



ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ KABULÜ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_P_11	01.04.2015	02.01.2023	RV01	4

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

02.01.2023

Hastane Logosu'nun yenilenmesi,
TEMOS standartları doğrultusunda, tüm maddeler gözden geçirildi.
Doküman numaraları değiştirildi.

1

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Başhekimlik	Kalite Koordinatörü	Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı



ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ KABULÜ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_P_11	01.04.2015	02.01.2023	RV01	4

- AMAÇ:** Hastanelerde yatarak teşhis ve tedavisi yapılan hastaların refakatçi ve ziyaretçileri için hazırlanan düzenlemelerin tanımlanmasıdır.
- KAPSAM:**Ziyaretçi ve refakatçi süreçlerini kapsar.
- KISALTMALAR:** -
- TANIMLAR:**
 - Ziyaretçi:** Hastanemizde yatan hastaları veya personeli kısa surely ziyarete gelen kişidir.
 - Refakatçi:** Kliniklerde yatan hastaların yanında bulunan, hastaların bakımı ile ilgili durumlarda görev alan kişidir.
 - Firma Yetkilisi:** Herhangi bir nedenle kurumumuzda hizmet verecek anlaşma sağladığımız firmaların görevlendirdikleri kişilerdir (Örn: Ameliyathane malzeme getiren firma gibi)
- SORUMLULAR:** Tüm hastane çalışanlarını kapsar.
- FAALİYET AKIŞI**
 - Hastanemizde ziyaretçilerle ilgili düzenlemeler şöyledir:
 - Ziyaret saatleri her gün 10:00 – 21:00 arasındadır. 21:00 sonrasında hastanenin tüm kapıları kapatılır ve sabah 08:00' e kadar girişler sadece Acil Servis kapısından kontrollü olarak sağlanır.
 - Aynı anda hastayı ancak iki kişi ziyaret edebilir. Aynı anda ikiden fazla ziyaretçi var ise bu kişiler bilgilendirilerek lobi'de bekletilirler.
 - Ziyarete gelen kişi hastanın adını, soyadını ve kendi kimlik bilgilerini ana danışma bankosuna verir. Ana danışma yetkilisi kata ziyaretçiyi bildirir.
 - Hastanın durumu hakkında bilgi almak isteyen hasta yakınlarına sadece hekim tarafından hasta mahremiyeti ve bilgi gizliliği kuralları dikkate alınarak hastanın onayı dahilinde bilgi verilebilir.
 - Hasta ve/veya ziyaretçi açısından sakıncalı olabilecek durumlarda ziyaret hekim iznine bağlıdır. Bu durum hastanın hemşiresi ve kat sekreterine bildirilir. Ziyaretçi kısıtlaması ile ilgili bilgiler hemşire tarafından kat sekreterine iletilir. Ziyaret sürecinde sağlık personeli tarafından hasta mahremiyetine ayrıca dikkat edilir ve hastaya bakım tedavi uygulanması sırasında ziyaretçilerden kısa bir süreliğine odanın önünde beklemesi istenir.
 - Hasta odalarına topraklı çiçek kabul edilmeyecektir. Gönderilen çiçekler lobideki danışma tarafından kabul edilerek telefon ile hastaya ya da hasta yakınına bildirilir, bir örneği çiçeğin üzerinde bulunan "**Çiçek Kartı**" hasta veya yakınına verilir. Hasta veya hasta yakını, taburcu olurken bu kart ile çiçekleri teslim alır.
 - Hastanın yatışı esnasında en fazla iki hasta yakını kendisine yardımcı olabilecektir. Yatışı takiben 30 dakika içinde hasta yakınlarının odadan ayrılmasına özen gösterilecektir.
 - Tedavi sırasında, yoğun bakıma alınan hastaların odaları boşaltılır, ziyaretçiler ve refakatçiler odada kalamazlar. Hasta yakını oda talebinde bulunursa yatak doluluğuna göre ücretini ödeyerek odada kalabilirler.
 - Ziyaret saatlerinin dışında acil yatmış hastaların birinci derecede yakınlarının hastayı ziyaret isteği katlar için hastanenin süpervizörü, yoğun bakım için ise sorumlu nöbetçi hekim



ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ KABULÜ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_P_11	01.04.2015	02.01.2023	RV01	4

ile temas kurularak izin alınacaktır. Hastanın hekimi ile görüşülerek tıbbi yönden sakınca olup olmadığı öğrenilecektir.

6.1.11. Operasyon/anjioografi olacak hastaların en yakın dereceden en fazla iki yakınıni işlem öncesi en çok bir saat önceden kata çıkmasına izin verilir. Ameliyat saatleri hasta danışmanı tarafından öğrenilir, kontrol edilir. Hemşireler de bu kurala uyulmasını denetlerler.

6.1.12. Ameliyat/anjioografi sonrası tıbbi açıdan bir sakınca yok ise en fazla iki yakını kata çıkabilir. Bunun gerçekleştirilebilmesi için de hasta danışmanı ile görüşüp onay alınmalıdır.

6.1.13. Ameliyata giren hasta ile ilgili bilgiler hasta danışmanına muntazam olarak iletilir ve hasta yakını bilgilendirilir. Ameliyathanede hastası bulunan hasta yakınları bekleme alanına yönlendirilir ve hasta ameliyattan çıkınca doktor tarafından hasta yakınlarına bilgi verilir.

6.1.14. Belirlenen saatler dışında hastasını ziyaret için ısrar eden hasta yakınları ile ilgili olarak mesai saatleri içinde hasta Hakları Sorumlusu, mesai saatleri dışında görevli hastane süpervizörü ile temas kurulacaktır. Hasta yakınları ile tartışılmaya gidilmeden hasta danışmanı ile gerekirse güvenlik görevlisi ile sorun çözülmeye gidilecektir.

6.1.15. Ziyaretçilerle ilgili uygulamalarda birinci derecede kat hemşireleri ve hasta danışmanları sorumlu olacaktır. Mesai saatleri dışında kat hemşireleri sorumlu olacaktır.

6.1.16. Günü birlik yatışlarda da yukarıdaki kurallar geçerli olacaktır.

6.1.17. Çocuk Ziyaretçilerde Uygulama;

16 yaş altındaki tüm ziyaretçi çocuklardan ziyaret sürecinde eşlik eden ebeveyn ya da erişkinler sorumludur.

Hastanemizde KVC&Kardiyoloji servisi hariç tüm servislere, hastane ziyaret saatleri içerisinde 15 dakikayı geçmeyecek şekilde çocuk ziyaretçi kabul edilir.

Yenidoğan Yoğun bakımdaki hastalar için 3 yaş üzerindeki kardeş çocuklar bir seferde en fazla iki kardeş olmak üzere anne veya babadan en az birinin refakatinde hastanenin belirlemiş olduğu gün ve saatte 15 dakikayı geçmeyecek şekilde ziyarette bulunabilir ve yukarıda yazan çocuk ziyaretçi kurallarına uygun olarak ziyaret yapmalarına izin verilir. Anne tarafından beslenemeyen, düşük ağırlıklı prematüre bebekler, ventilatörle takibi gereken bebekler için ünite içi ziyaret yapılabilir. Çocuk ziyaretçilerin olumsuz etkilenmemesi için, genel durumu kötü, entübe, <1500 gr olan bebeklerin ziyaretine izin verilmez.

- Hastaların servise yatışlarında yapılan oryantasyon eğitiminde ziyaret kuralları hakkında bilgi verilir.
- Çocuk ziyaretçiler için ziyaret sırasında uyulması gereken, hastane/servis içerisinde bulaşıcı hastalıkların yayılmasına sebep olabilecek durumlara yönelik aileler bilgilendirilir.
- Ziyarete gelmiş çocuklar, hastane ve yenidoğan yb kurallarına uygun bir şekilde ziyareti gerçekleştirir.
- Herhangi bir salgın durumunda (toplum/hastane kaynaklı) Enfeksiyon Kontrol Komitesi ve/veya ünite sorumlusu tarafından veya üniteye acil durumlarda ünite sorumlusu tarafından ziyaretler yasaklanabilir ya da ziyaret saatinde değişiklik yapılabilir.
- Ziyaret sırasında ilgili servisin (hastane genel ziyaret kuralları, yenidoğan yb ziyaret kuralları) kurallarına uymak zorunludur.

6.2. Hastanelerde refakatçilerle ilgili düzenlemeler şöyledir;

6.2.1. Hasta ve/veya hasta yakınları hastanın kabulü sırasında refakatçi isteyip istemediğine karar



ZİYARETÇİ VE REFAKATÇİ KABULÜ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_P_11	01.04.2015	02.01.2023	RV01	4

verir ve buna göre hastanın odası ayarlanır.

6.2.2. Refakatçili/ tek kişilik hasta odalarında refakatçi olarak yalnızca bir kişi kalabilmektedir.

6.2.3. Hasta refakatsiz odada kaldığı halde hemşiresi ve doktoru birlikte refakat ihtiyacına karar verirse hasta yanına refakatçi alınabilir.

6.2.4. Hastanın refakatçisi hastanemizde kaldığı süre içerisinde konuğumuz olduğu için hemşire ve hasta danışmanı tarafından kendisine gerekli bilgi sağlanmalı ve rahatı temin edilmelidir.

6.4. Yoğun Bakımlara ziyaretçi kabulü ile ilgili düzenlemeler şöyledir:

6.4.1. Genel Yoğun Bakım ve Koroner Yoğun Bakım Ünitelerinde "... Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları" yardımcı dokümanına göre hareket edilir.

6.4.2. Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Yenidoğan " Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları" yardımcı dokümanına göre hareket edilir.

6.4.3. Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesinde "Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları" yardımcı dokümanına göre hareket edilir.

6.5. Ziyaretçi ve refakatçilerimizin can ve mal güvenliği acil durum kodlarından "**beyaz kod**" ile sağlanır.

6.6. Hastanemizin web sayfasında ziyaret ve refakat kuralları yer almaktadır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

7.2. Çiçek Teslim Kartı

7.7. Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları

7.8. Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları

7.9. Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesi Ziyaret Kuralları

7.10. Genel Güvenlik Prosedürü

8. REFERANS DOKÜMANLAR:

8.1. T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Kardeş Ziyareti ve Çocuk Ziyaretçi konulu 64047795-010.07.02- Sayılı Resmi Yazısı, 2017

8.2. Hasta Hakları Yönetmeliği (Resmî Gazete, Tarih: 01.08.1998; Sayı: 23420; Değişiklik Resmi Gazete, Tarih: 23.12.2016; Sayı: 29927)