

Temel Faaliyet: Hasta ailelerini/yakınlarını yeterli şekilde bilgilendirmek, gerekli bilgileri doğru ve zamanında almalarını sağlamak.

Hedefler

- Acil Servise ve afet triyaj alanına girmelerine izin verilmeyen hasta refakatçilerinin, bilgi almak üzere bekleyebilecekleri güvenli bir alan oluşturmak,
- Hasta ziyaretine gelen ailelerin bilgi almasını, ziyarette bulunmasını sağlamak; ziyaretçilerin hastaneye serbestçe giremeyecekleri süreler için onları güvenli bir alana yönlendirmek,
- Medya ile hasta yakınlarının karşılaşmamasına dikkat etmek,
- İhtiyaç duyulması halinde hastaneyi ziyaret eden ailelere yönelik psikososyal destek hizmetlerini planlamak,
- Hastane afet triyaj alanı, acil servis ve hastane departman/servis/birimlerinin aşırı kalabalık olmasını önlemek.

Sırası İle Gerçekleştirilecek Eylemler	BİRİNCİL SORUMLU	Eylemlerin Gerçekleştirilmesi ve Raporlama İçin Zaman Çizelgesi (Saat ve dk olarak yazılacak)	AÇIKLAMA	İMZA
Afet durumunda hasta ailelerini/ yakınlarını bilgilendirme için uygun alanlar belirlenir. Eğer hava durumu ile ilgili bir sorun yoksa bu alan yaya ve hasta/araç trafiğini aksatmayacak şekilde hastane dışında oluşturulabilir. Ancak operasyonel nedenlerden dolayı hastane içi tercih edilir. Bu alanın hasta tedavi/ bakım işlerinin yoğun olduğu alanlardan ve acil servisten uzak olması tercih edilir. Oluşturulan bu alan için hastane içinde ve hastane yakın çevresinde gerekli bilgilendirme işaretleri ve afişler yapılır.				
Ailelere yönelik alan için gereken battaniye, sandalye gibi malzemeleri ekipman ve malzeme kontrol listesine göre hazırlanır. Ayrıca Hasta yakınlarının bu alanda uzun süre geçirebileceklerini planlayarak asgari düzeyde su hazır bulundurulur. Aynı zamanda uzun süre bekleyen hasta yakınları için belli saatlerde kumanya servisi yapılabilir.				
Hasta bekleme ve bilgilendirme alanı olarak tanımlanan bu alanın güvenli ve emniyetli olması sağlanır. Gerekirse bu alanda kolluk kuvveti ve/veya güvenlik personeli görevlendirilir. Personel yetersizliğinden dolayı, görevlendirme yapılmaması durumunda belirli aralıklarla güvenlik personelin buraya vizit atarak, şüpheli ve insanları provoke edecek kişilerin alandan uzaklaştırılması sağlanmalıdır.				
Bu alan ile ilgili bir personelin görevlendirilmesi gerekmekte olup, bu personel hem bu alanın temizliğinden ,düzeninden hem de şüpheli durumlarla ilgili güvenliğe bildirim yapması ve su/ gıda dağıtımında suistimallerin önüne geçmesi için görevlendirilir.				
Olay Yönetim Merkezi tarafından verilen ve uygun görülen bilgileri hasta yakınlar ile paylaşılması sağlanmalıdır.				

Gerekli görüldüğünde Psikososyal destek ekibi personelini bu alanda hasta yakınlarına psikososyal destek vermek üzere görevlendirilmelidir.				
Kayıp olan veya kayıp olduğu bildirilen kişilerle ilgili bilgi yönetimine katkıda bulunun.Hastanede olmadığı belirlenen bir hastayı arayan aileleri kaydederek, kayıpla ilgili bilgi geldiğinde kendilerine ulaştırın,				
Hastalarla, aileleriyle ve ölümlerle ilgili kayıt tutulmasını ve bu bilgilerin paylaşılmasını sağlayın				
Talep gelmesi durumunda din görevlileri temin edilmesi için ilgili kurumlarla iletişime geçilir.				
İş Güvenliği Kuralları ve Kontrol Prosedürleri				
- Ailelere yönelik alanlar ve geçici morg emniyet güçleri tarafından tamamen güvenlik altına alınmalıdır, - Geçici morga girişler denetim altına alınmalıdır. Sadece emniyet güçleri ve OYE tarafından izin verilenlerin girişi sağlanmalıdır.				
Kullanılacak Materyal				
Acil Müdahale Planı'nda açıklandığı şekilde İş Akış Talimatı, formlar ve kayıtlar				
Sandalye, masa vb. oturma düzenekleri, su ve gıda malzemesi				
İşaretler, afişler				
Kimlik kartları ve görev yelekleri.				
Kalite Kontrol				
- Ailelere yönelik alanın güvenli olmasını ve ailelere sıcak bir ortam sunulmasını sağlayın, - Ailelerin acil sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayın				
Diğer Standart İşleyiş Prosedürleri				
Güvenlik Hizmetleri Standart Operasyon Prosedürü				
Psikososyal Destek Hizmetleri Prosedürü				
Sürece Dahil Kişiler				
Psikososyal Destek Hizmet Personeli				
Kolluk görevlileri, güvenlik personeli				
Hizmetli personel, bu alanla ilgili görevlendirilen idari personel				
Din personeli				
Karşılaşılabilecek Özel Durumlar				
- Bulaşıcı hastalık veya kimyasal olay durumunda, hasta ve ölümlerle ilgili olaya özel plan ve uygulamalar konusunda aileleri bilgilendirin, - Hasta ve ölü yakınları ile ilgili bir güvenlik sorunu durumunda; hemen emniyet güçlerinden ek destek isteyin.				

ZAMAN DİLİMİ
İlk 2 saatin sonunda bu alanın kurulması ve aktif hale gelmesi amaçlanır.
Eylemlerin Kaydedilme Şekli
İlgili listeler formlar
İzleme
- İş güvenliği ve emniyetin tamamen sağlandığından emin olun, - Ailelerin su, yiyecek gibi temel ihtiyaçlarının karşılandığından emin olun, - Ölülerin tespiti ve kimlik tespiti için yakınlarına gösterilmesini emniyet güçlerinin ve psikososyal personelin tam desteği ile gerçekleştirildiğinden emin olun.
GÜVENLİK
Çok fazla ailenin aynı alanda olması farklı beklentiler ve stres düzeyi nedeniyle ciddi sorunlar yaratabilir. Bu nedenle önceden emniyet güçlerinden destek isteyerek önlem alınmasını sağlayın.

Form Kod No:AD-PR-19

Rev.No:00/Rev.Tar:....