkta Akreditasyon Standartları Kitapçığıdır.

Sözlü Rıza: Sözlü rıza, kanıtlandığı, takdirde yazılı rıza kadar bağlayıcıdır, çünkü hastanın rızasının yazılı olacağı hususunda hiçbir yasal düzenleme yoktur.

Yazılı Rıza: Yazılı rıza hastanın isteklerine görsel bir kanıt temin eder. Çünkü yazılı rıza formunun işlevi, yukarıda anlatılan bilgilendirilmiş rızanın kanıtını muhafaza etmektedir.

Ayaktan Hasta Bilgilendirmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı polikliniğe başvuran hasta ve yakınlarının hekim tarafından hastalığının seyri hakkında bilgilendirilmesi.

Yatan Hasta Bilgilendirilmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı yatarak tedavi gören hastaların tedavi öncesi, tedavi sırasında ve tedavi sonrasında hekim tarafından bilgilendirilmesi.

SORUMLULAR :

- Başhekim
- Kalite Yönetim Sorumlusu
- Hastane Müdürü
- Hasta Hakları Birimi
- Sağlık Hizmeti veren Tüm Birimler

FAALİYET AKIŞI:

Hastanemizde hasta bilgilendirme kuralları belirlenmiş olup bunlar iki kalemde ele alınmıştır;

- Ayaktan hasta / hasta yakını bilgilendirme
- Yatan hasta / hasta yakını bilgilendirme

Bilgilendirme yöntemleri ise;

- Sözel
- Yazılı
- Görsel v.s. olarak belirlenmiştir

AYAKTAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME

Ayaktan hasta poliklinik hizmetlerimiz sabah saat 08:00’da başlamaktadır. Kapıdan giren hasta / hasta yakınları hasta karşılama-yönlendirme personelimiz tarafından bilgilendirilerek önceden alınan hasta

randevuları doğrultusunda Hasta Kabul – Kayıt işlemlerine yönlendirilmektedir.

Hasta Randevusu olmadan gelen hastalarımız ise yine hasta karşılama ve yönlendirme personelimiz tarafınca bilgilendirilerek ilgili birime ya da acile yönlendirilerek gitmesi gereken bölüm belirlendikten sonra Hasta Kabul – Kayıt işlemlerine yönlendirilir. Kayıt işlemleri tamamlanan hastalarımız randevu saatlerine göre poliklinik kapı üstlerinde bulunan hasta bilgilendirme ekranından muayene sıralarını takip etmektedirler. Ekranda ismi görülen hasta polikliniğe girer. Ayrıca ayaktan hasta bilgilendirme kapsamında hasta kayıt birimi ve poliklinik katındaki bilgilendirme ekranları ile hastanemiz hekim isimlerimiz ve uzmanlık alanları yayımlanmakta ve hastalarımız Hekim Seçme Hakkını kullanmaktadırlar.

Yine hastane içinde bekleme koridorlarında ve polikliniklere asılan panolarda güncel konulu paylaşılan dokümanlarla ve broşürlerle aynı zamanda ekranlarımıza eğitim hemşiremiz tarafından yansıtılan bilgilendirici sunumlarla da ayaktan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.

Sözel bilgilendirme çerçevesinde muayeneler esnasında hekim – hasta arası söyleşilerle hastaya konulan teşhiş- tedavi yöntemleri-bakım uygulamaları ve yapılacak olan işlemler hususunda da hekimlerimiz tarafından hasta / hasta yakını bilgilendirmeleri yapılmaktadır. Ayrıca hastanemizde poliklinik kapı girişlerinde her polikliniğe özel olmak üzere hekim aylık çalışma listeleri güncel olarak bulunmakta , hasta bilgilendirilmesi buralardan da yapılmaktadır. Hasta kayıt- kabul bölümünde bulunan ekranda hekimlerimizin günlük çalışma listeleri yayımlanmakta ve bu konuda hasta kayıt- kabul personelimiz tarafınca hastalarımıza bilgilendirme yapılmaktadır .

YATAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME :

Yatan hastalarda bilgilendirme polikliniklerde sözel olarak hekimler tarafından başlar. Ameliyat Bilgilendirme Onam Formları ile hasta / hasta yakınları yazılı olarak da bilgilendirilir. Yatış işlemlerini Kabul eden hastalarımıza Genel Ameliyat Bilgilendirme ve Onam Formu imzalatılır. Ünite / kliniklerde hastalarımız için hazırlanan hasta yatış dosyaları içerindeki eğitim formlarında hastanemiz, SAS-Hastane (Versiyon-5;Revizyon-01) kapsamında belirlenmiş konu başlıklarında hasta/ hasta yakını eğitimleri hasta ünite / kliniğe geldiği an itibariyle başlar. Hasta / Hasta yakını eğitimleri Eğitim Komite'mizce hazırlanırken,

· Öğrenmeyi engelleyecek faktörler · Çözüm önerileri · Eğitim konuları · Eğitimin amacı · Eğitimin hedefi · Amaçlanan hedef %'desi · Değerlendirme kriterleri · Eğitimin nasıl verildiği (sözel-yazılı-görsel-uygulamalı) · Eğitimin kime verildiği (hasta – hasat yakını) · Materyali · Eğitimin aşaması · Eğitimi veren · Eğitimin yeri · Eğitimin sonucu · Eğitimin tekrarı · Ulaşılan hedefler dikkate alınmıştır.

Hazırlanan eğitimin konu başlıkları ;

Hasta/Hasta Yakınının Bölüme Kabulünde;

- Bölüm çalışanlarının hasta/hasta yakınlarına kendirlerini tanıtması
- Servis uyum eğitimi (Kahvaltı ve yemek saatleri, telefon kullanımı, hasta yatağı kullanımı,Tuvalet banyo kullanımı)
- Hasta ve yakınının uyması gereken hastane kuralları anlatılması
- Refakatçinin uyması gereken hastane kuralları anlatılması(Refakatçi değişiminde ya da refakatçinin hasta yanından ayrılması durumunda yapılacaklar.)
- Ziyaretçinin uyması gereken hastane kuralları anlatılması(ziyaret saatleri ve kuralları gibi)

Hasta Kimlik Tanımlayıcıları/Bilekliği hak. Bilgilendirme

- Acil durumlarda yatan hasta odasına göre acil çıkışkapılarının anlatılması
- Hemşire çağrı sisteminin kullanılmasının anlatılması
- Hekim günlük vizit saatlerinin anlatılması
- Hemşire deksi ve gündüz odalarının yerlerinin gösterilmesi
- Hasta hakları bilgilendirme broşürü teslimi
- Acil Durum Planı ve Acil Çıkışları Hakkında Bilgi

Tedavi Sürecinde Verilen Eğitimler

- El hijyeni eğitimi
- Hastalığı ile ilgili eğitim
- Sigarayı bırakma tavsiye eğitimi

- Akılcı ilaç hakkında bilgilendirme
- Organ bağışı hakkında bilgilendirme
- Refakatçi değişiminde ya da refakatçinin hasta yanından ayrılması durumunda servis sağlık personelini konu hakkında
- hatırlatma
- Düşme riskini önlemek amacıyla pencerelerle ilgili yapılan düzenlemeler hakkında bilgilendirme (Çocuk hastalar için)
- Tıbbi atık (Tedavi sonrasında oluşan atıklar) konusunda bilgilendirme
- Kullanacağı ilaçlar hakkında bilgilendirme
- Tıbbı cihaz kullanımı hakkında bilgilendirme
- Egzersizler
- Diyetine yönelik beslenme

Pre op-Post – op Sürecinde Verilen Eğitimler

- Ameliyata Hazırlık
- Hastanın Ameliyat İçin Temizliği Ve Ameliyat İçin Giydirilmesi
- Ameliyat Sonrası Bakım Süreci
- Katater-Dren Ve İdrar Sondası Taşıma
- Mobilizasyon
- Bası - Yara Bakımı Ve Pansuman
- Bebek Emzirme Teknikleri
- Solunum Egzersizleri
- Öksürük Egzersizler

Taburculuk ve Sonrası İçin Verilen Eğitimler

- Taburculuk Sonrası Bakıma İlişkin Dikkat Edilecek Hususlar
- Kontrol Sürecinde Uyulması Gereken Kurallar
- Kullanılacak İlaçlar
- Bakım Ekipmanları Ve Tıbbi Cihazlar
- Beslenme Ve Diyet
- Herhangi Bir Sorunla Karşılaşıldığında Nereye Başvuracağı
- Herhangi Bir Sorunla Karşılaşıldığında Arayacağı Önemli Telefonlar
- Nütrisyonel Desteğe Devam Edilmesinin Önemi
- Kontrole Ne Zaman Geleceği

Bunlar haricinde yapılan işlemin içeriğine göre hazırlanmış Onam Formlarıyla hasta / hasta yakınları bilgilendirilmektedir. Hasta dosya içeriklerinde verilen eğitimleri pekiştirmek için Hasta Eğitim Broşürleri (Yatan Hasta /Hasta Yakını Uyum Rehberi v.s.)hazırlanmış olup hasta odalarında yatış süreçleri içinde hasta / hasta yakınlarına verilmektedir. Hastane ünite / klinik koridorlarında güncel konulu broşürlerle de yatan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.

HASTA BİLGİLENDİRMEDE HASTA GÜVENLİĞİ :

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyecek (psikolojik olarak veya özel durumlarda) istenmeyen olayların engellenmesi amacıyla hastanın teşhisi, yaşı, durumu, psikolojisi ve diğer etkenlerde göz önünde bulundurularak hekim onayı ile bilginin içeri göz önünde bulundurularak nadiren de olsa bazı durumlarda sadece hasta yada sadece hasta yakınları bilgilendirilmektedir. Hasta bilgilendirmede hekim kontrolünde hastanın durumu gözetilerek hasta onayı dahilinde 2. yada 3. şahıslara bilgilendirme yapılmalıdır.

HASTA / HASTA YAKININI BİLGİLENDİRMEDE HASTA MAHREMİYETİ:

HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİNCE ;

Hasta Haklarının Korunması - Dördüncü Bölüm MAHREMİYETE SAYGI GÖSTERİLMESİ:

Madde 21-

- Hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep de edebilir. Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle icra edilir.
- Mahremiyete saygı gösterilmesi ve bunu istemek hakkı; ü Hastanın, sağlık durumu ile ilgili tıbbi

değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülmesini, ü Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilmesini, ü Tıbben sakınca olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilmesini, ü Tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kimselerin, tıbbi müdahale sırasında bulunmamasını talep etme hakkı.

- Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini, ü Sağlık harcamalarının kaynağının gizli tutulmasını, kapsar.
- Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.
- Eğitim verilen sağlık kurum ve kuruluşlarında, hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır
- Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini, ü Sağlık harcamalarının kaynağının gizli tutulmasını, kapsar.

- Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.
- Eğitim verilen sağlık kurum ve kuruluşlarında, hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır

Bilgi Vermenin Usulü - “Madde 18 –(DeğiĢik: RG 8/5/2014-28994)

- Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir.
- Hasta, tıbbi müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından tıbbi müdahale konusunda sözlü olarak bilgilendirilir. Bilgilendirme ve tıbbi müdahaleyi yapacak sağlık meslek mensubunun farklı olmasını zorunlu kılan durumlarda, bu duruma ilişkin hastaya açıklama yapılmak suretiyle bilgilendirme yeterliliğine sahip başka bir sağlık meslek mensubu tarafından bilgilendirme yapılabilir.
- Hastanın kendisinin bilgilendirilmesi esastır. Hastanın kendisi yerine bir başkasının bilgilendirilmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenilen kişilere bilgi verilir.
- Hasta, aynı şikayeti ile ilgili olarak bir başka hekimden de sağlık durumu hakkında ikinci bir görüş almayı talep edebilir.
- Acil durumlar dışında, bilgilendirme hastaya makul süre tanınarak yapılır.
- Bilgilendirme uygun ortamda ve hastanın mahremiyeti korunarak yapılır.
- Hastanın talebi halinde yapılacak işlemin bedeline ilişkin bilgiler sağlık hizmet sunucusunun ilgili birimleri tarafından verilir.

Bilgi Verilmesi Caiz Olmayan ve Tedbir Alınması Gereken Haller

Madde 19-

- Hastanın manevi yapısı üzerinde fena tesir yapmak suretiyle hastalığın artması ihtimalinin bulunması ve hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görülmesi hallerinde, teşhisin saklanması caizdir.
- Hastaya veya yakınlarına, hastanın sağlık durumu hakkında bilgi verilip verilmemesi, yukarıdaki fıkrada belirtilen şartlar çerçevesinde tabibinin takdirine bağlıdır.
- Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir tabip tarafından ve tam bir ihtiyat içinde hastaya hissettirilebilir veya bildirilebilir. Hastanın aksi yönde bir talebinin bulunmaması veya açıklanacağı şahsın önceden belirlenmemesi halinde, böyle bir teşhis ailesine bildirilir.

Bilgi Verilmesini Yasaklama / “Madde 20 –(DeğiĢik: RG 8/5/2014-28994)

- İlgili mevzuat hükümleri ve/veya yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında; kişi, sağlık durumu hakkında kendisinin, yakınlarının ya da hiç kimsenin bilgilendirilmemesini talep edebilir. Bu durumda kişinin kararı yazılı olarak alınır. Hasta, bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.”
- Hastanemiz yönetmelik gereğince hareket etmekte hasta bilgilendirmede hasta mahremiyetine dikkat etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- SAS-Hastane (Versiyon-5;Revizyon-01) Kitabı
- Hasta Hakları Yönetmeliği
- Hasta Onam Formları

- Yatan Hasta Dosyası
- Yatan Hasta Eğitim Kitapçığı
- Ayaktan ve Yatarak Tedavi Gören Hasta ve Hasta Yakını Eğitim Prosedürü