

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	HE.PL.01
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	YAŞLI VE ENGELLİ HASTA DESTEK PLANI	Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

1- Amaç:

Merkezimize başvuran yaşlı ve engelli hastaların sağlık hizmetlerine kolay, güvenli ve hızlı şekilde erişimini sağlamak; ulaşım, refakat ve yönlendirme süreçlerini düzenlemektir.

2- Kapsam:

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi'ne başvuran tüm yaşlı ve engelli hastalar bu plan kapsamındadır.

3- Sorumlular:

- Hasta Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Personeli
- Klinik Sekreterlikleri
- Güvenlik Görevlileri
- Sağlık Personeli
- Kalite Yönetim Birimi

4- Uygulama

4.1. Ulaşım Desteği

- Merkeze kendi imkânlarıyla ulaşamayan yaşlı ve engelli hastalar için refakatçi veya aile desteği teşvik edilir.
- Giriş kapılarında engelli erişimine uygun rampalar ve asansörler kullanıma hazır bulundurulur.
- Kurum araçları kullanılıyorsa yaşlı ve engelli hastaların güvenli iniş-binişleri için destek sağlanır.

4.2. Karşılama ve Refakat

- Yaşlı ve engelli hastalar girişte **öncelikli olarak** karşılanır.
- Kayıt ve bekleme süresince ihtiyaç halinde personel veya güvenlik görevlisi tarafından refakat sağlanır.
- Tekerlekli sandalye ve yardımcı ekipman hazır bulundurulur, gerektiğinde hastaya refakatsel kullanımı sağlanır.

4.3. Yönlendirme

- Kayıt işlemleri sırasında bu gruplara **öncelikli sıra numarası** verilir.
- Hastaların muayene olacakları kliniklere refakatçi eşliğinde yönlendirilmesi sağlanır.
- Poliklinik alanlarında öncelikli oturma alanları ayrılmıştır.
- İlk muayeneden sonra tedavi randevuları mümkün olan en kısa tarihe planlanarak hastaya bilgi verilir.

4.4. Bekleme Süresi ve Bilgilendirme

- Hastalara kayıt sırasında tahmini bekleme süreleri bildirilir.
- Gecikme olması halinde durum HBYS'ye kaydedilir ve hasta sözlü olarak bilgilendirilir.
- Yaşlı ve engelli hastaların bekleme sürelerinin en aza indirilmesi için klinik işleyişinde önceliklendirme yapılır.

4.5. Acil Durum ve Tahliye

- Acil durumda yaşlı ve engelli hastaların tahliyesi için ilgili katta görevli **güvenlik görevlisi** yetkilendirilmiştir.
- Tahliye sırasında personel, hastaya refakat eder ve güvenli şekilde toplanma alanına ulaştırır.
- Tahliye güzergâhları engelli erişimine uygun şekilde düzenlenmiştir.

4.6. Eğitim ve Farkındalık

- Tüm karşılama, danışma, yönlendirme ve güvenlik personeline yılda en az bir kez; yaşlı ve engelli hastalarla iletişim, engelli hakları ve refakat uygulamaları konusunda eğitim verilir.

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	HE.PL.01
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	YAŞLI VE ENGELLİ HASTA DESTEK PLANI	Revizyon No	00
		Sayfa No	2/2

4.7. İzleme ve Raporlama

- Yaşlı ve engelli hasta hizmetlerine ilişkin gecikme ve bekleme verileri aylık olarak kalite yönetim birimine raporlanır.
- Uygulamanın etkinliği kalite toplantılarında değerlendirilir, gerekli iyileştirmeler yapılır.

5- Kayıtlar:

- Öncelikli Hasta Listeleri
- Eğitim Katılım Formları

6- İlgili Dokümanlar:

- Hizmete Erişim Yönetimi İşleyiş Prosedürü
- SKS ADSH Standardı