

SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ

POLİKLİNİK VE KLİNİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

ÖĞR.GÖR.ŞEYDA ÇAVMAK



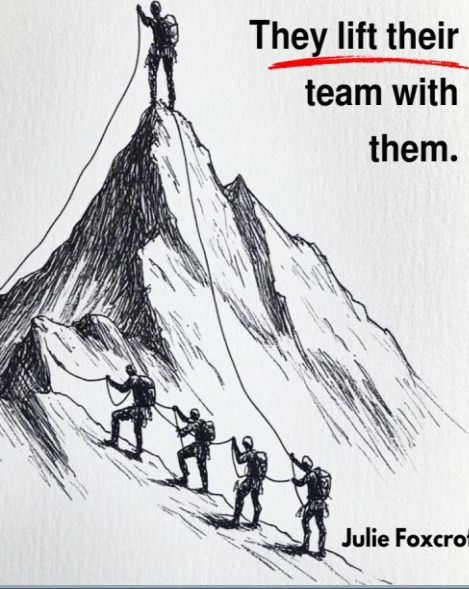
DERSİN AMACI:

Bu dersin sonunda öğrenciler:

- Sağlık kurumlarında sunulmakta olan sağlık hizmeti türlerini tanımlayabilecek,
- Hastanelerde tıbbi hizmetlerin hangi uzmanlık alanlarında sunulduğunu açıklayabilecek,
- Sağlık kurumlarında kurulması önemli olan bilimsel kurul ve tıbbi komiteleri listeleyebilecek,
- Sağlık kurumlarındaki tıbbi hizmetlerin yönetiminden sorumlu yönetici ve görevlerini aktarabilecek,
- Tıbbi personel ve sağlık kurumu yöneticilerinin birlikte çalışırken nelere dikkat etmeleri gerektiğini saptayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabilecek

Great leaders don't climb
the mountain alone

They lift their
team with
them.



Lider Yönetici

Boyut	Lider	Yönetici
Temel Rol	Vizyon oluşturur ve yön verir	Planlama, organizasyon ve kontrol sağlar
Odak Noktası	İnsan ve değişim	Sistem ve süreç
Güç Kaynağı	Karizma, güven ve ilham	Resmî yetki ve hiyerarşik güç
Yaklaşım	Yenilikçi ve dönüştürücü	Düzenleyici ve koruyucu
Amaç	Geleceği şekillendirmek	Mevcut hedeflere ulaşmak
Motivasyon Yöntemi	İlham verme ve katılım	Ödül-ceza ve performans takibi
Risk Algısı	Risk almaya daha açık	Riskleri minimize etmeye çalışır
Zaman Perspektifi	Uzun vadeli vizyon	Kısa ve orta vadeli planlama
İletişim	Etkileşim ve ilham odaklı	Talimat ve raporlama odaklı

- Liderlik ve yöneticilik çoğu zaman birbirine yakın kavramlar gibi görünse de aslında önemli farklar içermektedir.
- Liderlik daha çok insanları etkileme, yönlendirme ve ilham verme gücüne odaklanmaktadır.
- Yöneticilik ise daha çok işleri planlama, düzenleme ve kaynakları verimli kullanma sürecidir



POLİKLİNİK VE KLİNİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

- Sağlık kurumları “hasta ve yaralıların, hastalık şüphesi ile sağlık durumlarının kontrol ettirmek isteyenlerin ayakta veya yatarak müşahede, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlar olarak” tanımlanmaktadır (Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği).
- Özel Hastaneler Yönetmeliği’ne göre ise özel hastaneler, “gerçek kişiler veya özel hukuk tüzel kişileri adına Bakanlıkça ruhsatlandırılan, her türlü acil vaka ile bünyesinde mevcut uzmanlık dallarıyla ilgili hastaların kabul edildiği, hastalarının ayaktan veya yatarak müşahede, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilitasyonlarının yapıldığı, ruhsatlarında ve faaliyet izin belgelerinde yazılı tür ve sayıdaki hizmet birimleriyle çalışan yataklı sağlık kurumlarını ifade eder” şeklinde tanımlanmaktadır.



SAĞLIK KURUMLARINDA POLİKLİNİK HİZMETLERİ

- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği'ne göre (1983) poliklinikler, ayakta muayene, tetkik, teşhis ve tedavi hizmetlerinin yapıldığı hastaların yataklı tedavi kurumlarında ilk müracaat üniteleridir.
- Polikliniklerde, muayene esnasında hastaların mahremiyetinin korunması ve gizliliğe saygı gösterilerek işlem yapılması esastır.
- Bu kapsamda, polikliniklerde muayene yapılırken odada sağlık personeli ve yardımcı personel haricinde kimsenin bulunmaması gerekir.
- Poliklinik hizmetlerinde mahremiyet açısından, muayene başta olmak üzere sağlık hizmetlerinin sunumunda hastaların teker teker poliklinik odasına alınması evrensel bir esastır

SAĞLIK KURUMLARINDA POLİKLİNİK HİZMETLERİ

- Hastanın talebi ve tıbbi açıdan sakınca olmaması durumunda hasta yakını muayene odasına alınabilir.
- Polikliniklerde yoğunluk ve fiziksel ortam düzeni mahremiyet sorunlarına yol açabilir.
- Muayene odalarına izinsiz girişler, hizmet sürecini kesintiye uğratabilir.
- Bu durum hasta mahremiyetini, memnuniyetini ve hizmet kalitesi algısını olumsuz etkiler.
- Etkili yönetsel düzenlemeler ve iyi planlanmış poliklinik işleyişi bu sorunların önlenmesi için gereklidir.
- Poliklinikler, çoğu zaman hastaların hekimlerle yüz yüze geldiği ilk birimler olma özelliği göstermektedir. Bu nedenle, hastanın hekimle kuracağı ilişkide büyük ölçüde polikliniklerde başlamaktadır. Bu kapsamda, hekim-hasta ilişkisinin olumlu yönde gelişiminde poliklinik hizmetlerinin iyi yönetimi önem taşımaktadır.

SAĞLIK KURUMLARINDA POLİKLİNİK HİZMETLERİ

- Poliklinik hizmetlerinin yönetiminde önemli bir unsur sağlık personelinin, halkın geleneklerine ve ahlaki değerlerine saygı göstermesi gerektiğidir.
- Poliklinik hizmetleri çoğunlukla hastaların geliş sırasına göre sıra numaraları verilerek gerçekleştirilir. Bu kapsamda, ilk gelen hizmeti ilk alır ilkesi geçerlidir.
- Ancak ağır, acil, yaşlı hastalar, sakatlar ile adli vakalar ve yataklı tedavi hizmeti sunan kurumlara aile sağlığı merkezlerinden, koruyucu sağlık hizmeti veren kuruluşlardan sevk edilen hastalarla daha küçük bir tedavi kurumu, müdavi tabip veya müessese tabibi tarafından tıbbi bir zorunluluk ile gönderilen hastalar bu ilkenin istisnaları arasındadır.
- Öncelikleri yönetmek ve hastaların muayene için sıra alma işlemini kolaylaştırmak için sağlık kurumlarının iyi işleyen bir “randevu sistemine” de sahip olmaları günümüzde bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

MHRS ALO 182

- Türkiye’de Sağlık Bakanlığına bağı hastaneler için internet üzerinden randevu sistemi “MHRS – Merkezi Hekim Randevu Sistemi'dir.
- Telefonla randevu içinse “ALO182” çağrı merkezi bu işlevi görmektedir.
- Sağlık Bakanlığı MHRS sistemi 2018 yılında Dünya Çağrı Merkezi Ödülleri’nde “Dünyanın En İyisi” ödülünü almıştır.
- Sağlık Bakanlığı MHRS’den randevu alıp da randevuya gitmeyen hastaların neden olabileceği hizmet aksamalarını önlemek için 13 Mayıs 2024 tarihinde “Onaylı Randevu Sistemi”ni uygulamaya koymuştur.
- Hastaların randevularını randevu tarihinden bir gün önce saat 20.00’ye kadar onaylamaları gerekmektedir.
- Onay verilmeyen randevular sistem tarafından otomatik olarak iptal edilmekte ve boş kalan randevular diğer hastalara açılmaktadır.
- Randevusunu onayladığı halde muayeneye gitmeyen kişiler, aynı branş için 15 gün boyunca yeni randevu alamamaktadır.
- Sistem, hizmet aksamalarını azaltmak ve sağlık hizmetlerinin daha verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla uygulanmaktadır.

MHRS

Merkezi Hekim
Randevu Sistemi



HASTANE
RANDEVU MERKEZİ

POLİKLİNİKLER



POLİKLİNİK



SAĞLIK PORTALI
www.poliklinik.com

AKŞAM POLİKLİNİK HİZMETLERİ GENİŞLETİLİYOR

Sağlık hizmetlerimizi geliştirmeye ve erişimi artırılmaya devam ediyoruz!

• Göz Polikliniği hafta içi her gün hizmet verecek.

• Kardiyoloji Polikliniği hafta içi her gün hizmet verecek.

• Sağ ve Solunum Hastalıkları Polikliniği, Sağ ve Solunum Hastalıkları Hastanesi'nde hizmet verecek.

Doç. Dr. KASIM TURGUT

SAĞLIK PORTALI

www.poliklinik.com

- Poliklinik hizmetlerinin yönetiminde göz önünde bulundurulması gereken önemli konulardan biri de mevzuatın getirdiğini şartlar doğrultusunda hastaların kendilerine sağlık hizmeti sunacak hekimi seçme hakkıdır.
- Bu kapsamda, sağlık kurumu bünyesindeki her uzman hekimin poliklinik hizmeti verebilmesinin sağlanması hastanın hekim seçme hakkını kullanabilmesine de katkı sağlayacaktır.
- Fakat hekimlerin polikliniklerin yanında kliniklerde de hizmet vermeleri gerektiğinden ortaya çıkabilecek aksaklıkları önleyebilmek için gerekli ayarlamaların sağlık kurumu yönetimi tarafından dikkatli bir şekilde yapılması gerekmektedir.
- Özellikle cerrahi branşlarda poliklinik hizmetlerinin hekimin cerrahi işlemlerinin aksatmayacak biçimde düzenlenmesi önemlidir.

POLİKLİNİKLERDE BULUNMASI GEREKEN BÖLÜMLER VE BİRİMLER

- Poliklinikler gerek hekim ile hastanın gerekse hastane ile hastanın yüz yüze geldiği ilk ortamdır.
- Hastaların hekime ve hastaneye karşı tutum ve davranışları, aldıkları hizmetlere ilişkin algıları ve memnuniyet düzeyleri büyük ölçüde polikliniklerde şekillenmektedir.
- Yine polikliniklerde sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısı ve memnuniyet daha sonraki dönemlerde aynı hastaneye başvuru kararını da önemli ölçüde etkilemektedir.
- Bu nedenle, polikliniklerin bazı temel bölümlere ve birimlere sahip olması gerekmektedir.

Polikliniklerde Bulunması Gerekli Bölümler ve Birimler

Muayene Odaları



Hasta Kayıt ve Danışma



Bekleme Salonu



Hemşire Odası



Tahlil Laboratuvarı



Radyoloji Birimi



Radyoloji Birimi



Acil Müdahale Odası



Hasta Hakları Birimi



Engelli WC

Arşiv ve Personel Odaları

Tıbbi Atık Toplama Alanı

Sekreterlik

Poliklinik Sekreterliđi Birimi

- Poliklinik sekreterliği biriminde görevlendirilecek personelin, tıbbi sekreterlik bölümü mezunları tercih sebebi olmak üzere, en az lise mezunu, bilgisayar kullanımına hâkim ve kişilerarası iletişim becerisi yüksek olması gerekir

- Sağlık kurumlarında, hastaların hekimlerini seçtiği, kurumun işleyişi hakkında bilgi aldığı ve muayene için sıranın verildiği poliklinik sekreterliği birimleri bulunmalıdır.
- İmkânları uygun olan sağlık kurumlarında, her poliklinikte kayıt ve kabul işlemlerinin ayrı olarak yapılması esastır.
- **Poliklinik sekreterliği biriminin taşınması gereken şartlar şunlardır:**
- Bu birimler, poliklinik odalarına yakın ve hastaların kolay ulaşabileceği ve görebileceği yerlere konumlandırılırlar.
- Çevresi açık, masası ve başvuranların oturabilecekleri sandalyeleri bulunan birimler şeklinde düzenlenirler.
- Birimin çalışmasına uygun olarak telefon ve bilgisayar gibi gerekli donanımlar bulunur ve buna uygun fiziki düzenlemeler yapılır.

Türkiye’de Poliklinik Hizmetlerinin Durumu

Yıllar	Yataklı Sağlık Kurumu				Toplam	Yataksız Sağlık Kurumu ⁽²⁾	Genel Toplam
	Sağlık Bakanlığı	Üniversite	Özel	Diğer ⁽¹⁾			
2002	774	50	271	61	1.156	8.529	9.685
2007	848	56	365	48	1.317	10.522	11.839
2008	847	57	400	46	1.350	12.468	13.818
2009	834	59	450	46	1.389	13.816	15.205
2010	843	62	489	45	1.439	25.554	26.993
2011	840	65	503	45	1.453	26.544	27.997
2012	832	65	541	45	1.483	28.477	29.960
2013	854	69	550	44	1.517	28.599	30.116
2014	866	69	556	37	1.528	28.648	30.176
2015	865	70	562	36	1.533	28.916	30.449
2016	876	69	565	-	1.510	31.471	32.981
2017	879	68	571	-	1.518	32.067	33.585
2018	889	68	577	-	1.534	33.025	34.559
2019	895	68	575	-	1.538	33.057	34.595
2020	900	68	566	-	1.534	33.087	34.621
2021	908	68	571	-	1.547	33.394	34.941
2022	915	68	572	-	1.555	34.240	35.795
2023	933	68	565	-	1.566	34.441	36.007

Kaynak: TÜİK, 2025.

- Türkiye’de 2002-2023 yılları arasında yataklı sağlık kurumu sayısının kimi zamanlarda düşüşler olmakla birlikte genel olarak artış eğilimi gösterdiğini söylemek mümkündür.
- 2002 yılında 1156 olan yataklı sağlık kurumu sayısı 2023 yılında 1566’ya yükselmiştir. Dikkat çeken başka bir nokta özel sektöre ait yataklı sağlık kurumu sayısındaki artıştır.
- 2002 yılında 271 olan özel sektöre ait yataklı sağlık kurumu sayısı 2017 yılında yaklaşık 2 kattan daha fazla artarak 565’e yükselmiştir.
- Yataksız sağlık kurumu sayısının ise söz konusu zaman aralığında sürekli olarak arttığı görülmekle birlikte 2009 yılı sonrasında önemli bir artışın gerçekleştiği anlaşılmaktadır.
- Bu artışta özellikle 2010 yılı sonrasında geçilen aile hekimliği sistemi ile birinci basamak sağlık hizmetlerinin güçlendirilmesinin önemli bir katkısı olduğu değerlendirilmektedir

SAĞLIK KURUMLARINDA KLİNİK HİZMETLERİ



- Sağlık kurumlarında hastaların yatırılarak sağlık hizmeti sunulmasının gerçekleştirildiği birimlere klinik ya da servis adı verilmektedir.
- Sağlık Uygulama Tebliği'ne (SUT) göre yatarak tedavi hizmetleri iki kategoriye ayrılmaktadır: yatan hasta tedavisi ve gününbirlik tedavi hizmetleri.
- Yatan hasta tedavisi hastanın yatışının yapıldığı ve taburcu edilene kadar sunulan tedavi olarak tanımlanmaktadır.
- Gününbirlik tedavi ise sağlık kurumuna yatış ve taburcu işlemi yapılmadan, hastalara 24 saatlik sürede sunulan hizmetlerdir

GÜNÜBİRLİK TEDAVİ TÜRLERİ

- ✓ Kemoterapi tedavisi,
- ✓ Radyoterapi tedavisi,
- ✓ Genel anestezi, bölgesel/lokal anestezi, intravenöz veya inhalasyon ile sedasyon gerçekleştirilen tanısal veya cerrahi tüm işlemler,
- ✓ Hemodiyaliz tedavileri,
- ✓ Kan, kan bileşenleri, kan ürünleri, SUT eki "Sadece Yatarak Tedavilerde Kullanımı Hâlinde Bedelleri Ödenecek İlaçlar Listesi" nde (EK-4/G) yer alan ilaçların intravenöz infüzyonu ile "Hastanelerce Temini Zorunlu Kemoterapi İlaçları Listesi" nde (Ek-4/H) tanımlı ilaçlar,
- ✓ Sağlık Bakanlığınca yayımlanan "Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapılan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik" eki "Tıp Merkezlerinde Gerçekleştirilebilecek Cerrahi Müdahaleler Listesi"nde yer alan işlemler,
- ✓ Genel anestezi ve sedasyon ile gerçekleştirilen diş hekimliği uygulamaları



Klinik hizmetlerin başarısı etkili ekip çalışmasına bağlıdır.



İyi bir sağlık personeli-hasta ilişkisinin temel bileşenleri; iletişim, saygı, gizlilik, mesleki dürüstlük ve güvendir.

- Temel olarak klinik hizmetleri yönetiminde dikkat edilmesi gereken önemli noktalar şunlardır:
- Ekip çalışması,
- İyi bir sağlık personeli-hasta ilişkisi,
- Hasta güvenliği,
- Çalışan güvenliği,
- Hastaya en iyi koşullarda, güvenilir araçlarla isabetli teşhisi koyarak tedavinin mümkün olduğunca hızlı bir biçimde sağlanması,
- Kliniklerin yerleşiminin iyi olması.
- Klinik hizmetlerin sunumunda hasta ile hastane arasında ortaya çıkabilecek sorunların önemli bir kaynağı, hastanın hasta olmaktan veya hastanede bulunmaktan dolayı sahip olduğu strestir

Bilgilendirme Tablosu III

Tanımlayıcı Figürler Tablosu



Solunum
izolasyonunda
sarı yaprak



Damlacık
izolasyonunda
mavi çiçek



Temas
izolasyonunda
kırmızı yıldız



Düşme riski olan
hastalarda
dört yapraklı yonca

Hasta güvenliği kapsamında, kliniklerde yatan hastaların düşme riskleri değerlendirilmeli ve düşmelerinin önlenmesine yönelik gerekli tedbirleri alınmalıdır. Düşme açısından yüksek riskli hastalar dört yapraklı yonca sembolü ile tanımlanmalıdır.

- Olumsuzlukları önlemek için sağlık personeli ile hasta arasındaki ilişkinin iyi olması gerekir. İyi bir ilişkinin temel bileşenleri iletişim, saygı, gizlilik, mesleki dürüstlük ve güvenlidir.
- Yine ilişkilerde olması gereken ortak temellerin ise aşağıdakiler olduğu ifade edilebilir:
- Hastaların etkin katılımı,
- Birbirine bağımlı olma,
- Ortak karar alma,
- İki yönlü iletişim,
- Hastalara sağlıklarıyla ilgilenme yetkisi verme.
- Klinik hizmetlerin sunumunda dikkat edilmesi gereken önemli bir husus da hasta güvenliğidir.



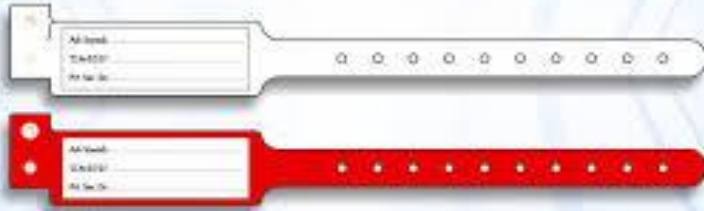
HASTA GÜVENLİĞİ

- Kliniklerde bazı durumlarda hastaya ilaç verirken, kan ve kan ürünü uygularken, kan ve diğer klinik test örnekleri alırken ve her türlü tetkik, tedavi, operasyon vb. uygulamalarda işlemin yanlış hastaya uygulanması gibi hatalarla karşılaşılabilir.
- Bu nedenle kliniklerde hasta güvenliği açısından hasta bakım sürecinde doğru işlemin, doğru hastaya uygulanması sağlanmalıdır.
- Bu amaçla kimlik tanımlayıcılarının kullanılması gerekir. Bu amaçla kullanılan kimlik tanımlayıcıları olarak aşağıdakiler kullanılabilir:
- Kol bantları/bileklikler,
- Barkodlama sistemleri,
- Biyometrik sistemler (Retinal tarama, parmak izi taraması, avuç içi kimlik doğrulama sistemi vb.),
- Hastane tarafından belirlenen hasta kimliğini tanımlayabilecek diğer yöntemler

Yetiřkin Hasta Kol Bandı - Bileklik

Cinsi : Etiketli Model

Modeli : HK 010



•Kimlik tanımlayıcısı olarak kol bantları/bilekliklerin kullanımı durumunda aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir:

•Yatışı yapılan hastalarda beyaz, alerjisi olan hastalarda kırmızı renkli kol bandı/bileklik kullanılmalıdır.

•Kol bantları/bileklikler üzerinde en az hasta adı-soyadı, doğum tarihi, protokol numarası bilgileri bulunmalıdır.

•Kol bandı/bileklik üzerindeki bilgiler okunaklı olmalı, silinebilir özellikte olmamalıdır.

•Doğum sırasında kız bebeklere pembe, erkek bebeklere mavi renkli kol bandı/bileklik kullanılmalıdır. Kol bandı/bileklik kullanılıyorsa aynı seri numaralı anne-bebek kol bandı/bileklik kullanılmalıdır. Annedeki beyaz renkli kol bandı/bileklik bebeğın cinsiyetine göre belirlenen kol bandı/bileklik ile değıştirilmelidir.

•Bebeğın kol bandında en az annenin adı-soyadı, bebeğın doğum tarihi (gün/ay/yıl) bilgileri ve anne veya bebeğın protokol numarası bilgileri bulunmalıdır

Kliniklerde Bulunması Gerekli Bölümler

- Sağlık kurumlarında, tıpta uzmanlık alanları ile ilgili birçok servis bulunmakla birlikte, temel olarak servisler dâhili ve cerrahi olarak iki başlık altında toplanmaktadır.
- Bunun yanında, yoğun bakım, pediatri, fizik tedavi ve rehabilitasyon servisi, psikiyatri servisi gibi özellik gerektiren servisler de vardır.
- Kliniklerde bulunması gereken bölümler de kliniğin özelliğine göre değişmektedir.
- Temel olarak bulunması gereken bölümler şu şekilde ifade edilebilir:
- Hasta odaları, Kirli ve temiz çamaşır odaları, İlaç ve tıbbi malzeme odası, Tıbbi cihaz odası, Muayene ve müdahale odası, Hemşire istasyonu İlaç hazırlama bölümü, Hekim odası, Hemşire odası, Yardımcı personel odası.

ÖRNEK SORU

Aşağıdakilerden hangisi poliklinik hizmetleri yönetiminde gözetilmesi gereken esaslardan biri değildir?

- a) Poliklinik hizmetleri hekim seçme hakkının kullanılmasına yönelik planlanmalıdır.
- b) Poliklinik hizmetlerinde, tetkik istemleri ile sonuç işlemlerinin polikliniklerden yapılabilir olması esastır.
- c) Polikliniklerde, muayene esnasında hastaların mahremiyetinin korunması ve gizliliğe saygı gösterilerek işlem yapılması esastır.
- d) Polikliniklerin hastanenin en üst katında olması esastır.
- e) Mahremiyetin korunması için hastaların teker teker alınması esastır.

TEŞEKKÜRLER



Sunu Başlığı

Şeyda ÇAVMAK
seydacavmak@cag.edu.tr