

|                                                                                                            |                                                    |                   |                               |                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>AYAKTAN HASTA BAKIM SÜREÇLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>HB.PR.18                                                                                           | Yayın tarihi<br>12.02.2018                         | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>24.09.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>1 / 5                                                                                                      |

## 1.AMAÇ

Diş Hekimliğinde hizmet alan tüm hastaların, hasta bakım sürecinin her aşamasında hasta güvenliğini ve memnuniyetini sağlayacak şekilde ve bilimsel kurallar çerçevesinde aynı standartta bakım hizmeti almalarını sağlamaktır.

## 2.KAPSAM

Selçuk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi ayakta hasta bakım süreçlerini kapsar.

## 3.KISALTMALAR

- ❖ HBYS – Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

## 4. TANIMLAR

- ❖ **Özellikli Hasta Grubu:** Fakültemizde sunulan sağlık hizmetleri kapsamında; hizmet sunum süreçleri, hizmet verilecek ortam, sağlık çalışanları ve kullanılacak ekipmanlar bakımından özellik arz eden, özel bakım uygulamaları ve işlemler içeren ve disiplinlerarası işbirliği gerektiren hasta gruplarını ifade eder.

## 5.SORUMLULAR

- ❖ Dekan
- ❖ Kalite Yönetim Direktörü
- ❖ Fakülte Sekreteri
- ❖ Bölüm Sorumluları
- ❖ Diş Hekimliği tüm sağlık çalışanları sorumludur.

## 6.FAALİYET AKIŞI

- ❖ Merkezimiz ayakta hasta bakımına ilişkin süreçler;
  - Ayaktan
  - Öncelikli hasta grubu için ayrı olacak şekilde belirlenmiştir.
- ❖ Merkezimizde Hasta Bakımına İlişkin Süreçlerde dikkat edilen hususlar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

### **• Hastanın Bakım İhtiyaçlarının Ne Şekilde, Ne Zaman Ve Kimler Tarafından Değerlendirilir?**

Diş Hekimliğine müracaat eden hastaların bakım ihtiyaçları hastanın hekimi tarafından değerlendirilir.

### **6.1. AYAKTAN HASTALARDA, HASTA BAKIMINA İLİŞKİN SÜREÇLER:**

#### **6.1.1.Randevulu Gelen Hastalar :**

- ❖ Diş Hekimliği Fakültesinde internetten online Randevu Sistemi uygulanmaktadır. İlk muayene , Pedodonti Klinikleri için randevu verilmektedir. İnternette Randevu;  
[https://www.selcuk.edu.tr/dis\\_hekimligi/birim/web/sayfa/ayrinti/51529/tr](https://www.selcuk.edu.tr/dis_hekimligi/birim/web/sayfa/ayrinti/51529/tr) web sayfası üzerinden yapılmaktadır.

#### **6.1.2.Diş Hekimliği Fakültesi** klinik çalışma saatleri hafta içi 08:00 – 17:00 dir.

|                                                                                                            |                                                    |                   |                               |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>AYAKTAN HASTA BAKIM SÜREÇLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>HB.PR.18                                                                                           | Yayın tarihi<br>12.02.2018                         | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>24.09.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>2 / 5                                                                                                     |

#### 6.1.3.Hasta Kayıt Kabul Süreçleri:

- ❖ Diş Hekimliğine muayeneye gelen hastaların, Hasta Kayıt Kabul tarafından Nüfus cüzdanları ile (TC kimlik no) giriş işlemleri yapılır.
- ❖ Yurt Dışı ve Anlaşmalı Kurum Hastalarının girişleri Hasta Kayıt Kabul bölümünden yapılır.
- ❖ Ücretli hastalar ise: Sağlık bakanlığının belirlediği kamu satış tarifesini üzerinden Hasta Kayıt-Kabul-Vezne Bölümünde işlemlerini yaptırabilmektedirler. Hasta her yapılacak işlem öncesi ücretini yatırmak zorundadır.
- ❖ Kayıt ve Kimliklendirme işlemleri tamamlanan hastalar ilgili kliniklere yönlendirilirler.
- ❖ Yürüyemeyen , engelli, 65 yaş üstü ve Akademik hastalar ise tekerlekli sandalye ile karşılama-yönlendirme personeli eşliğinde İleri uygulama kliniğine götürülür.
- ❖ Klinik girişi kapı üstlerinde hasta çağırma Sistemi ( monitör ) randevu sırası gelen hastaların isimleri görünmektedir. Hastalar buna göre muayenelerini takip ederler.
- ❖ Yaşlı ve engelli hastalarımıza, engelli ,Akademik personel ve Gazi ve Şehit yakınlarına öncelik verilmektedir.
- ❖ Bu hususlar hasta ve yakınlarını bilgilendirmek amacı ile de kapı üzerindeki panolarda da belirtilmiştir.

#### 6.1.4.HASTA MUAYENE VE HASTA BAKIMININ PLANLANMASI:

- ❖ Hastanın ilgili Hekim tarafından muayenesi yapılır.
- ❖ Muayene bulguları ve tanısı konulan hastaların tetkik, teşhis v.b. bilgileri hekim veya tıbbi sekreterler tarafından HBYS" ne kaydedilir.
- ❖ Hekim hastanın dental ve sistemik anamnezini alarak , hastaya yapacağı tedavi ile ilgili bilgi verdikten sonra hastanın onayını alır ve aydınlatılmış onam formunu doldurarak hastanın onayını alır.
- ❖ Hekimin uygun görmesi halinde aynı gün tedavisi yapılarak bilgi işlem personeli tarafından da aynı bilgiler otomasyon üzerinden hasta dosyasına kayıt edilir.
- ❖ Hastaya gün içerisinde yapılan işlemler sona erdiğinde tedavi sonrası öneriler bröşürü hastaya teslim edilir.
- ❖ Aynı gün tedavisi mümkün değil veya devam edecek randevuları olaksa randevusu verilerek randevu takip kartı doldurularak hastaya teslim edilir. Verilen randevu hasta kayıt elemanı tarafından hasta digital dosyasında randevular bölümüne kaydedilir.
- ❖ Eğer röntgen birimine sevk gerekiyorsa istemini işaretleyerek hasta kayıt elemanı tarafından otomasyon sistemi üzerinden röntgen istemi yapılmasını sağlar.
- ❖ Röntgen biriminde işlemi tamamlanıp dönen hastanın öncelik hakkı saklı kalarak tedavi için tekrar hekime kabul edilir.
- ❖ Tetkiki gereken hastalar ödeme veya kayıt gerektiren işlemi var ise önce vezneye daha sonrada gerekli birimlere (Röntgen vb...) yönlendirilir.
- ❖ Hasta ve yakınlarına herhangi bir acil durumda ulaşabilecekleri telefon numarası verilir ve kontrole gelmesi gerekiyor ise gelmesi gereken gün için randevu alması söylenir.

|                                                                                                            |                                                    |                   |                               |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>AYAKTAN HASTA BAKIM SÜREÇLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>HB.PR.18                                                                                           | Yayın tarihi<br>12.02.2018                         | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>24.09.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>3 / 5                                                                                                     |

#### 6.1.5.DİŞ ÇEKİMİ VEYA DOLGU TEDAVİSİ PLANLANAN HASTALARDA:

- ❖ Öncelikle ilk muayene den çıkan hastalar hasta kayıt bölümüne gelirler.
- ❖ Hasta Cerrahi bölümüne gidecekse direkt hasta Cerrahi'ye yönlendirilir.
- ❖ Diğer bölümler için merkezi randevu sisteminde hasta kayıt ekibi randevu verir.
- ❖ Hastanın yapılacak işlem için onayı alınır. Rıza belgesi hasta tarafından imzalanır.
- ❖ Yapılan işlemlerden sonra hastaya dikkat etmesi gereken hususlarda bilgilendirme yapılarak tedavisi tamamlanır ve evine gönderilir.
- ❖ Evdeyken tedavisi ile ilgili yaşayacağı olumsuzluklarda ne zaman olursa merkezimize tekrar başvurabileceği söylenir.
- ❖ Öncelikli hastalar göz önünde bulundurularak, Hasta kayıt biriminden kayıt yaptırmış ve hasta kimlik barkodunu almış olarak gelen hasta, sıra numarası aldığı anda klinik bilgi işlem ekranına hasta ismi bakılmadı olarak sıra numarası ile birlikte yansır. Klinik İşlem yukarıda belirtildiği gibi devam eder.

#### 6.2.ETKİLİ İLETİŞİM

Hasta ve hasta yakını arasında etkili iletişimin sağlanması için olumlu bir iletişim ortamı oluşturularak yapılan görüşmelerde uygun ses tonu, uygun beden dili, tıbbi terimlerin az kullanılması gibi iletişimi kolaylaştıracak yöntemler kullanılır.

#### 6.3. HASTANIN BAKIM SÜRECİNE KATILIMI

Hastanın bakım sürecine katılımını, bakımın sürekliliğini sağlamaya yönelik hasta ve hasta yakınına hekimi tarafından el hijyeni, enfeksiyonların önlenmesi, beslenme, oral hijyen, protez kullanımı, ilaçların kullanımı, bakım uygulamaları sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar anlatılır.

#### 6.4. HASTANIN GÜVENLİ TRANSFERİ

Transferde sedye, tekerlekli sandalye gibi uygun ekipmanlar kullanılır. Hasta transferi hastanın durumuna göre hemşire ya da hekim eşliğinde gerçekleştirilir. Ayaktan tanı ve tedavi alan hastalar hekimin uygun gördüğü hallerde personel eşliğinde transfer edilebilir. Transfer sırasında hastaya ait gerekli kişisel bilgiler hemşire yada hekim tarafından tam ve eksiksiz olarak bildirilir.

#### 6.5. HASTALARIN GÜVENLİ DEVREDİLMESİ

Hastanemize ayaktan tedavi için başvuran hastaların ilk muayenesi yapıldıktan sonra medikal ve dental anamnezleri, teşhis ve tedavi planları kayıt altına alınarak ilgili kliniklere sevki yapılır. Hastalar tedavi için kliniklerden randevu alır. Her randevu sonrası yapılan tedaviler kayıt altına alınarak bir sonraki tedavi için hasta yönlendirilir. Hastaya yapılan tüm uygulamalar HBYS üzerinde takip edilir.

#### 6.6. KONSÜLTASYON SÜREÇLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ

Ayaktan hastalarda tanı ve tedavi için gerekli görülen hastane içi konsültasyonlar otomasyon sistemi üzerinden yapılır. Konsültasyon talepleri HBYS Poliklinik modülünden yapılarak, sonuçlar program içindeki konsültasyon bölümüne, konsültasyonu gerçekleştiren hekim tarafından kayıt edilir. Başka bir hastaneden konsültasyon isteneceği durumlarda Konsültasyon Formu doldurularak hastadan

|                                                                                                            |                                                    |                   |                               |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>AYAKTAN HASTA BAKIM SÜREÇLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>HB.PR.18                                                                                           | Yayın tarihi<br>12.02.2018                         | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>24.09.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>4 / 5                                                                                                     |

konsültasyon istenir. Hastane dışı konsültasyon sonuçları ilgili form saklanarak HBYS Poliklinik modülü konsültasyon bölümüne kayıt edilir.

#### **6.7. HASTA İŞLEMLERİNİN VE TANISAL İŞLEMLERİN KAYIT EDİLMESİ**

Hasta Bakım sürecinde uygulanan tanısal işlemler (röntgen, tomoğrafi vb.) HBYS'ne kayıt edilir. Hastaya uygulanan işlemler, tedaviler HBYS'ne kayıt edilir. İşlemler HBYS Poliklinik modülünden geçmişe yönelik izlenebilir.

#### **6.8. KENDİNE VE BAŞKALARINA ZARAR VERME RİSKİ OLAN HASTALAR**

Kendine ve başkalarına zarar verme riski olan hastalar ilgili hekim ve hemşire tarafından belirlenerek, diğer klinik çalışanları konuyla ilgili bilgilendirilir. Gerekli durumlarda hasta klinikler içerisindeki kartlı geçiş sistemi bulunan özel odalara alınır. Ayrıca hastanemizde mahkûm hastalar için ileri uygulamalar kliniği bulunmaktadır.

#### **4.9. ÖZELLİKLİ HASTA GRUPLARINA ÖZGÜ KLİNİK BAKIM**

Hastanemizde özellikli hasta grubu olarak; hamileler, geriatri hastaları, engelli hastalar, bağışıklık sistemi baskılanmış hastalar, bulaşıcı hastalık riski taşıyan hastalar, antikoagülan ilaç kullanan hastalar ve kalp pili taşıyan hastalar olarak belirlenmiştir. Hastanemizde % 40 ve üzeri her türlü engelli hastanın tüm işlemlerinin gerçekleştirildiği ileri uygulama kliniği bulunmaktadır. Bu klinikte standart diş kliniğinde bulunması gereken ekipmanların yanı sıra tekerlekli sandalyedeki hastaların sandalyelerinden kalkmadan tedavilerinin gerçekleştirilebildiği özel tasarım bir diş üniti bulunmaktadır. Engelli hastaların lokal tedavileri ileri uygulama kliniğinde gerçekleştirilir. Mental retarde ve kooperasyon kurulamayan hastaların tedavisi için ise genel anestezi altında yapılmak üzere randevu verilmektedir. Hastanemizde 65 yaş üstü geriatri hastalarına ve hamile hastalara muayene ve tedavi sırasında öncelik tanınmaktadır. Hamile hastalara gerekli olmadıkça röntgen çekilmemekte, çok acil durumlarda hastanın onamı alınarak en düşük dozda ve koruyucu önlemler (kurşun önlük ve tiroid koruyucu) alınarak röntgen çekilmektedir. Diş tedavileri mümkün olduğunca 2. trimesterde yapılmaktadır. Gerekli durumlarda penisilin türevi antibiyotikler reçete edilmektedir. Bağışıklık sistemi baskılanmış hastalar ve endokardit riski taşıyan hastalara yapılacak tüm müdahaleler öncesi konsültasyon yapılmakta tedaviler profilaktik antibiyotik uygulaması altında gerçekleştirilmektedir. Antikoagülan kullanan hastalarda kanama riskine karşı ilacın kesilmesi amacıyla konsültasyon yapılmaktadır. Kalp pili taşıyan hastalarda ultrasonik cihazlar ve elektrikli vitalite testi kullanılmamaktadır. Bulaşıcı hastalık riski taşıyan hastaların randevuları çapraz enfeksiyonu önlemek amacıyla son randevu saatine verilmekte, tedavi sırasında izolasyon önlemleri alınmaktadır.

#### **6.10. ACİL MÜDAHALE SETLERİ**

Hastanemizde Acil durumlarda hastalara acil müdahalenin sağlanması için mavi kod sistemi kurulmuş ve sistemin çalışması Mavi Kod Yönetimi Talimatında açıklanmıştır. Acil müdahale setlerinde bulunması gereken cihaz, ilaç ve malzemeler Mavi Kod Çantası Stok Kontrol Listesi'nde açıklanmıştır. Acil müdahale setlerinde bulunan ilaç ve malzemelerin minimum ve maksimum stok seviyeleri, miat takipleri Mavi kod ekibi tarafından takip edilmektedir.

|                                                                                                            |                                                    |                   |                               |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>AYAKTAN HASTA BAKIM SÜREÇLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>HB.PR.18                                                                                           | Yayın tarihi<br>12.02.2018                         | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>24.09.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>5 / 5                                                                                                     |

#### **6.11. CERRAHİ OPERASYONLAR ÖNCESİ HASTANIN HAZIRLANMASI**

Planlı ve acil ameliyatlar öncesi hastanın hasta dosyasındaki ilgili formlar doldurulur. Hasta hekimi tarafından anestezi uzmanının muayenesi için anestezi polikliniğine yönlendirilir. Anestezi hekimi hastanın değerlendirilmesi sonrası anestezi yöntemini ve gerekli görülen premedikasyonu planlar. Anestezi uzmanı ve hastanın hekimi hastayı ve hasta yakınına bilgilendirerek anestezi ve yapılacak işlemlerle ilgili onamını alır ve ilgili rıza formları hasta yada hasta yakınına imzalatılarak hasta dosyasına konulur. Hasta ve hasta yakınları ameliyat öncesinde hastanın hekimi ve hemşiresi tarafından dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgilendirir. Hastanın hemşiresi tarafından hastaya ait operasyon öncesi yapılması planlanan tüm işlemler kontrol edilir. Hekim orderına göre hasta ameliyat öncesi aç bırakılır. Hastaya ait çıkarılabilen protezler ve değerli eşyalar hasta yakınına, hasta yakını yoksa hasta güvenliğine teslim edilir. Ameliyat öncesi Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi doldurulur. Cerrahi işlem öncesi güvenli cerrahiye yönelik önlemlerle ilgili tüm işlemlerde hasta klinikteyken doğru taraf ve doğru bölge işaretlemesi yapılır. İşaretleme kurumumuzda yalnızca ağız dış sağlığı ile ilgili ameliyatlar yapıldığından ilgili bölgenin dış yüzünden (yanak, çene vb.) sabit kalemle İşaretlenmesi yoluyla.