

Doküman No  
KEY.RB.01

Yayın Tarihi  
12.02.2019

Revizyon Tarihi

Revizyon No 00

Sayfa No  
1/ 21

## ORYANTASYON UYUM REHBERİ

### REVİZYON DURUMU

Revizyon no:

Açıklama:

Revizyon Tarihi:

HAZIRLAYAN

: Nuran ARSLAN

TARİH : 12.02.2019

UNVAN

Kalite Yönetim Sorumlusu

İMZA :

ONAYLAYAN

: Dt.Mehmet İşlek

TARİH : 12.02.2019

UNVAN

Başhekim ( Mesul Müdür )

İMZA :

KONTROL EDEN

: Dt.Mehmet İşlek

TARİH : 12.02.2019

UNVAN

Kalite Yönetim Direktörü

İMZA :

**Doküman No**  
**KEY.RB.01**

**Yayın Tarihi**  
**12.02.2019**

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
**2/ 21**

## **İÇİNDEKİLER**

- 1.GİRİŞ**
- 2.ORYANTASYON EĞİTİMİNİN AMACI**
- 3.VİZYONUMUZ**
- 4.MİSYONUMUZ**
- 5.TEMEL İLKE VE DEĞERLERİMİZ**
- 6.HİZMETLERİMİZ**
- 7.KURUM ORGANİZASYON ŞEMASI**
- 8.KURUMUMUZDA İŞE BAŞLARKEN İŞ AKIŞ SÜRECİ**
- 9.KURUM ORYANTASYON REHBERİ**
- 10.ORYANTASYON EĞİTİMLERİ**
- 11.ORYANTASYON EĞİTİMİ KONULARI VE İÇERİKLERİ**
- 12.GENEL ORYANTASYON PROGRAMI**
- 13. MESLEK GRUPLARINA GÖRE EĞİTİM KONULARI VE EĞİTİM VERECEKLER**
- 14. EĞİTİMLERİN KAYDI VE MUHAFAZASI**
- 15. MERKEZİMİZDE KULLANILAN RENKLİ KODLAR**
- 16. ÇALIŞMA SAATLERİ**
- 17. İZİN İŞLEMLERİ**
- 18. KILIK KIYAFET DÜZENİ**
- 19. YAKA KARTLARI**
- 20.HİZMET İÇİ EĞİTİMLER**
- 21. BİRİMLER**

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

Doküman No  
KEY.RB.01

Yayın Tarihi  
12.02.2019

Revizyon Tarihi

Revizyon No 00

Sayfa No  
3/ 21

***Bu rehber kurumumuza yeni katılan personellerin kalite yönetim standartları ve kurum işleyişleri hakkında bilgi sahibi olması, yönetici ve diğer çalışanların sistemdeki konumlarını tarif etmek için hazırlanmıştır.***

## **1.GİRİŞ**

Antalya Merkezde hizmet veren Attelia Ağız ve Diş Sağlığı Merkezimiz ,alanında tüm yenilikleri ve en son teknolojiyi takip edip ilk uygulayanlardandır .Hastalarına en iyi şekilde ve mükemmel hizmet vermeyi amaç edinip bunu gerçekleştirmek için her türlü teknolojiyi ve yeniliği her daim takip eder.

Merkezimiz 15 Diş Polikliniği,2 Ameliyat Odası, Sterilizasyon Ünitesi ,Görüntüleme Ünitesi ( Panoramik Röntgen ,Periapikal ve MR )ve Protez Laboratuvarından oluşmaktadır.

## **2. ORYANTASYON EĞİTİMİNİN AMACI**

Oryantasyon eğitimi kuruma yeni başlayan çalışanların işe ve kuruma uyumunu sağlamak amacı ile yapılır. Oryantasyon eğitiminde kurumun organizasyon yapısı, kurum içi iletişim, çalışma koşulları, mesai saatleri, kurum içi hizmet süreçleri vb. hakkında bilgiler verilir.

Oryantasyon eğitimindeki temel amaçlar çalışanın işe ve kuruma yabancılaşmasını önlemek, sosyal kaynaşmayı hızlandırmak, iş ortamındaki belirsizlikleri ortadan kaldırmak, belirsizlik ve bilgisizlikten doğabilecek sorunların ortaya çıkmasını önlemek, iş akışına uyumunu hızlandırarak iş gücü kaybını önlemektir.

## **3.VİZYONUMUZ;**

Ağız ve diş sağlığı tedavilerini tüm uzmanlık dallarında Uluslararası standartlara uygunluğu onaylanmış yöntemlerle ve teknolojinin bütün olanaklarından yararlanarak toplumun her kesimine etkili güvenli ve kesintisiz olarak sunmak, sürekli tercih edilen özel diş sağlığı merkezi olmak ve bölgesel model oluşturmak.

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
4/ 21

#### **4.MİSYONUMUZ;**

Ağız ve diş sağlığı tedavilerini tüm uzmanlık dallarında Uluslararası standartlara uygunluğu onaylanmış yöntemlerle ve teknolojinin bütün olanaklarından yararlanarak toplumun her kesimine etkili güvenli ve kesintisiz olarak sunmak, sürekli tercih edilen özel diş sağlığı merkezi olmak ve bölgesel model oluşturmak.

#### **5. TEMEL İLKE VE DEĞERLERİMİZ**

- ✓ İnsana Saygılı ve adil olmak
- ✓ Saygın Dürüst ve Güvenilen Etkin ve Etkili Hizmet
- ✓ Süreklilik ve Erişilebilirlik
- ✓ Mükemmeli Hedefleyen
- ✓ Hakkaniyet
- ✓ Değişim ve Gelişime Açık Olma
- ✓ Dayanışma ve İşbirliği
- ✓ Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik
- ✓ Memnuniyet Oranını Maksimum Seviyede Tutmak
- ✓ Kurumsal Kimlik

#### **6.HİZMETLERİMİZ**

- ✓ İmplant
- ✓ Estetik Diş Hekimliği
- ✓ Gülüş Tasarımı
- ✓ Lazer Uygulamaları
- ✓ Ağız -Diş Çene Cerrahisi
- ✓ Ortodonti
- ✓ Pedodonti / Çocuk Diş Hekimliği
- ✓ Endodonti / Kanal Tedavisi
- ✓ Periodontoloji / Diş Eti Hastalıkları
- ✓ Anestezi Hizmeti
- ✓ Protetik Tedavi
- ✓ Koruyucu Diş Hekimliği

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

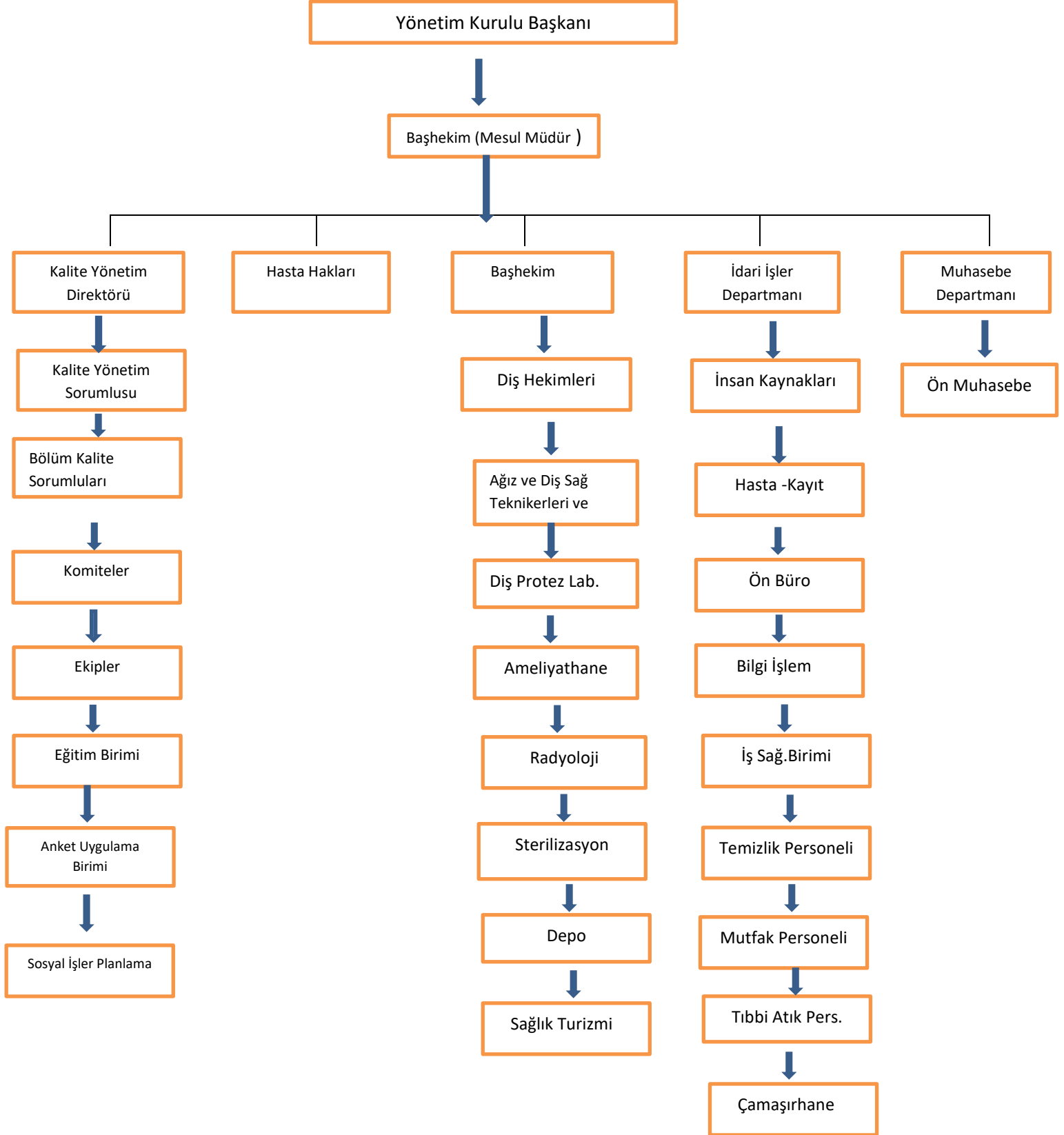
**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**7.KURUM ORGANİZASYON ŞEMASI**



**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
6/ 21

### **8. KURUMUMUZDA İŞE BAŞLARKEN İŞ AKIŞ SÜRECİ**

\*Giriş işlemlerinizi için Muhasebe Birimine başvurulması gerekmektedir.

\*Kurumumuzda işe başlayan personellerin göreve başlayışları insan kaynakları birimi tarafından ÇKYS üzerinden yapılmaktadır.

\*Göreve başlayan personellerden 4 adet fotoğraf ile birlikte Diploma sureti, Sağlık Raporu, İkametgah, Sabıka Kaydı, Nüfus cüzdanı fotokopisi, Nüfus Kayıt Örneği, Akbank Hesap Numarası gibi teslim etmesi gerekli evraklar istenmektedir.

\*Personel Tanıtım Kartı, Kalite Yönetim Biriminden birimden temin edilmektedir.

### **9.KURUM ORYANTASYON REHBERİ**

Kurumda yeni çalışmaya başlayan tüm personeli, kurum içinde görev birimi değişen personeli kapsar. Göreve yeni başlayan personel, İnsan Kaynakları birimindeki işlemleri tamamladıktan sonra Kalite Yönetim Sorumlusu/ Enfeksiyon Hemşiresine yönlendirilir.

### **10. ORYANTASYON EĞİTİMLERİ**

\*İşe yeni başlayan tüm personele "Genel Uyum Eğitimi " verilir. Genel uyum Eğitim Formu düzenlenerek kayıt altına alınır.

\*Bölüm Uyum Eğitimleri ise Her meslek grubu için eğitim içerikleri ayrı ayrı planlanmıştır.

\*İşe yeni başlayan personelin Bölüm Uyum Eğitimleri bir hafta içinde tamamlanır. Bölüm Uyum Eğitim Formu düzenlenerek kayıt altına alınır.

\*Eğitimin sonunda düzenlenen eğitim formları Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

Doküman No  
KEY.RB.01

Yayın Tarihi  
12.02.2019

Revizyon Tarihi

Revizyon No 00

Sayfa No  
7/ 21

## 11.ORYANTASYON EĞİTİMİ KONULARI VE İÇERİKLERİ

### GENEL UYUM EĞİTİMİ

#### **Merkezin Genel Tanıtımı:**

Merkezin fiziki yapısı ,işleyişi ve yönetsel yapının anlatılması

Hizmet Sunulan Bölümler

Çalışma koşulları merkeze ulaşım,,

Personelin Bağlı Olduğu Birim ve Hiyerarşik Düzen, iletişim bilgilerinin anlatılması

#### **Yasal Sorumluluklar ve Özlük Hakları:**

Mesai saatleri.izinler

#### **Hasta Hakları Eğitimi:**

Hasta Hakları ve Sorumlulukları

Hasta Memnuniyeti, Hekim seçme Hakkı

#### **İletişim ve İletişim Becerileri:**

Etkili İletişimde Amaç

Hasta ve Hasta Yakınlarıyla İletişim

#### **Enfeksiyon Kontrol Eğitimi:**

El Hijyeni ve eldiven kullanımı

Atık yönetimi

Kesici /Delici alet yaralanmalarına yaklaşım

Kişisel koruyucu ekipman kullanımı

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan

Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek

Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek

Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
8/ 21

### ***Hasta Güvenliği***

Hasta Kimlik Bilgilerinin Tanımlanması ve Doğrulanması

Hasta Mahremiyeti

İlaç Güvenliğinin Sağlanması

Güvenli Cerrahi Uygulamalarının Sağlanması

Düşmelerden Kaynaklanan Risklerin Azaltılması

Radyasyon Güvenliğinin Sağlanması

Enfeksiyon Risklerinin Azaltılması

Renkli Kod Uygulamaları ( Mavi Kod-Beyaz Kod-Kırmızı Kod)

### ***Kalite Yönetim Sistemi:***

SKS /ADSH Uygulanan Kalite Yönetim Sistemi,

İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi (Güvenlik Raporlama Sistemi, )

Kalite Dokümantasyon Sistemi,

Hasta ve Çalışan Memnuniyetleri Anketleri,

### ***Bilgi İşlem Eğitimi:***

BYS' ye Giriş ve Yetkilendirme,

Poliklinik ve Klinik İşlemleri,

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan

Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek

Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek

Kalite Yönetim Direktörü



**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
9/ 21

### ***İş Sağlığı ve Güvenliği:***

#### ***1.Genel Konular***

Çalışma mevzuatı ile ilgili bilgiler,  
Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları,  
İşyeri temizliği ve düzeni,  
İş Kazası ve meslek hastalığından doğan hukuki sonuçlar,

#### ***2.Sağlık Konuları***

Meslek hastalıklarının sebepleri,  
Hastalıktan korunma prensipleri ve koruma tekniklerinin uygulanması,  
Biyolojik ve psikolojik risk etmenleri,  
İlk yardım,  
Tütün ürünlerinin zararları ve pasif etkilenim,

#### ***3.Teknik Konular***

Kimyasal ve fiziksel risk etmenleri,  
Elle kaldırma ve taşıma,  
Parlama ,patlama,yangın ve yangından korunma,  
İş ekipmanlarının güvenli kullanımı,  
Ekranlı araçlarla çalışma,  
Elektrik ,tehlikeleri,riskleri ve önşlemleri,  
İş kazalarının sebepleri ve korunma prensipleri ile tekniklerinin uygulanması,  
Güvenlik ve sağlık işaretleri,  
Kişisel koruyucu donanım kullanımı,  
İş sağlığı ve güvenliği genel kuralları ve güvenlik kültürü,  
Tahliye ve kurtarma,

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
10/ 21

**13. MESLEK GRUPLARINA GÖRE EĞİTİM KONULARI VE EĞİTİM VERECEKLER**

***Diş Hekimleri Bölüm Uyum Eğitimi***

KONULAR	EĞİTİM VERECEKLER
1-Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırdı.	Kalite Yönetim Sorumlusu
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Kalite Yönetim Sorumlusu
4-Bölüm ile ilgili yazılı düzenlemelerin anlatılması,(otomasyon sistemi )	Kalite Yönetim Sorumlusu
5-Hasta ve çalışan güvenliği programı hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu
6-Steril malzeme takibi ve sterilizasyona malzeme teslim etme ve steril malzeme teslim alma kuralları anlatıldı ve uygulandı	Kalite Yönetim Sorumlusu
7-El Hijyeni için 5 durum endikasyonu,güvenlik raporlama ,hastane enfeksiyonları,atık yönetiminin anlatılması	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
8- Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı SKS standartları, dosyalar,formlar vb.	Kalite Yönetim Sorumlusu
9-Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirimini,el hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
10-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Kalite Yönetim Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
11/ 21

**Ağız ve Diş Sağlığı Teknikerleri Bölüm Uyum Eğitimi**

KONULAR	EĞİTİM VERECEKLER
1-Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırdı.	Bölüm Sorumlusu
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu Bölüm Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Bölüm Sorumlusu
4-Çalışma saatleri ve hastanın randevu sistemi hakkında bilgi verilmesi	Bölüm Sorumlusu
5-Polikliniğe hasta kabulü anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
6-Muayene esnasında doktoru asiste etme kuralları anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
7-Steril malzeme takibi ve sterilizasyona malzeme teslim etme ve steril malzeme teslim alma kuralları anlatıldı uygulandı,	Bölüm Sorumlusu
8- Ameliyathaneye hasta hazırlama anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
9-Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı ,SKS standartları,dosyalar ,formlar vb.)	Kalite Yönetim Sorumlusu Bölüm Sorumlusu
10-Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirim,el hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
11-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Bölüm Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
**KEY.RB.01**

**Yayın Tarihi**  
**12.02.2019**

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
**12/ 21**

**Yardımcı Personel Bölüm Uyum Eğitimi**

<b>KONULAR</b>	<b>EĞİTİM VERECEKLER</b>
1-Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırıldı.	Bölüm Sorumlusu
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu Bölüm Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Bölüm Sorumlusu
4-Çalışma saatleri ve hastanın randevu sistemi hakkında bilgi verilmesi	Bölüm Sorumlusu
5-Polikliniğe hasta kabulü anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
6-Muayene esnasında doktoru asiste etme kuralları anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
7-Steril malzeme takibi ve sterilizasyona malzeme teslim etme ve steril malzeme teslim alma kuralları anlatıldı uygulandı,	Bölüm Sorumlusu
8- Ameliyathaneye hasta hazırlama anlatıldı,	Bölüm Sorumlusu
9-Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı ,SKS standartları,dosyalar ,formlar vb.)	Kalite Yönetim Sorumlusu Bölüm Sorumlusu
10-Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirim,el hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
11-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Bölüm Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
**KEY.RB.01**

**Yayın Tarihi**  
**12.02.2019**

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
**13/ 21**

**Hasta-Kayıt Personeli Bölüm Uyum Eğitimi**

<b>KONULAR</b>	<b>EĞİTİM VERECEKLER</b>
1-Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırdı.	Bölüm Sorumlusu
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu Bölüm Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Bölüm Sorumlusu
4-Hasta ve çalışan güvenliği programı hakkında bilgi verildi	Kalite Yönetim Sorumlusu
5-Hasta karşılama-otomasyon sistemine kayıt-faturalandırma anlatıldı.	Bölüm Sorumlusu
6-Günlük hasta işlem takibi (hastanın bölümler arası randevularının ayarlanması)	Bölüm Sorumlusu
7-El Hijyeni için 5 durum endikasyonu,güvenlik raporlama ,hastane enfeksiyonları,atık yönetiminin anlatılması,	Kalite Yönetim Sorumlusu
8- Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı ,SKS standartları,dosyalar ,formlar vb.)	Kalite Yönetim Sorumlusu
8--Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirim,iel hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
9-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Bölüm Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
**KEY.RB.01**

**Yayın Tarihi**  
**12.02.2019**

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
**14/ 21**

***Dış Protez Teknisyeni ve Yardımcıları Bölüm Uyum Eğitimi***

<b>KONULAR</b>	<b>EĞİTİM VERECEKLER</b>
1.Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırdı.	Bölüm Sorumlusu
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Bölüm Sorumlusu
4-Geçici Protez Yapımı,Porselen toz yığıcı-Glaze makyaj çeşitleri-Fırınlama - Tasarım uygulama-Pişirilmiş porselen tesviyesi	Bölüm Sorumlusu
5-Ölçü Dökümü	Bölüm Sorumlusu
6-Total protez diş dizimi	Bölüm Sorumlusu
7- Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı ,SKS standartları,dosyalar ,formlar vb.)	Kalite Yönetim Sorumlusu
8--Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirimel,el hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
9-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Bölüm Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

Doküman No  
KEY.RB.01

Yayın Tarihi  
12.02.2019

Revizyon Tarihi

Revizyon No 00

Sayfa No  
15/ 21

### **Sterilizasyon Personeli Bölüm Uyum Eğitimi**

KONULAR	EĞİTİM VERECEKLER
1.Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırıldı.	İnsan Kaynakları
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Enfeksiyon Hemşiresi
4- Merkezin genel ve özel alan temizliği, risk düzeylerine göre temizlik kurallarının anlatılması,	Enfeksiyon Hemşiresi
5-- Temizlik maddelerinin kullanımının anlatılması,(Dezenfektanların hazırlanması ve kullanılmasının anlatılması )	Enfeksiyon Hemşiresi
6- Tıbbi,tehlikeli ve evsel geri dönüşüm atıklarının anlatılması,çalışan güvenliği konusunda bilgilendirme	Enfeksiyon Hemşiresi
7- Steril malzeme takibi ve sterilizasyona malzeme teslimi etme ve steril malzeme teslim alma kuralları anlatıldı ve uygulandı.	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Hemşiresi
8--Sterilizasyon Cihazlarının Kontrolleri ve Sterilizasyon Uygulamaları	Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi
9-Günlük, haftalık, aylık temizlik programının ve formlarının anlatılması	Enfeksiyon Hemşiresi
10- Bölüm ile ilgili düzenlemelerin anlatılması ( ilgili bilgi programı,SKS standartları ,dosyalar,formlar vb.)	Kalite Yönetim Sorumlusu
11-Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirimini,el hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu
12-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Kalite Yönetim Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
16/ 21

**Temizlik Personeli Bölüm Uyum Eğitimi**

KONULAR	EĞİTİM VERECEKLER
1-Çalışacağı Birim Hakkında bilgi verilerek diğer çalışanlarla tanıştırdı.	İnsan Kaynakları
2-Görev ve yetki sorumlulukları hakkında bilgi verildi.	Kalite Yönetim Sorumlusu
3-Bölümün fiziki yapısı ve işleyişinin anlatılması,	Enfeksiyon Hemşiresi
4- Merkezin genel ve özel alan temizliği, risk düzeylerine göre temizlik kurallarının anlatılması,	Enfeksiyon Hemşiresi
5-- Temizlik maddelerinin kullanımının anlatılması,(Dezenfektanların hazırlanması ve kullanılmasının anlatılması )	Enfeksiyon Hemşiresi
6- Tıbbi,tehlikeli ve evsel geri dönüşüm atıklarının anlatılması,çalışan güvenliği konusunda bilgilendirme	Enfeksiyon Hemşiresi
7- Steril malzeme takibi ve sterilizasyona malzeme teslimi etme ve steril malzeme teslim alma kuralları anlatıldı ve uygulatıldı.	Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Hemşiresi
9-Günlük, haftalık, aylık temizlik programının ve formlarının anlatılması	Enfeksiyon Hemşiresi
10-Merkezimizde hasta ve çalışan güvenliği,istenmeyen olay bildirim,iel hijyeni,hastane enfeksiyonları,atık yönetimi hakkında bilgi verilmesi	Kalite Yönetim Sorumlusu
11-Bölümde kullanılan cihaz ,tıbbi malzeme ve demirbaşlar hakkında bilgi verilmesi,	Kalite Yönetim Sorumlusu

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü



#### **14. EĞİTİMLERİN KAYDI VE MUHAFAZASI**

##### **Genel Uyum Eğitimi;**

İşe yeni başlayan tüm personel için genel Uyum Eğitimi Planlanarak işe başlamadan önce uygulanır. Genel oryantasyon eğitimi bitiminde eğitimi alan kişi için **"Genel Uyum Eğitim Formu"**nda ilgili yerler doldurularak eğitim kayıt altına alınarak Kalite Yönetim Biriminde arşivlenir.

##### **Bölüm Uyum Eğitimi;**

İşe yeni başlayan personele ,Kalite Yönetim Sorumlusu Enfeksiyon Hemşiresi ve Bölüm Sorumlusu tarafından planlanarak **"Bölüm Uyum Eğitim"** leri işe başlamasını takiben bir hafta içerisinde planlanarak ,bölüme uyumu sağlanır. Planlanan eğitimlerin tamamlanmasından sonra **" Bölüm Uyum Eğitim Formu "** doldurularak kayıt altına alınarak Kalite Yönetim Biriminde arşivlenir.

##### **Hizmetiçi Eğitimler;**

Her yıl eğitim planı tüm birimlerin katılımı ile hazırlanarak Başhekim ( Mesul Müdür ) onayına sunulur. Onaylanan Eğitim Planı Dahilinde ve SKS kapsamında zorunlu eğitimler planlanan tarihlerde gerçekleştirilmeye çalışılır. Gerçekleştirilen eğitimler **" Eğitim Katılım Formu "** ile kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan eğitim formları Kalite Yönetim Birimine teslim edilerek arşivlenmesi sağlanır. Her personel için **" Personel Eğitim Kayıt Formu "** oluşturularak personelin aldığı eğitimler takip edilir.

#### **15.MERKEZİMİZDE KULLANILAN RENKLİ KODLAR**

**Mavi kod 2222:** Kurumda karşılaşılabilecek sorun veya kardiyak arrest durumlarında ,müdahalenin en hızlı ve etkin bir şekilde yapılmasına yönelik oluşturulan acil uyarı kodudur.

**Beyaz kod 1111:** Kurumda görevli personele yönelik şiddet riski / girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde,olaya en kısa sürede müdahalenin yapılması amacıyla oluşturulan acil uyarı kodudur.

**Kırmızı kod 4444:** Kurumda çıkabilecek herhangi bir yangın tehlikesi halinde,yangına en hızlı şekilde müdahale edilerek oluşabilecek tehlikeleri ve zararları en aza indirmekve /veya önlemek amacıyla oluşturulan acil uyarı kodudur.

<b>HAZIRLAYAN</b> Nuran Arslan Kalite Yönetim Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Dt.Mehmet İşlek Başhekim (Mesul Müdür )	<b>KONTROL EDEN</b> Dt.Mehmet İşlek Kalite Yönetim Direktörü
---	--	--

Doküman No  
KEY.RB.01

Yayın Tarihi  
12.02.2019

Revizyon Tarihi

Revizyon No 00

Sayfa No  
18/ 21

### **16. ÇALIŞMA SAATLERİ**

Merkezimiz 08:00-19:00 saatleri arasında hizmet vermektedir.

Mesai saatleri dışında, hizmetin sürekliliği hasta yoğunluğuna ve tedavilerin uzamasına bağlı olarak 24:00 devam edebilmektedir

### **17. İZİN İŞLEMLERİ**

Hizmeti 1 yıldan 5 yıla kadar olanlar için 14 gün, hizmeti 5 yıldan fazla olanlar için 20 gün yıllık izin verilmektedir. Yıllık İzinler amirin uygun bulacağı zamanlarda ihtiyaca kullanılabilir. Bayan çalışanlara doğum yapmasından 8 hafta önce, doğum yaptığı tarihten itibaren 8 hafta süreyle izin verilir. Ayrıca çocuğu 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni kullanır. Ölüm izinleri personellerin 1.derece yakınlarına 3 gün verilir. Evlenen personele 3 gün izin verilir.

### **18. KILIK KIYAFET DÜZENİ**

Merkezimiz yönetiminin belirlediği üniformalar kullanılır. Erkek çalışanlar için saç sakal traşı mecburidir.

### **19. KİMLİK KARTLARI**

Merkezimizde çalışan tüm personel mesai saatleri içerisinde kimlik kartlarını takmak zorundadır.

### **20. HİZMET İÇİ EĞİTİMLER**

Kurumun ve çalışan kişilerin ihtiyaçlarına ve taleplerine göre yıllık hizmet içi eğitim planı yapılır. Eğitim faaliyetlerine hizmeti aksatmayacak şekilde personelin katılması zorunludur.

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

## **21. BİRİMLER**

### **KALİTE YÖNETİM BİRİMİ**

Hizmet Kalite Standartlarının hastanemizde uygulanmasını sağlar ve denetimini yapar. Tüm hastane bölümleri arasındaki organizasyonu sağlar.

### **ÖZLÜK BİRİMİ (İNSAN KAYNAKLARI )**

Özlük haklarımızın dosyalarımıza işlendiği birimdir. Kurum içi ve dışı yazışmalar yapılır. Raporlar buraya bildirilir. Yıllık, ölüm, nikâh, mazeret, babalık, kongre, doğum izni bilgileri kayıt edilir.

### **HASTA HAKLARI BİRİMİ**

Hasta ve yakınlarının doğrudan başvurabildiği sorunlarını, önerilerini yazılı olarak dile getirebildiği birimdir. Sorunlar öncelikle yerinde çözülmeye çalışılır. Yazılı dilekçe veren hastalara dosya açılır. Hasta hakları kurulunda görüşülerek sonuca bağlanır. Sonuç şikâyetçi olan tarafa ve çalışana yazılı olarak bildirilir. İhlal varsa başhekim tarafından tekrar soruşturma yapılır.

### **MUHASEBE**

Hizmet sunumu için gerekli olan mal ve hizmetlerin alınması, taşınmazların kiralanması ile ilgili işleri yapar.

Kullanılan tüm demirbaşların zimmet takip işlemleri yapılır. Merkezde kullanılacak olan malzemelerin teslim alınma işlemleri, depolama ve dağıtım işlemlerini sağlamak.

### **DEPO BİRİMİ**

İlaç ve sarf malzeme depoları şeklinde hizmet vermektedir. Klinik ve birimlerde kullanılan ilaç ve sarf malzemeler otomasyon sistemi üzerinden talep edilir.

### **BİLGİ İŞLEM BİRİMİ**

Kuruma bilgisayar desteği sağlayarak ağ oluşturmak, bu ağların yönetimini ve güvenliğini sağlamak. Bilgisayarlarda meydana gelen donanım ve yazılım hatalarına karşı teknik servis hizmeti sunmak.

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
**KEY.RB.01**

**Yayın Tarihi**  
**12.02.2019**

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
**20/ 21**

### **TEKNİK BİRİM**

Merkezimizin bütün Elektrik sistemleri, Asansör sistemleri, İklimlendirme sistemleri, Sıhhi Tesisat sistemleri ve Medikal Gaz sistemlerinin kesintiye uğramadan, verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamak için hizmet vermektedir.

### **STERİLİZASYON BİRİMİ**

Ameliyat odalarından gelen ameliyat setleri, spanç, tromel, çamaşırhanede yıkanmış, kurutulmuş, katlanmış, yeşil kumaş malzemeleri ve kliniklerden gelen tüm steril edilebilecek malzemelerin paketlenmesi, tarihlendirilmesi, kayıt altında tutulması, gelen giden malzemelerin teslimat kayıtlarının tutulması, biyolojik test ve hava sızıntı testi işlemlerinin yapıldığı birimdir.

### **AMELİYATHANE**

Genel anestezi ve sedasyon altında steril şartlarda hastalara operasyonların yapıldığı alanlardır.

**Steril Alan:**Ameliyat odaları ve cerrahi el yıkama işleminin yapıldığı alanlardır.

**Temiz Alan:**Steril ve steril olmayan alanlar arasında kalan alanlardır.

**Steril Olmayan Alan:**Ameliyathanenin diğer bölümleri ile bağlantının sağlandığı alanlardır.

Giriş -Çıkışlar kontrollü olarak yapılmakta ve ameliyathane çalışanları dışında personellerin girişleri kontrollü olarak sağlanmaktadır.

Ameliyathane çalışanları giriş -çıkış kuralları dahilinde hareket etmektedir.

Hasta ve personel giriş kapıları farklıdır.

### **PROTEZ LABORATUVARI**

**Ölçü alındıktan sonra model oluşturularak protez yapımı yapılan alanlardır.**

**Protez Laboratuvarında:**hastaya ait protetik materyalin uygun koşullarda kabulü,işlem öncesi hazırlanması,işlem sonrası protezin teslimi süreçler dahilinde yapılmaktadır.

Tanımlanan alanlara ilişkin personel giriş -çıkışı kurallarına uygun olarak kontrollü olarak yapılmaktadır.

**HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

**ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

**KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü

**Doküman No**  
KEY.RB.01

**Yayın Tarihi**  
12.02.2019

**Revizyon Tarihi**

**Revizyon No 00**

**Sayfa No**  
21/ 21

### **HASTA-KAYIT**

Hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birimdir.Hizmete erişimi kolaylaştırmak üzere kurumda karşılama ,danışma ve yönlendirme hizmeti verilmektedir.Birimde çalışan personelin kıyafetleri diğer çalışanlardan ayırt edici şekildedir.

### **POLİKLİNİKLER**

Ayaktan hasta muayenelerinin yapıldığı alanlardır.Sağlık hizmeti sunumu esnasında hastanın fiziksel,psikolojik ve sosyal mahremiyetine dikkat edilmektedir.Muayene esnasında hasta mahremiyetine önem verilmektedir.

### **MUTFAK**

Kurum personelin yemekleri ve hastalara ikramlıkların hazırlanır.Yemekler ,ısısına ,sunumuna ve hijyen kurallarına dikkat edilerek hazırlanmaktadır.

### **ÇAMAŞIRHANE**

Kurumda kullanılan tüm tekstil ürünlerinin temizlenmek üzere yıkandığı alandır.

#### **HAZIRLAYAN**

Nuran Arslan  
Kalite Yönetim Sorumlusu

#### **ONAYLAYAN**

Dt.Mehmet İşlek  
Başhekim (Mesul Müdür )

#### **KONTROL EDEN**

Dt.Mehmet İşlek  
Kalite Yönetim Direktörü