

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :1/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
Gözden Geçirme	Gözden geçirildi.	Tüm sayfalar	01.09.2023	Hemşirelik Hizmetleri Direktörü Sevda SÜMBÜL
HAZIRLAYAN		KALİTE SİSTEM ONAYI		ONAY
HEMŞİRELİK HİZMETLERİ MÜDÜRÜ		KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ		BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :2/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

1.AMAÇ VE KAPSAM:

Evde sağlık hizmetlerinin, kalite, hasta ve çalışan güvenliği ile memnuniyetini esas alarak bilimsel kurallar çerçevesinde sunulmasını sağlamaktır. Hastane bünyesinde yer alan evde sağlık hizmeti biriminde yürütülen hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

CRM: Hasta İlişkileri Yönetimi

3. REFERANS DOKÜMANLAR

Evde Sağlık Hizmeti Başvuru Formu

Hasta Bakım Planı

Epikriz

Evde Sağlık Hizmeti Aydınlatılmış Onam-Rıza ve Ret Formu

Evde Sağlık Hizmetleri Birimi Görev Tanımı

Evde Sağlık Hizmetleri İlaç Uygulama ve Eğitim Formu

Evde Sağlık Hizmetleri Hasta Değerlendirme Formu

Nütrisyonel Risk Skoru (NRS 2002) Değerlendirme Formu

İtali II Düşme Riski Ölçeği

Harizmi II Düşme Riski Ölçeği

4. UYGULAMA

Evde sağlık hizmetinde devamlılık esastır. Bu devamlılık, hastanın talebi ve hizmetin gereklerine göre gece ve gündüz, hafta sonu ve tatil günleri dahil olmak üzere gerektiğinde 24 saat kesintisiz hizmet verilebilmektedir. Evde sağlık birimi ekibi Evde sağlık hizmeti çalışma belgesine sahip hekim, hemşire, paramedik ve acil tıp teknisyeninden oluşmaktadır, bu kişilerin görev tanımı oluşturulmuş olup kimlik bilgilerinin bulunduğu yaka kartı kullanmaktadır.

4.1. Başvuru

4.1.1 Şahsen Başvuru

Hastanemize şahsen başvuran hasta/hasta yakını; acil serviste bulunan evde sağlık hizmeti birimindeki hasta kabul bankosundan ve hemşire tarafından alacağı hizmet ile ilgili bilgilendirilir. Hizmet fiyatları HBYS’de tanımlanmıştır. Hasta kabul kriterlerine uyan hastalar için hasta kabul görevlisi tarafından Evde Sağlık Hizmeti Başvuru Formu doldurulur. Talep ettiği hizmet Evde Doktor hizmeti ise ilgili hekimin HBYS randevu ekranından randevu alınarak hasta/hasta yakınına bilgi verilir. HBYS’ye hasta kaydı yapılarak alınacak hizmetin ücreti tahsil edilir.

4.1.2.Telefon İle Başvuru

Telefon ile başvuran hastalar; 282 726 05 55 numaralı telefondan 3 dahili numarayı tuşlayarak evde sağlık hizmeti birimi ile direkt iletişime geçebilir. Alacağı hizmete göre hasta kabul görevlisi tarafından ücret

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :3/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

bilgisi verilir, hizmet fiyatları HBYS'de tanımlanmıştır. Hasta kabul kriterlerine uyan hastalar için hasta kabul görevlisi tarafından Evde Sağlık Hizmeti Başvuru Formu doldurulur. Talep ettiği hizmet Evde Doktor hizmeti ise ilgili hekimin HBYS randevu ekranından randevu alınarak hasta/hasta yakınına bilgi verilir. HBYS üzerinden kaydı açılan hastanın hizmet bedeli yerinde veya verilecek olan iban numarası ile online tahsil edilir.

4.1.3. Online Başvuru

Hastanemizin web sitesinden canlı destek alarak randevu ve hizmet hakkında Evde Sağlık Birimi'ne aktarılarak bilgi alması sağlanır.

4.2. Hasta Kabul Kriterleri

Evde sağlık hizmeti almak isteyen hasta/hasta yakınlarına aşağıda belirtilen hizmetler verilebilmektedir.

- Evde Anne – Bebek Sağlığı Hizmeti
- Evde Uzun Dönem Hasta Bakımı (Çorlu şubesinde geçerlidir.)
- Evde Enjeksiyon
- Evde Kan Alma
- Evde Serum Takma ve Takibi
- Evde Yara Bakımı ve Pansuman
- Evde Sonda Uygulamaları
- Evde Doktor
- Evde Hemşire
- Evde Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon
- Evde Diyetisyen
- Evde Psikolojik Danışmanlık
- Evde Check-up Hizmeti

Bu hizmetler evde sağlık biriminde görevli hekim, hemşire ve gerekli ise ilgili uzman hekimler tarafından verilebilmektedir.

4.3.Hastanın Değerlendirilmesi

Evde sağlık hizmetinde ilk muayenede hastanın resmi kimliği üzerinden kimlik doğrulama yapılmalıdır. Sonraki ziyaretlerde, sağlık personelinin değişmesi söz konusu olduğunda ya da personel gerekli gördüğü takdirde kimlik doğrulaması tekrar yapılabilir. Ayrıca numune alımı, numunelerin etiketlenmesi, hasta kayıtlarının düzenlenmesi gibi işlemler sırasında doğru hastaya doğru uygulama yapıldığından emin olunmalıdır.

Talep ettiği hizmet türüne göre; enjeksiyon, sonda uygulaması gibi girişimsel hizmetler için bilgilendirme

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :4/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

yapılarak Evde Sağlık Hizmeti Aydınlatılmış Onam-Rıza ve Ret Formu alınır.

Evde sağlık hizmeti verilen tüm hastalar için hemşire tarafından Evde Sağlık Hizmetleri Hasta Değerlendirme Formu ile değerlendirmesi yapılır.

- Basınç yarası risk mevcut olan hastalarda takip ve tedaviler Evde Sağlık Hizmetleri Bası Yarısı Tedavi ve Takip Formu ile kayıt altına alınır.
- Beslenmesi, Nütrisyonel Risk Skoru (NRS 2002) Değerlendirme Formu ile Beslenmesi Değerlendirilir. Malnütrisyonu olan hastaların daha önceden belirlenmiş olan tedavisine devam edilir. Malnütrisyon riski saptanan hastalar için diyetisyen/hekimi ile görüşülerek ordera göre tedavisi yapılır. Hasta yakınlarına konu ile ilgili bilgi ve eğitim verilir.
- Hastanın ağrısı Evde Sağlık Hizmetleri Hasta Değerlendirme Formu'na bulunan ağrı skalası ile değerlendirilir. Ağrı varlığı durumunda hekim orderına göre farmakolojik ilaç uygulaması yada diğer yöntemler (soğuk-sıcak uygulaması, dikkati başka taraf çekme, egzersiz vs.) uygulanarak hasta ve hasta yakınlarına bilgi verilir. Ağrı geçmez ise ziyaret programına alınarak takip ve tedavisi sürdürülür.
- İtahi II ve Harizmi II Düşme Riski Ölçeği ile düşme riskleri değerlendirilir.
- Hekim tarafından uygulanacak tedavi Evde Sağlık Hizmetleri ilaç İstem/Uygulama ve Eğitim Formu ile kayıt altına alınır. Yapılan ilaç uygulaması hemşire tarafından yine bu form ile kayıt altına alınır. Hastanın mevcut reçetesi var ise yüksek riskli, narkotik ve psikotrop dışındaki ilaçlar Evde Sağlık Hizmeti Hekiminin sözlü onayı alınarak hemşire tarafından uygulanır. Yapılan uygulama Evde Sağlık Hizmetleri İlaç İstem/Uygulama ve Eğitim Formu'na kaydedilir. Yüksek riskli, narkotik ve psikotrop ilaçlar ile ilgili yaşanabilecek riskler anlatılarak evde uygulama yapılamayacağı belirtilerek hastaneye yönlendirilir.
- Uzun dönem bakım gerektirecek hastalar için hastaneye yatışı sağlanır. Çorlu şubesinde ise hastanın ihtiyacına göre bakım planı oluşturularak ilgili hemşire bakım planı formu ile yapılan uygulamalar kayıt altına alınır.
- Hasta ihtiyacına göre belirlenen eğitimler hasta/hasta yakınına verilerek Evde Sağlık Hizmetleri ilaç İstem/Uygulama ve Eğitim Formu ile kayıt altına alınır.

- Evde Hekim/Uzman Hekim,
- Evde Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon,
- Evde Diyetisyen,
- Evde Psikolojik Danışmanlık,

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :5/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

Yukarıdaki hizmetlerde ise, hastanın değerlendirmesi ilgili uzman sağlık çalışanı tarafından yapılarak HBYS üzerinden epkriz ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucu tıbbi bakımın devamlılığı gerekli ise tedavi planı ve izlem notları yine epikriz ile kayıt altına alınır.

Hekim tarafından evde bakım hizmeti alacak kişinin varsa tanısını koyup ve tedavisini planlayan diğer hekimler ile bağlantı kurulur, tedavi planı alınır ve son olarak tedavi planı oluşturulur. Hastanın tanısını koyup ve tedavisini planlayan diğer hekimler bulunmuyor veya bağlantı kurulamıyorsa hizmet alacak kişinin sağlık durumuna göre hasta hastaneye getirilerek tanı ve tedavi planı hazırlanır. Gerektiği durumlarda ilgili uzmanlık alanlarındaki uzman hekimlerle hasta konsültasyonu sağlanır.

Hasta bakımı açısından sağlık kuruluşu tarafından önerilen tedavi planının kabul edilmemesi durumunda, bu tedavi planının uygulanmamasının yol açabileceği riskler anlatılarak hizmetin kabul edilmediğine ilişkin Evde Sağlık Hizmeti Aydınlatılmış Onam-Rıza ve Ret Formu'na yazılı beyan alınır.

Hekimin kontrol muayeneleri ve takip ziyaretleri için HBYS üzerindeki CRM uygulamasından hasta için kontrol kaydı oluşturulur. Kontrol zamanı gelen hasta/hasta yakınları için santrale uyarı gider. Santral görevlisi hasta/hasta yakınıni arayarak bilgilendirilerek randevuları oluşturulur .

Hemşire uygulamaları için Evde Sağlık Hizmeti Başvuru Formu'nun Planlanan Randevu Tarihi ve Saati bölümüne planlanan tarih ve saat belirtilerek hasta/hasta yakına bilgi verilir. Gerçekleşen ziyaretler Randevuya Gidilen Tarih ve Saati bölümüne kaydedilir.

4.4.Evde Hasta/Hasta Yakını Eğitimleri

Evde Sağlık Hizmetleri Hasta Değerlendirme Formu'nda belirlenen ihtiyaçlara göre eğitimler hasta/hasta yakınına verilerek Evde Sağlık Hizmetleri İlaç Uygulama ve Eğitim Formu ile kayıt altına alınır.

4.4.Hastaya Verilen Evde Bakım Hizmetinin Sonlandırılması

Aşağıdaki durumlarda, evde bakım hizmeti sonlandırılır veya hasta yataklı tedavi kurumlarına transfer edilir:

- Evde bakım hizmeti sunulan hastanın uygulanan tedavi ile iyileşerek tedavi gerekliliğinin ortadan kalkması,
- Hastaya özgü hazırlanan bakım planlarında belirlenen amaçlara ulaşılması,
- Evde bakım hizmeti sunulan hasta için uygulanacak ilaç, bakım ve tedavinin, belli bir aşamadan sonra sağlık personeli gerektirmeden uygulanabilecek hale gelmesi,
- Evde bakım hizmeti sunulan hastanın, hastaneye yatırılma endikasyonunun ortaya çıkması,
- Hasta veya temsilcilerinin hizmeti sonlandırmak istemesi durumunda Evde Sağlık Hizmetleri ilaç İstem/Uygulama ve Eğitim Formu'na evde sağlık hizmetinden çıkarılma nedeni, hastanın son durumu ve önerilerin yer aldığı hekim notları kayıt altına alınır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :HB-PR-17 Yayın Tarihi :31.08.2020 Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :6/6
	EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

4.5.Evde Bakım Hizmeti Verilemeyecek Durumlar

Aşağıdaki durumlarda hastalar evde bakım hizmetine kabul edilemezler:

- Talep edilen tedavinin, sağlık personeli eşliğinde uygulanacak olsa bile, ev ortamında yapılabilmesi açısından sağlık kuruluşu hekimi tarafından tıbbi kontr-endikasyon bulunması,
- Hasta ve hastalık grubunun evde tedavisi için tıbbi açıdan gerekli ekipman veya eğitimli sağlık personelinin sağlık kuruluşu tarafından sağlanamaması,
- Akıl ya da ruh hastalığından veya madde bağımlılığından dolayı mahkemelerce hastanelerde tıbbi gözlem ve/veya tedavi altına alınmasına karar verilmesi.
- Hastanın veya ailesinin tedavi/bakım planına ve çalışma şartlarına uymaması, kendi sorumluluklarını yerine getirmemesi ya da evde bakım hizmeti sunan personeline karşı uygunsuz ya da suç teşkil edecek davranışta bulunması

4.6. Güvenlik Tedbirleri

Evde sağlık hizmetine giden sağlık çalışanı, kurumun şoförü ile birlikte belirtilen adrese gider. Şoför hasta mahremiyetini koruyacak şekilde fakat çalışanın da sesini duyabileceği yakın bir alanda hizmet bitene kadar bekler.

4.7.Süreçlerin Gözden Geçirilmesi ve İyileştirmeler

Aşağıda belirtilen göstergeler izlenerek hedefi aşan durumlar için iyileştirme çalışmaları gerçekleştirir.

Hasta başına yıllık ortalama ziyaret oranı

Başvuruların planlanan zamanda karşılanma oranı

Randevuların planlanan zamanda gerçekleşme oranı

Beslenme risk değerlendirmesi yapılma oranı

5. SORUMLULAR

Evde sağlık hizmeti biriminde görevli tüm hekim ve hemşireler bu prosedürü uygulamaktan sorumludur.