1.AMAÇ

Kurumun kalite iyileştirme faaliyetleri doğrultusunda, hasta, hasta yakını ve çalışanlara yönelik gerekli eğitimlerin etkin ve etkili bir şekilde verilmesidir**.**Bu prosedür merkezimizi hedeflerine ulaştırmak için çalışanların yetkinlik düzeyine ulaşması ve görevinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlara sahip tutum kazanmalarını sağlamak, hizmet verimliliğini artırmak, hasta ve hasta yakınlarına yönelik eğitim faaliyetlerini planlamak, uygulanacak eğitim ilkelerini ,planlama esaslarını ve değerlendirme usulleri ile diğer hususları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Merkezimizin tüm birimlerinde çalışan personelleri, hasta ve hasta yakınlarını kapsar.

3. KISALTMALAR

SKS: Sağlıkta Kalite Standartları

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

KYB: Kalite Yönetim Birimi

4. TANIMLAR

4.1. Genel ve Bölüm Uyum Eğitimleri: İşe yeni başlayan personellerin görev uyum sürecini kolaylaştırmak, için düzenlenen eğitimleri ifade eder.

4.2. Planlı Eğitimler: Hizmet kalitesini, hasta ve çalışan memnuniyetini arttırmak, hasta ve çalışan risklerini minimuma indirmek, çalışanların mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla merkezimizin tüm çalışanlarına yönelik düzenlenen eğitimlerdir.

4.3. Plansız Eğitimler: Eğitim planında yer almayan ancak üst yönetim ve birimlerden gelen talepleri doğrultusunda yapılan eğitimlerdir.

4.4. Birim İçi Bilgilendirme (Hizmet İçi Eğitim): Merkezimizde ilgili tüm personele ulaşabilmek amacıyla ihtiyaç duyulan konularda eğitim birimi tarafından çalışanlara yapılan bilgilendirmeleri kapsar.

5. SORUMLULAR

Dekan

Merkez Müdür (Başhekim)

Kalite Yönetim Sorumlusu

Eğitim Komitesi

Eğitim Birim Sorumlusu

Tüm çalışanlar sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. KURUMDA HASTA, HASTA YAKINI VE ÇALIŞANLARA YÖNELİK EĞİTİM İHTİYAÇLARI BELİRLENMELİDİR.

Eğitim ihtiyacı, sağlıkta kalite standartları gereği ADSH rehberinde belirlenen konuların yanı sıra eğitim hemşiresi ve kalite yönetim birimi tarafından çalışanların, hasta ve yakınlarının istek ve önerileri, bir önceki eğitimlerdeki belirlenmiş ihtiyaçlar, teknolojik ve mesleki gelişmeler dikkate alınarak belirlenir.

Eğitimler yıllık olarak planlanmaktadır ve tüm merkez birimlerine, eğitim hemşiresi tarafından üst yazı, otomasyon sistemi ve internet yöntemi ile eğitim duyuruları yapılmaktadır.

Eğitim İhtiyacları aşağıdaki maddeler dikkate alınarak belirlenir:

● Merkezimize yeni başlayan personele yapılan uyum eğitimleri,

● Hasta Güvenliği, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Tesis Güveliği ve diğer komitelerden gelen eğitim talepleri,

● SKS kapsamında yapılması zorunlu eğitimler,

● Birim sorumluları tarafından talep edilen eğitimler,

● Çalışanlar tarafından sözlü veya yazılı talep edilen eğitimler,

● İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri,

● Her yıl yapılan personel memnuniyet anketleri sonucu ortaya çıkan eğitim ihtiyaçları,

● Yıl içinde yapılan hasta memnuniyet anketleri ve dilek-şikâyet-öneri kutularından çıkan sonuçlara göre verilecek eğitimler,

● Gündemde olan ve herhangi bir bulaşıcı hastalık durumlarında belirlenen eğitimler,

● Enfeksiyon Kontrol Komitesinin tüm sağlık çalışanları ve temizlik personellerine yönelik belirlediği hizmet içi eğitimler,

● Hasta Eğitimleri,

● Öz Değerlendirmeler sonucu ortaya çıkan eğitim ihtiyaçları,

● Temizlik işlemlerinin yürütülmesine yönelik genel hizmet personeli için planlanan eğitimler,

● Kişilerin mesleki alan ve bölümleri hakkında yeniden bilgi ve becerilerinin güncellenmesi için planlanan bölüme özgü eğitimler,

Bunları kapsayacak şekilde eğitim hemşiresi tarafından, her yılın başında "Yıllık Eğitim Planı" hazırlanır.

6.2. ÇALIŞANLARIN EĞİTİM İHTİYAÇLARI DOĞRULTUSUNDA EĞİTİM PLANLARI OLUŞTURMALIDIR:

6.2.1. Çalışanların güvenliğini ve sağlıklı çalışma ortamını sağlamaya yönelik eğitim ihtiyaçları belirlenmelidir.

● Merkezimizde çalışanların eğitim ihtiyaçları, çalışanların güvenliğini ve sağlıklı çalışma ortamını sağlamaya yönelik belirlenir.

● Eğitim ihtiyacı Eğitim Komitesi tarafından yıllık zorunlu eğitimler başta olmak üzere (SKS ve Akreditasyon, İş Sağlığı Güvenliği, Hastane Afet Planı, Atık Yönetimi, Enfeksiyon Kontrol Önlemleri, Genel ve Bölüm Uyum Eğitimleri, Sağlık Bakanlığı Yıllık Hasta/Çalışan Farkındalık Eğitimleri vb.), çalışanların istek ve önerileri, anket sonuçları, bir önceki eğitimlerdeki belirlenmiş ihtiyaçlar, teknolojik ve mesleki gelişmeler dikkate alınarak yıllık olarak planlanır.

6.2.2. Eğitim ihtiyaçları doğrultusunda eğitim planı oluşturulmalı, planda asgari aşağıdaki hususlar tanımlanmalıdır:

● Kurumda hasta/hasta yakını, öğrenciler ve çalışanlara yönelik eğitimler; özdeğerlendirme ve veri analiz sonuçları, çalışan talepleri, görüş öneriler, anket sonuçları, Sağlıkta Kalite Standartları, hizmet sunumu, göreve yeni başlayanların uyum ihtiyaçları vb doğrultusunda belirlenir.

● Eğitim planı; alınan talepler, sağlıkta kalite standartları, ihtiyaçlar doğrultusunda Aralık ayında taslak olarak hazırlanır ve yılın başında üst yönetime sunulur.

● Bu plan sadece ilgili yıl için geçerlidir. Eğitim planı hazırlanmadan önce bölüm/birim'lere "Eğitim Talep Formu" gönderilerek bölüm/birim eğitim talepleri de alınır.

● Eğitim Komitesi gelen talepleri değerlendirir. Merkez yöneticilerinin ve birimlerimizin eğitim talepleri, Sağlık Bakanlığının belirlemiş olduğu; ''Sağlıkta Kalite Standartları"da göz önünde bulundurularak Eğitim Planı taslağı hazırlanır.

● Eğitim birimi tarafından hazırlanan Eğitim Planı taslağı Eğitim Komitesi toplantısında değerlendirilir.

● **Eğitim planlarında asgari aşağıdaki hususlar tanımlanır:**

o Eğitimin amaç ve hedefleri

o Eğitimin ne zaman, kim tarafından ve kime verileceği

o Eğitim yöntemi

o Varsa eğitimin aşamaları (temel eğitim, ileri düzey eğitim, teorik ve pratik eğitimler gibi)

o Eğitimin yeri

o Eğitimin süresi

o Eğitimin içeriğine ilişkin genel başlıklar

o Eğitim için gerekli materyaller

o Eğitim etkinliğini değerlendirme yöntemleri

6.2.3. Eğitim planında, sağlıklı çalışma ortamı ve SKS kapsamındaki gereklilikleri sağlamaya yönelik asgari aşağıdaki konulara yer verilmelidir:

Merkezimiz Eğitim Komitesi tarafından eğitim planı hazırlanırken, sağlıklı çalışma ortamı ve SKS kapsamındaki gereklilikleri sağlamaya yönelik asgari aşağıdaki konulara yer verilmektedir.

o Stres yönetimi

o Etkili iletişim

o Mobbing

o Kişisel koruyucu donanım kullanımı

o Birim ve bölüm bazlı riskler ile risklere yönelik düzeltici ve iyileştirici faaliyetler

o İş ekipmanlarının güvenli ve verimli kullanımı

o İş güvenliği kapsamında ilgili mevzuatta belirlenen diğer eğitimler

o SKS kapsamında ilgili bölümlerde belirtilen çalışana yönelik eğitimler

6.2.4. Plan dışında eğitim düzenlenmesi veya eğitim içerikleri, eğitim yöntemi gibi konularda değişiklik yapılması durumlarında plan güncellenmelidir.

Plan dışında eğitim düzenlenmesi ya da eğitim içerikleri, eğitim yöntemi gibi planlanan eğitimler dışında kalite sisteminin işleyişinden ya da birimlerin ihtiyaçlarından doğan ya da sağlıkla ilgili önem arz eden haftalarda farkındalığın uyandırılması ile ilgili konularda bilgilendirme yapmak için ve program değişiklikleri nedeni ile değişiklik yapılması durumlarında yıllık eğitim planı, eğitim hemşiresi tarafından revize edilir.

6.2.5. Yapılan güncelleme geriye dönük izlenebilir olmalıdır.

Yapılan revizyon, geriye dönük izlenebilmektedir. Eğitim planlarının revizyonu; güncellenen SKS talepleri doğrultusunda eğitim komitesi tarafından alınan kararlarla yapılır.

6.3. ÇALIŞANLARA YÖNELİK UYUM EĞİTİMLERİ DÜZENLENMELİDİR.

6.3.1. Göreve yeni başlayan her çalışana, genel uyum eğitimi ve bölüm uyum eğitimi verilmelidir.

● Merkezimizde işe yeni başlayan tüm çalışanlarımıza genel uyum eğitimi ve bölüm uyum eğitimi verilir.

● Göreve yeni başlayan personel Personel Birimindeki işlemleri tamamladıktan sonra Bilgi İşlem Birimi ve Tahakkuk Birimine yönlendirilir.

● Her meslek grubunu kapsayacak şekilde eğitim içerikleri planlanmıştır. Oryantasyon eğitimi başvurudan itibaren üç gün içinde tamamlanır. Eğitimin sonunda eğitimi veren ve alan personel "Oryantasyon Eğitim Formu"nu imzalar bu formlar özlük dosyasında ve Kalite Yönetim Biriminde arşivlenir.

● Uyum eğitiminde meslek gruplarının ihtiyaçlarına göre belirlenmiş konularda eğitim verilir. Oryantasyon eğitim programının; planlanması, süresi, eğiticilerinin belirlenmesi ve diğer eğitim ihtiyaçlarının temin edilmesi Eğitim Komitesinin görevidir.

● Merkezimizde işe yeni başlayan ve görev yeri değişen personelimize "Bölüm Uyum Eğitimi" verilir. Bölüm uyum eğitimi ilgili bölüm sorumluları tarafından takip edilir. Bölüm uyum eğitimi sorumluları, birimlerin meslek bazında sorumluları ve bu sorumluların yetkilendirdiği çalışanlardır. Bölüm uyum eğitimi konularını zorunlu eğitimler dışında birimler kendi ihtiyaçlarına göre belirler. Verilen eğitimler "Oryantasyon Eğitim Formu"na kayıt edilir.

6.3.2. Genel ve bölüm uyum eğitimlerine ilişkin konular, kurumun türü, hizmet sunum alanları ve meslek grupları gibi özellikler göz önünde bulundurularak belirlenmelidir:

Merkezimizde genel ve bölüm uyum eğitimlerine ilişkin konular, kurumun türü, hizmet sunum alanları ve meslek grupları gibi özellikler göz önünde bulundurularak aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

o Merkezimizin Genel Tanıtımı

o Kurumun tarihçesi, misyonu, vizyonu ve politikası

o Organizasyon Yapısı

o Kurumun Fiziki Yapısı

o Kurumun İşleyişi

o Görev Tanımı, Yetki ve Sorumluluklar

o Hizmet Sunulan Bölümler

o Kurum İletişim Bilgileri ve Ulaşım

o Yasal Sorumluluklar ve Özlük Hakları

o Kimlik Tanımlama

o Araç Otopark Yönetimi

o Yemekhane Hizmetleri

o Çalışma Saatleri, İzin ve sevk alma kuralları

o Etik ve Hasta Hakları

o Çalışacağı Bölüm ile İlgili Bilgi Yönetim Sistemi

o HBYS'nin Kullanılması ve Güncellemeler

o Yetki ve Şifre işlemleri

o Bilgi Güvenliği ve Mahremiyet Sözleşmesi

o Arıza Bildirim Sistemi

o Malzeme ve Cihaz İstemi

o Bilgi İşlem Birimi İletişim Bilgileri

o Reçete ve iş göremezlik raporu hazırlanması hakkında bilgi (Akademik)

o Tahakkuk Biriminin Tanıtılması İlgili Evrak Teslimi

o Banka Promosyonu

o Sigorta Poliçesi Yaptırma Zorunluluğu (Akademik)

o Birim Yöneticisi ve Çalışanlarıyla Tanışma

o Birimin Fiziki Yapısının Tanıtılması

o Birimin Faaliyetleri, İşleyişi ve Çalışma Saatleri

o Çalışanların Görev, Yetki ve Sorumlulukları

o Bölüm ile İlgili Yazılı Düzenlemeler

o Bölümde Kullanılan Malzemelerin Yerleri Temin Koşulları Araç - Gereç ve Cihazların Kullanımı

o Çalışma Koşulları ve İzinler

o Temizlik Kuralları (Risk Düzeylerine Göre Bölüme Özel)

o Temizlik Malzemelerinin Kullanım Özellikleri ve Birimde Saklanma Koşulları (Temizlik Personeli)

o Kalite Yönetim Yapısı ve ADSH Sağlıkta Kalite Standartları

o İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi

o Kurumumuzda Bulunan Komiteler ve Görev Alanları

o Hizmet İçi Eğitim Programı Hakkında Bilgi

o Kişisel Koruyucu Ekipmanlar

o Enfeksiyon Kontrolü ve Önlenmesi

o El Hijyeni

o Atık Yönetimi

o Afet ve Acil Durum Yönetimi

o Mavi Kod- Beyaz Kod-Kırmızı Kod

o Düzeltici İyileştirici Faaliyetler

6.3.3. Genel uyum eğitimi sorumluları belirlenmelidir:

Merkezimizde genel uyum eğitimi sorumluları belirlenerek Dekanlık tarafından üst yazı ile görevlendirmeleri yapılmıştır. Kişilere tebliğ edilerek kayıt altına alınmıştır.

6.3.4. Genel ve bölüm uyum eğitimleri için rehber hazırlanmalıdır:

● Genel ve bölüm uyum eğitimleri kuruma yeni başlayan çalışanların işe ve kuruma uyumunu hızlandırmak amacı ile yapılır.

● Genel ve bölüm uyum eğitim rehberinde; kurumun tarihçesi, organizasyon yapısı, kurum içi ve dışı iletişim, çalışma koşulları, mesai saatleri, kurum içi hizmet süreçleri vb. hakkında bilgiler verilir.

● Genel ve bölüm uyum eğitimlerinde ki 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.

● Rehber, Eğitim Komitesi, Genel ve Bölüm Uyum Sorumluları, Hizmet İçi Eğitim Sorumluları ve Eğitim Hemşiresi tarafından belirlenen mesleğe yönelik anlatılacak konuları içerecek şekilde hazırlanır.

6.3.5. Rehber, kurumun belirlediği kurallar çerçevesinde meslek bazında hazırlanmalıdır:

● Her bölümün rehberi, bölüm hizmet içi eğitim sorumlusu ve ana bilim dalı başkanlığı tarafından hazırlanır.

● Genel uyum eğitim sorumluları ve anlatılacak konular rehberde tanımlanmıştır.

Genel ve bölüm uyum eğitimi rehberinin kurumumuza yeni katılan çalışanlarımızın uyum sürecinin kolaylaştırmasının yanında hastanemizde halen görev yapan çalışanlarımızın da çalışmalarına rehberlik etmesi amacıyla meslek bazında hazırlanmıştır.

● Eğitimler "Genel Uyum Eğitim Sorumluları" ve "Bölüm Uyum Eğitim Sorumluları" tarafından belirlenen konular dahilinde verilir. Eğitim sırasında kişilerle karşılıklı bilgi alışverişi yapılarak hem görsel hem de interaktif soru cevap şeklinde eğitim verilmektedir. İhtiyaca göre eğitim çeşitliliği artırılmaktadır.

6.3.6. Verilen eğitimler kayıt altına alınmalı ve personel dosyasında izlenebilir olmalıdır.

Verilen eğitimler "Oryantasyon Eğitim Formu" ile kayıt altına alınır.

6.3.7. İlgili çalışanların, eğitim komitesince paylaşılması uygun görülen eğitim materyal dokümanına ulaşabilmesine yönelik düzenleme yapılmalıdır.

Çalışan eğitimlerinde, bilginin kalıcılığını artırmak, eğitimi etkili bir şekilde gerçekleştirmek için materyal kullanımı büyük öneme sahiptir. Özellikle sık kullanılmakta olan sunum/slayt, eğitim rehberleri, prosedürler, talimatlar, iş akış şemaları v.b otomasyon sistemi kalite modülünden kolay ulaşılması sağlanmıştır.

6.4. ÇALIŞANLARA YÖNELİK HİZMET İÇİ EĞİTİMLER DÜZENLENMELİDİR.

6.4.1. Hizmet içi eğitim sorumluları belirlenmelidir.

Hizmet içi eğitim sorumluları belirlenerek Dekanlık tarafından üst yazı ile görevlendirmeleri yapılmıştır.

6.4.2. Eğitim konuları, hiyerarşik düzeye, meslek grubuna, bölüme özgü ve genel olarak kategorize edilmelidir.

● Merkezimizde hizmet içi eğitim konuları, hiyerarşik düzeye, meslek grubuna, bölüme özgü ve genel olarak kategorize edilerek hekim, hemşire, diğer sağlık personeli, sekreter, temizlik personeli, idari personel, teknik ve destek personeli v.b. meslek gruplarına göre sorumluları tarafından planlanan eğitimlerin alınması sağlanır.

● Merkezimizde hizmet içi eğitim faaliyetleri yerinde eğitim ve toplu halde verilen eğitimler olarak iki farklı şekilde yürütülmektedir.

● Hizmet içi eğitimler eğer toplu halde verilecek ise en az on gün önce eğitime katılacak kişilere yazı ile duyuru yapılarak eğitim tarihi ve yeri bildirilir.

● Yıllık eğitim planı kapsamında; hizmet içi eğitimleri, kurum içi, kurum dışı, mesleki, teknik, kişisel gelişim ve Kalite Yönetim Sistemleri hakkında verilen eğitimler Kalite Yönetim Birimi tarafından düzenlenen "Eğitim Katılım Formu"na işlenerek kayıt altına alınır ve dosyalanır.

6.4.3. Eğitimler plan dâhilinde uygulanmalıdır.

● Eğitimler "Yıllık Eğitim Planı" dahilinde yapılır. Eğitimlerin zamanında yapılması ve amacına ulaşması için her türlü tedbir alınır. Yapılan plan ve programa göre eğitim faaliyetleri gerçekleştirilir.

● Eğitimciler tarafından hazırlanan dokümanlar, istendiği takdirde, eğitime katılan personel ile paylaşılır.

● Eğitimlere ilgili personeller belirlenen tarih ve saatte katılır. Komite üyelerinin ez az biri eğitimlere katılmak zorundadır. Gerçekleşen eğitimler "Eğitim Katılım Formu" ile kayıt altına alınır. Eğitime katılmayan personeller "Eğitim Katılım Formu"na "KATILMADI" şeklinde işlenir.

6.4.4. Personele, çalıştığı birim bazında SKS'ye ilişkin süreçleri kapsayacak şekilde eğitim verilmelidir.

Çalışanların, bölüme başladığında bölüm işleyişi ve çalışmaları içeren genel eğitim, çalıştığı birim bazında SKS'ye ilişkin süreçleri kapsayacak şekilde çalışma saatlerine uygun gün, saat ve konular bir plan dahilinde planlanır ve bölüm sorumlusu/ Hizmet içi eğitim sorumlusu tarafından eğitimler verilir.

6.4.5. Verilen eğitimlere ilişkin kayıtlara personel dosyasından ulaşılabilmelidir.

Verilen eğitimler "Eğitim Katılım Formu" ile kayıt altına alınır ve bu kayıtlara Kalite Biriminden ve Eğitim Biriminden ulaşılabilir.

6.5. ÇALIŞANLARA YÖNELİK EĞİTİMLERİN ETKİNLİK VE ETKİLİLİĞİ DEĞERLENDİRİLMELİDİR.

6.5.1. Hizmet içi eğitimler ile uyum eğitimlerinin etkinlik ve etkililiği değerlendirilmelidir.

● Merkezimizde gerek kurum içi ve gerekse de kurum dışından temin edilerek verilen tüm eğitimlerin etkinliği ölçülmektedir

● Eğitimlerin etkinlik ve etkililiğini değerlendirmek üzere kullanılabilecek yöntemlerden bazıları aşağıda belirtilmiştir:

o Ön test-son test

o Öz değerlendirmeler

o Gözlemler

o Kişilerle yapılan görüşmeler

o Bölüm sorumluları ile yapılan değerlendirmeler

o Anketler

o Eğitime bağlı davranış değişikliğine yönelik ölçme yöntemleri (kabul görmüş ölçekler gibi)

● Eğitimlerin etkinliği, hemen eğitim sonrasında ve zaman içerisinde belli periyotlarla takip edilmektedir. Verilen eğitimlerin sonrasında yapılan etkinlik ölçümleri Eğitim Değerlendirme Formu aracılığıyla ölçülmektedir. Eğitim sonrasında katılımcılara dağıtılan form ile eğitim hakkında tüm geri bildirimler alınır. Bu geri bildirimler, bir sonraki eğitimlerin etkinliği ve seçilecek konuların belirlenmesi ve eğitimin yöntemi hakkında detaylı bilgiler içermektedir. Eğitimlerin etkinliğinin ölçümü KYB tarafından her eğitim sonrasında gerçekleştirilir.

● Bir kısım eğitimlerin ve genel anlamda tüm eğitimlerin etkinlikleri zaman içerisinde de izlenebilmektedir. Bu durumda faaliyetlerle ilgili özdeğerlendirmeler, gözlemler, kişilerle yapılan görüşmeler, bölüm sorumluları ile yapılan değerlendirmeler, süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi ve hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi gibi bir takım izleme ve ölçme yöntemlerinin uygulanması ile takip edilir.

Bu izleme ve ölçme çalışmaları sonucunda herhangi bir olumsuzluk, performans düşüklüğü veya verimsizlik belirtileri görülmüşse gerekli düzeltici iyileştirici faaliyetler KYB tarafından başlatılabilmektedir.

6.6. HASTA VE HASTA YAKINI EĞİTİMLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME BULUNMALIDIR:

6.6.1. Eğitimlerin, hangi konularda, hangi hasta grubuna, hangi sıklıkla, kimler tarafından verileceği ve nasıl kayıt altına alınacağı tanımlanmalıdır.

● Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında ayaktan hastalarımıza yönelik koruyucu ve tedavi sonrası yapılması gerekenler konusunda eğitimler verilmektedir.

• Eğitimler hasta ve hasta yakını eğitim planı doğrultusunda yapılır. Hasta ve hasta yakını eğitim formuna hastadan eğitim aldığına dair imza alınır, eğitimi veren personel tarafından imzalanan eğitim formları aylık olarak eğitim birimine gönderilmekte ve birim tarafından muhafaza edilmektedir. •

● Hasta ve yakınlarının koruyucu diş sağlığı ve tedavi edici diş sağlığı konularından ve Sağlık Bakanlığı'nın belirlediği konularda hasta ve yakınları bilgilendirilir.

● Merkezimizde hizmet alan hastalar**,** hekim tarafından kendilerine yapılacak işlem, uygulanacak tedavi hakkında sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir.

● Hasta eğitimlerine yönelik ayrıca bir eğitim planı hazırlanır.

● Hasta ve hasta yakınlarının bilgilendirme ve eğitimi için; bekleme alanlarında ve kliniklerde müdahaleler öncesi ve sonrasında sözel bilgilendirmeler ve eğitimler sonucunda yazılı broşürler ve LCD ekranlardan görsel bilgilendirmeler yapılır.

● Emzirme odasında annelere yönelik, anne sütü ve önemi ile doğru emzirme teknikleri konusunda bilgilendirme broşürü bulundurulur.

● Günübirlik Hasta Eğitimleri; hastanın ilk yatış süreci, tedavi süreci ve taburculuk sürecinde belirlenen eğitimler dahilinde bir defa verilir, ihtiyaç gerektikçe eğitimler tekrarlanır.

● Ayaktan hastalarda eğitimler muayene ve tedavi gören hastalara, hamilelere, yetişkin hastalara, protez tedavisi tamamlanmış hastalara, okul öncesi çocuklara, engelli çocuklara sahip ebeveynlere, ilköğretim çağı çocuklara (7-12 yaş), adolesan dönemi (13-15 yaş)çocuklara, eğitimler diş hekimleri tarafından verilmektedir.

● **Eğitimlerin Verilme Sıklığı:** Eğitimler hastanın ilk muayene, tedavi süreci ve taburculuk süreci boyunca belirlenen eğitimler dahilinde, bir defa verilir, ihtiyaç gerektikçe eğitimler tekrarlanır.

6.6.2. Hasta ve hasta yakınlarına, tedavi ve taburculuk süreçlerine yönelik asgari aşağıdaki eğitimler verilmektedir.

o Kullanılacak ilaçlar ve kullanım kuralları

o Hastalığın seyri

o Hasta düşmelerinin önlenmesi

o Bakıma ilişkin dikkat edilecek hususlar

o Hasta tarafından kullanılacak bakım ekipmanlarının kullanımı

o El hijyeni ve beslenme

o Kontrol için ilgili diş hekimine ne zaman ve nasıl başvurulacağı

o Taburculuk sonrası bakım

6.6.2. Hastalara verilen eğitimler kayıt altına alınmalıdır.

Hastalara verilen eğitimler **"**Ayaktan Hasta/Hasta Yakini Bilgilendirme ve Eğitim Formu" kayıt altına alınır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

7.1. Yıllık Eğitim Planı

7.2. Oryantasyon Eğitim Formu

7.3. Eğitim Katılım Formu

7.4. Eğitim Talep Formu

7.5. Ayaktan Hasta/Hasta Yakını Bilgilendirme ve Eğitim Formu

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**