

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 1 / 7

1. AMAÇ

Bu rehber, hastanemizde işe yeni başlayan personelimizin, hastanemize ve görevine uyum sürecini kolaylaştırmak, hastanemizin kurum kültürünü, genel kurallarını ve uygulamalarını aktarmak için düzenlenen **oryantasyon (genel uyum) eğitimlerinin**, yine hastanemizde işe yeni başlayan personelimiz ile görev yeri değişen personelimizin yeni çalışma biriminin uygulamalarını ve birim kurallarını aktarmak için düzenlenen **adaptasyon (bölüm uyum) eğitimlerinin**, kurallarının belirlenmesi ve kullanıcılarına yol göstermesi için hazırlanmıştır. Meslek gruplarına göre uygulanan ayrı programlar bulunmaktadır.

2. KAPSAM

Bu rehber, hastanemizde göreve yeni başlayan personeller ve görev yeri değişen personelimiz ile eğitimcilerini ve oryantasyon ve adaptasyon eğitimi sorumlularını kapsar.

3. KISALTMALAR

4. TANIMLAR

5. SORUMLULAR

Eğitim Komitesi

6. FAALİYET AKIŞI

Adaptasyon (Bölüm Uyum) Eğitimi:

- Hastanemizde işe yeni başlayan ve görev yeri değişen personelimize adaptasyon eğitimi verilir.
- Adaptasyon Eğitimi sorumluları tarafından takip edilir.
- Eğitimi Adaptasyon Eğitim sorumluları, birimlerin meslek bazında sorumluları ve bu sorumluların yetkilendirdiği çalışanlar tarafından verilir.
- Adaptasyon eğitimi konularını zorunlu eğitimler dışında birimler kendi ihtiyaçlarına göre belirler.
- Verilen eğitimler Çalışanların Birim İçi Adaptasyon Eğitimi Takip Formuna kayıt edilir.
- Formlar Eğitim Komitesine teslim edilir ve eğitim hemşiresi tarafından saklanır.
- Adaptasyon (Bölüm Uyum) Eğitimi zorunlu konu başlıkları aşağıdaki gibidir. Alt konu başlıkları birimlerin özelliklerine göre şekillenir.

Temizlik Personeli:

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Hasta Kaldırma ve Taşıma Kuralları

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 2 / 7

- Numunelerin Güvenli Toplanması ve Taşınması
- Temizlik Kuralları(Genel-riskli alan Birime özel)
- Temizlik Malzemelerinin Kullanım Özellikleri ve Birimde Saklanma Koşulları
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Mutfak ve Yemekhane Personeli:

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Yemekhane Temizlik Kuralları
- Temizlik Malzemelerinin Kullanım Özellikleri ve Birimde Saklanma Koşulları
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Hasta Kayıt, Danışma, Karşılama –Yönlendirme, Güvenlik:

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- -Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- -Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru, ATT

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 3 / 7

- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Panik Kritik Değer Bildirimi
- Sözel Order
- Hasta Başı Test Cihazı, Bakım ve Temizliği
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Anestezi, Laboratuvar, Röntgen Teknisyenleri:

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Panik Kritik Değer Bildirimi (Röntgen Tek. Hariç)
- Sözel Order (Röntgen Tek. Hariç)
- HBTC Temizliği ve Bakımı (Röntgen Tek. Hariç)
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Eczacı, Diyetisyen

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 4 / 7

- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Doktor

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Sözel Order
- Panik Kritik Değer Bildirimi
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Memur, Teknik Servis, Tıbbi Sekreter, Diğer Çalışanlar:

- Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma
- Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması
- Birimin Faaliyetleri ve İşleyişi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Birime Yönelik Yazılı Düzenlemeler
- Birim ile İlgili Hizmet Kalite Standartları
- Birim ile İlgili Hastane Otomasyon Sistemi
- Çalışanın Birimdeki Görev ve Sorumlulukları
- Hasta ve Çalışan Güvenliği
- Kimlik Tanımlama (Kullanımı ve doğrulanması)
- Mavi Kod
- Pembe Kod
- Beyaz Kod
- Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Bilgi Güvenliği
- Birimin Özelliğine Göre Diğer Konular

Birim İçi Bilgilendirme

- Karar verilen ortak konu içeriği birim sorumluları tarafından diğer çalışanlara aktarılır. Eğitim Katılım Formu doldurulur. Eğitim Katılım Formu birim içinde saklanır.
- Eğitim planı yıllık altı aylık dönemler halinde hazırlanır.
- Eğitim Talep Formu ile talep edilen eğitimlerde, planlanan tarihlere göre eğitime katılacakların isim listeleri ekte sunulur.

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 5 / 7

- Eğitim Komitesi gelen talepleri ve eğitim planlarını değerlendirir.
- Hastanemiz yöneticilerinin ve birimlerimizin eğitim talepleri, Sağlık Bakanlığının belirlemiş olduğu; "Hizmet Kalite Standartları" da göz önünde bulundurularak Eğitim Planı çalışmaları yapılır.
- Eğitim Komitesi tarafından hazırlanan "Eğitim Planı" Eğitim Komitesi Başkanı tarafından onaylanır.

7. ÇALIŞMA KOŞULLARI KURUMA YENİ KATILAN PERSONELİN BAŞLAMA İŞLEMLERİ

Başlayışımızın yapılabilmesi için öncelikle Personel işlerine başvurmanız gerekmektedir. Çalışanlarımız bu işlemlerin ardından oryantasyon eğitimine tabi tutulur.

İZİNLER

1. Yıllık Ücretli İzini Yıllık ücretli izne hak kazanmak için personelin işe başladığı günden itibaren deneme süresi de dahil olarak en az bir (1) yıl işyerinde çalışmış olma şartı aranır. Personele verilecek izin süreleri ise 4857 sayılı İş Kanunu m.53 uyarınca; Bir yıldan 5 yıla kadar (beş yıl dahil) olanlara on dört (14) gün, Beş yıldan fazla on beş yıldan az olanlara yirmi(20) gün, On beş yıl dahil ve daha fazla olanlara yirmi altı (26) gün, olarak belirlenmiştir. Yıllık izin sürelerinin içine rastlayan hafta tatilleri, ulusal bayram ve genel tatil günleri yıllık ücretli izinden sayılmaz.

2.Sosyal İzinler Evlenme,Vefat,Hamilelik,Eşinin Doğum Yapması ve Süt İzni durumlarında çalışan personele aşağıda yer alan sürelerle ücretli izin verilebilir. Evlilik halinde 3 gün, Birinci derece yakınının ölümü halinde 3 gün, Eşinin doğum yapması halinde 5 gün, Hamilelik durumunda 8 hafta doğum öncesi, 8 hafta doğum sonrası doğum izni. İşveren ve personel uygun gördüğü takdirde, sağlık durumu doktor onayı ile uygun olduğu anlaşılan personel, doğumdan önceki 3 haftaya kadar işyerinde çalışabilir. Bu durumda kadın işçinin çalıştığı süreler, doğum sonrası doğum izni süresine eklenir. Doğumdan sonra annenin çocuğunu emzirmek üzere doğum tarihinden itibaren 1 yıl boyunca kullanabileceği günde;1,5 saatlik süt izni vardır. Yukarıda sayılan izinlerden zamanında kullanılmayanlar varsa bunlar ileri tarihe ertelenemez.

İşten Ayrılma:

İşten ayrılan personel için 4857 sayılı İş Kanununun ilgili maddeleri kullanılır. İstifa eden personel, istifa nedenini ve ayrılma tarihini belirten istifadilekçesini, yöneticisinden "uygundur" onayını alarak görev yaptığı yere göre İnsan Kaynakları Birimi'ne teslim eder. İstifa eden personele 4857 sayılı İş Kanununun ilgili maddeleri uygulanır.

Çalışma Süreleri

İhbar Süreleri 0-6 ay arası 2 hafta

6 ay-1,5 yıl arası 4 hafta

1,5 yıl- 3 yıl arası 6 hafta

3 yıldan fazla 8 hafta

KURUM İŞLEYİŞİ

Hastanemizde mesailer işin gereğine uygun düzenlenmiştir. Mesailerimiz; 08- 17, 17-08 ve 7- 24 olarak devam etmektedir. Mesailerde herhangi acil bir durumda veya yoğunluk halinde değişiklik olabilir. Günlük 1,5 saat mola izni uygun saatlerde kullanılmaktadır. Yemek saatleri; gündüz mesaisinde 11.30-14.00, gece mesaisinde 17.30-18.30 olmakla beraber birimlerin işleyişine göre değişiklik gösterebilmektedir. Mola saatleri yemek saatlerine uygun kullanılır.

	GENEL UYUM REHBERİ	 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI		
KOD KEY.RH.01	YAYIN TARİHİ 01.01.2017	REVİZYON TARİHİ ----	REVİZYON NO 0	SAYFA NO Sayfa 6 / 7

Yıllık izinler; 1 yılını dolduran personel yıllık izin kullanma hakkını elde eder. Kurum işleyişini göz önünde bulundurarak; yıllık izin talepleri 1 ay öncesinden başhemşireliğe bildirildiği takdirde yıllık izin planlaması yapılır.

Kıyafet ve kimlik kartı uygulaması; Özel Hastaneler yönetmeliği gereğince; hastanede çalışan personelin işin gereğine uygun üniforma giymesi ve mesai bitimine kadar kimlik kartı kullanması gerekmektedir.

GÜVENLİK HİZMETLERİ

BEYAZ KOD TELEFON NO: 1111 (herhangi bir şiddete maruz kalma durumlarında)
MAVİ KODTELEFON NO: 2222 (acil tıbbi müdahaleye ihtiyaç durumlarında) PEMBE KOD TELEFON NO: 3333 (Herhangi bir çocuk kaçırılma durumunda) Herhangi bir şiddete maruz kalındığında
BEYAZ KOD UYGULAMASI BİLDİRİM FORMU doldurularak ÇALIŞAN GÜVENLİĞİNE bildirilmelidir. Detaylı bilgi için Eğitim veya Kalite Birimlerimize başvurunuz. KIRMIZI KOD TELEFON NO: 4444 (Yangın durumunda)

ETKİLİ VE DOĞRU İLETİŞİM

İletişim: Duygu, düşünce, haber veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla, başka kişilere veya merkezlere iletilmesi, aktarılması haberleşme; komünikasyondur.

İletişim; bazen duymak, bazen görmek, bazen dokunmaktır. Bazen de sadece hissetmektir. Doğru İletişimin Kuralları Sevgi, saygı, Güven, dürüstlük, Hakkaniyet, eşitlik, adalet, Yararlılık, zarar vermeme, Mahremiyet, hoşgörü, Toplumsal fayda, Karşınızdakinin iyi niyetli olduğunu varsayarak diyaloga başlamak Mesajı en uygun şekilde sunmak, Muhatabınızın gereksinim ve beklentilerini algılamak, Farklılıklara saygı göstermek, Geri bildirimleri değerlendirmek,

Kurum temsili, statü temsili Hasta ile Doğru İletişim Kurmanın Sırları Hasta ile doğru iletişim kurmak için; Hasta ile ilk karşılaşmada, selamlaşma, iyilik dileme, dinlendirme, rahatlatma, Hastayı dinleme; ilgilenme, samimi sorularla hastanın talebini anlamaya çalışma ile hastanın endişeleri ölçülür, fikri alınır ve beklentileri öğrenilir.

Hastanın kendini ifade etmesine izin verilir, hastaya dinlendiği mesajı verilir, cesaretlendirilir; Ortamı benimsemesi sağlanır, doğru sorular sorularak asıl sorun anlaşılmasına çalışılır; Anlaşılır dil kullanmak gerekir, güler yüzlü, saygılı ve sevecen tavır sergilenerek hastanın rahatlaması sağlanır, Empati kurularak hasta anlaşılmasına çalışılır.

HAZIRLAYAN Eğitim Komitesi	KONTROL EDEN Kalite Yönetim Direktörü	ONAYLAYAN Mesul Müdür
--------------------------------------	---	---------------------------------

KOD	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KEY.RH.01	01.01.2017	----	0	Sayfa 7 / 7