



MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ENGELLİLER VE SAĞLIK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

EVDE SAĞLIK, BAKIM VE DESTEK HİZMETLERİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönergenin amacı Mersin Büyükşehir Belediyesi mücavir alan sınırları içinde yaşayan ve çeşitli hastalıklara bağlı olarak evde sağlık, bakım ve destek hizmeti sunumuna ihtiyacı olan bireylere evinde ve aile ortamında sosyal ve psikolojik danışmanlık hizmetlerini de kapsayacak şekilde verilen muayene, tetkik, tahlil, tedavi, tıbbi bakım, takip ve rehabilitasyon hizmetlerini, herhangi bir sosyal güvencesi bulunmayan veya sosyal güvencesi olsa bile ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken, yoksunluk ve yoksulluk sınırında olan 65 yaş üstü bakıma muhtaç bireyler ile yaş sınırı olmaksızın ağır engelli bireylere ve kronik rahatsızlığı olan hasta bireylere verilecek olan kişisel bakım, ev temizliği, psiko-sosyal destek danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile görevli personelin çalışma usul ve esaslarını kapsamaktadır.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu yönerge 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesi, 10/07/2014 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7 inci maddesinin (v) bendi, 16.08.2006 tarih ve 26261 Sayılı Büyükşehir Belediyeleri Özürlü Hizmet Birimleri Yönetmeliği'nin 8/h bendi, 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik ile 30/09/2019 tarih ve 477 sayılı Mersin Büyükşehir Belediye Meclis Kararına istinaden yürürlüğe giren Mersin Büyükşehir Belediye Başkanlığı Birimlerin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu yönergede geçen;

- a) **Belediye:** Mersin Büyükşehir Belediyesini,
- b) **Bakıma ihtiyacı olan kişi:** Yapılan sosyal inceleme sonucunda günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getiremeyip başkasının yardımı ve bakımına ihtiyaç duyan kişiyi,
- c) **Bakım Planı:** Merkezde çalışan hekim dışı sağlık personeli tarafından hazırlanan ve evde bakım hekimi tarafından onaylanan, hastaya verilecek bakım içeriği ve sıklığını detaylı anlatan yazılı planı,
- ç) **Daire Başkanlığı:** Engelliler ve Sağlık Hizmetleri Dairesi Başkanlığını,
- d) **Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti:** Hekimlerin önerileri doğrultusunda hasta kişilere, aileleri ile yaşadıkları ortamda, sağlık ekibi tarafından rehabilitasyon, fizyoterapi, psikolojik tedavi de dahil tıbbi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde sağlık ve bakım ile takip hizmetlerinin sunulmasını,
- e) **Merkez:** Özel Mersin Büyükşehir Belediyesi Evde Bakım Merkezini,
- f) **Personel:** Özel Mersin Büyükşehir Belediyesi Bakım Merkezinde görevlendirilen tüm çalışanları,
- g) **Komisyon:** Merkez bünyesinde evde sağlık ve bakım hizmetlerinin etkin bir şekilde sunumunu ve koordinasyonunu sağlamak üzere bu Yönergenin 5'nci maddesine göre oluşturulan inceleme ve değerlendirme komisyonunu,

- ğ) **Sosyal İnceleme Raporu:** Evde sağlık ve bakım hizmet talebiyle başvuran kişinin psiko-sosyal ve ekonomik durumuna ilişkin değerlendirme ile ihtiyaç duyduğu hizmetlere ilişkin olarak hazırlanan raporu,
- h) **Şube Müdürü:** Sağlık Hizmetleri Şube Müdürünü,
- ı) **Şube Müdürlüğü:** Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğünü,
- i) **Tedavi Planı:** Tedavi Planı Hastanın tıbbi olarak tedavisini üstlenen hekim tarafından hazırlanan tedavi planını ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Hizmetlerin Teşkilatlanması, Komisyon Oluşturulması,

Hizmetlerin teşkilatlanması

MADDE 4- (1)Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü, 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik kapsamında ve İl Sağlık Müdürlüğünden alınan ruhsat doğrultusunda, Evde Sağlık ve Bakım hizmeti sunar veya sunulmasını sağlar.

(2) Evde Destek hizmeti Şube Müdürlüğü tarafından bu yönerge hükümlerine uygun olarak yürütür.

(3) Şube Müdürlüğü 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde belirtilen uygun bir mekânı ve hizmetlerin sunumu için Merkezde kullanılmak üzere gerekli olan malzeme, tıbbi cihaz ve araç-gereçleri temin eder.

(4) Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı Tarsus İlçe Şube Müdürlüğü, Erdemli İlçe Şube Müdürlüğü Silifke İlçe Şube Müdürlüğü, Gülnar İlçe Şube Müdürlüğü, Mut İlçe Şube Müdürlüğü, Anamur İlçe Şube Müdürlüğü, Bozyazı İlçe Şube Müdürlüğünde görev yapacak olan çalışanların; görevlendirme oluru, özlük hakları takibi, sevk ve idaresi ile 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, ilgili diğer yönetmelikler ve İş Sağlığı ve Güvenliği İç Yönergesi doğrultusunda çalışanlarla ilgili iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri almak ve tüm çalışmaların yürütülmesinden Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığına bağlı ilgili Şube Müdürlüğü sorumludur, tıbbi destek ve koordinasyon sorumluluğu Engelliler ve Sağlık Hizmetleri Dairesi Başkanlığındadır.

Komisyon oluşturulması

MADDE 5- (1) Komisyonun oluşturulması aşağıdaki gibidir;

a) Evde sağlık, bakım ve destek hizmetlerinin sunumu, uygulama sırasında ortaya çıkan sorun ve aksaklıkların tespiti ve çözüme kavuşturulması, evde sağlık, bakım ve destek hizmeti alan birey ve yakınlarının hizmetle ilgili şikâyetlerini değerlendirmek ve karara bağlamak amacıyla Merkezde; Şube Müdürü başkanlığında, mesul müdür, hemşire, psikolog, sosyal hizmet uzmanı ve fizyoterapistin katılımıyla en az (.7.) üyeden oluşan inceleme ve değerlendirme komisyonu kurulur. Komisyon şube müdürüne bağlı olarak çalışır.

b) Komisyon ayda bir defadan az olmamak üzere, her ayın ilk haftasında şube müdürünün önceden belirlediği gündemle toplanır. Acil olarak değerlendirilmesi gereken durumlar için komisyon başkanının her daveti üzerine toplanmakla yükümlüdür.

c) Komisyon oy çokluğu ile karar alır. Kararlar tutanağa bağlanır. Oylarda eşitlik olması halinde müdürün taraf olduğu karar geçerlidir. Komisyonun sekreteryası koordinasyon merkezince yürütülür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Hizmetin Temel Amaç ve İlkeleri

MADDE 6- Hizmetin temel amaç ve ilkeleri aşağıdaki gibidir;

a) Evde sağlık ve bakım hizmet sunumu ile kronik hasta, yaşlı ya da engelli bireylerin kendi yaşam mekânlarında hayatlarının devam ettirilmesinin sağlanması sonucu psikolojik travmanın azaltılması, hastanelerde yaşanan yığılmaların önlenmesi, hastanede kalış sürelerinin kısaltılarak hastane enfeksiyonlarının azaltılması, tedavi maliyetlerinin azaltılması ve koruyucu sağlık hizmetlerinin güçlendirilmesi,

b) Daha önce ilgili dal uzman tabiplerince konulmuş olan tanı ve planlanan tedavi çerçevesinde ve kişinin bulunduğu ev ortamında; muayene, tetkik, tahlil, tedavi, tıbbi bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinin verilmesi,

c) Hastanın ve ailesinin evde bakım sürecinde üstlenebilecekleri görevler hastalık ve bakım süreçleri ile ilgili bilgilendirilmesi ve hastalığı ile alakalı evde kullanımı gerektiren tıbbi cihaz ve ekipmanların doğru ve uygun koşullarda kullanılması,

ç) Hastanın uzman doktor tarafından konulan teşhis ve tedavi planına uygun olarak fizik tedavi hizmetlerinin verilmesi,

d) Hastanın psikolojik sorunlarının giderilerek, sosyal çevreye uyumu için psiko-sosyal destek rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin verilmesi,

e) Kişisel bakım hizmeti, giyinme, bakım öncesinde, bakım sırasında ve sonrasında bakım verenlere destek sağlanması, hasta ve yakınlarının eğitimi ile ev temizliği gibi hizmetlerin verilmesi,

f) Sağlık hizmeti alabilmek için sağlık kuruluşlarına gidemeyecek ve doktor tarafından yazılan reçetelerinin (antibiyotik dışındaki enjeksiyonları, pansuman yapma, ameliyat sonrası dikiş alma, kan alma, yara bakımı ve serum takma vb.) uygulanması,

g) Bakıma gereksinim oluşturan fizyolojik ve/veya patolojik durumlar hakkında bakıma muhtaç kişilerin ve yakınlarının eğitilmeleri ve böylece kendine yeterli hale getirilmelerinin sağlanması, bilinçsizce ve bilim dışı uygulamaların önlenmesi ile komplikasyonların azaltılması, hastalık sürecinin ağırlaşmasının engellenmesi,

ğ) Evde yalnız yaşayan yaşlı, engelli veya kronik hastaları öncelikle tespit edip bu vatandaşlarımızı telefonla arayarak iletişim kurmak, yalnızlıklarını gidermek ve talepleri olması durumunda ilgili birimlerle irtibat kurularak ihtiyaçlarını gidermeye yardımcı olunması,

h) Merkezde verilen tüm hizmetleri Kalite Yönetim Sistemleri ve İş Güvenliği Yönetim Sistemlerine uygun gerçekleştirilmesi,

ı) Verilecek hizmetlerin sosyal belediyecilik anlayışı içinde nitelikli, etkin ve ulaşılabilir olması hizmetlerin temel amaç ve ilkesidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Personelin Nitelikleri, Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Merkezde Görevli Personeller

MADDE 7 – (1) Merkezde çalışan Evde Sağlık ve Bakım personeli en az 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde belirtilen sayı ve nitelikte görevlendirilir.

(2) Evde Destek Hizmetinde çalışacak personelin sayısı ve niteliği Şube Müdürlüğü tarafından hizmetin kapsamı göz önüne alınarak, belirlenir ve gerektiğinde değiştirilir.

(3) Oluşabilecek gereksinimlere göre farklı meslek gruplarından sayısı, niteliği ve görevleri belirlenerek yeni personel kategorisi oluşturulabilir.

Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti Personeli

MADDE 8- (1) Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti personeli, 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde kendisine verilen görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde hizmet verir.

MADDE -9 Evde Destek Hizmeti Personeli aşağıda belirtilen görevleri yerine getirir;

MADDE-10- (1) Temizlik Elemanının görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır,

1) Evde Sağlık ve bakım otomasyon sisteminden kendisine atanan (cam silme iş sağlığı ve güvenliğini tehdit etmeyecek derecede kırık ve korumasız olmayan camlar, mutfak dolaplarının temizliği, banyo ve tuvaletlerin temizliği, evin tüm odalarının elektrikli süpürge ile süpürülmesi ve silinmesi, toz alınması, çöplerin dökülmesi vb.) işleri yapmak,

2) Hizmet öncesinde ve sonrasında hasta/engelli/yaşlı veya yakınının da imzasını alarak ilgili formları doldurmak,

3) Merkezin temizlik ve düzeninden birinci derecede sorumlu olmak,(Giriş, odalar, mutfak, tuvaletler)

4) Merkeze ait depoyu düzenlemek, stok takibini yapmak ve stok durumunu bir üst amirine bildirmek,

5) Merkezde ortak kullanıma açık tüm dolapların (temizlik malzemelerinin, tıbbi malzemelerin ve mutfak eşyalarının bulunduğu dolapların vb.) tertip ve düzeninden sorumlu olmak,

6) Merkeze gelen her türlü malzemenin depoya taşınmasını sağlamak,

7) Hasta mahremiyetine özen göstermek,

8) Mesleki etik kuralları çerçevesinde hizmet vermek,

9) Taşıt kullanılması durumunda maksimum benzin tasarrufu ile trafik kurallarına uygun araç kullanmak,

10) Nörolojik psikiyatrik (uyku ilacı, antidepresan, antipsikotik) ve doktor tarafından uyarılan uyku hali yaptığı bildirilen ilaçların kullanılması halinde bir üst amirine bildirmek,

11) Gerekli hallerde bir üst amirinin vereceği iş ve işlemleri yapmak.

MADDE-11 (1) Kişisel Bakım Personelinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

1) Evde Sağlık ve Bakım otomasyon sisteminden kendisine atanan iş (banyo, saç sakal tıraşı, tırnak kesimi, ağız bakımı, öz bakım, sonda bakımı, istenmeyen tüylerin temizlenmesi, yatağının temizlenmesi ve düzeltilmesi banyo yaptırılması vb. öz bakım işlemlerini)ve işlemleri yapmak,

2) Hizmet kapsamında evlerde yaşam alanlarını, ev kazaları ve ergonomi yönünden değerlendirmek ve gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak,

3) Hizmet öncesi ve sonrasında hasta veya hasta yakınının da imzasını alarak ilgili formları doldurmak,

4) Hastayı İstismardan korumak, aileyi ve gerekli durumlarda ilgili kurumları bu konuda bilgilendirmek,

5) Hasta mahremiyetine özen göstermek,

- 6) Mesleki etik kurallar çerçevesinde hizmet vermek,
- 7) Yapılan tüm işlemleri kayıt altına almak,
- 8) Taşıt kullanılması durumunda maksimum benzin tasarrufu ile trafik kurallarına uygun araç kullanmak,
- 9) Nörolojik psikiyatrik (uyku ilacı, antidepresan, antipsikotik, doktor tarafından uyarılan, uyku hali yaptığı bildirilen)ilaçların kullanılması halinde bir üst amirine bildirmek,
- 10) Gerekli hallerde bir üst amirinin vereceği iş ve işlemleri yapmak.

MADDE -12 (1) Yaşlı Destek Hizmeti Personelinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- 1) Yaşlı Destek Hizmetlerinden yararlanmak üzere yapılan başvuruların tespit ve değerlendirmesini yapmak,
- 2) Yaşlı Destek hizmetinden yararlandırılması uygun görülen vatandaşlarımızı belirlenen plan ve program dâhilinde aramak, rehberlik ve danışmanlık hizmeti vermek, ihtiyaç ve taleplerinin giderilmesi için ilgili kurumlarla işbirliği yapmak, moral ve motivasyonunu artırıcı etkinlik ve faaliyetler düzenleyerek sosyal yaşama dahil etmek,
- 3) Kayıt altına alınan yaşlı veya engelli bireyleri kabul etmeleri halinde evlerinde ziyaret etmek,
- 4) Yaşlı vatandaşlara ulaşamaması durumunda ilgili talimatlar doğrultusunda adreslerine gidilerek durumlarını tespit etmek, acil durumlarda ilgili kuruluşlara veya vatandaşın ailesine haber vermek,
- 5) Mahremiyete özen göstermek,
- 6) Mesleki etik kurallar çerçevesinde hizmet vermek,
- 7) Taşıt kullanılması durumunda maksimum benzin tasarrufu ile trafik kurallarına uygun araç kullanmak,
- 8) Nörolojik psikiyatrik (uyku ilacı, antidepresan, antipsikotik, doktor tarafından uyarılan, uyku hali yaptığı bildirilen)ilaçların kullanılması halinde bir üst amirine bildirmek,
- 14) Gerekli halleder bir üst amirinin vereceği iş ve işlemleri yapmak.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Hizmet Sunumuna İlişkin Çeşitli Esaslar, Ev Ziyaretlerinde Uyulacak İlkeler

Hizmet Sunumuna İlişkin Çeşitli Esaslar

MADDE 13 – (1) *Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti Sunumu aşağıdaki şekilde gerçekleşir,*

- 1) Hastanın, hasta yakınının, muhtarların veya hasta vâsisinin Çağrı Merkezini arayarak telefonla başvurusu, dilekçe ile başvurusu veya sosyal hizmet uzmanının inceleme sonucu oluşan takibi ile evde sağlık ve bakım hizmetine başvuruda bulunulur.
- 2) Çağrı karşılama personeli başvuru sahibinin bilgilerini alarak evde sağlık ve bakım otomasyon sistemine aktarır.

3) Başvuru sahibinin bilgileri ilk olarak evde sağlık otomasyon sisteminin ‘sosyal inceleme’ kısmında görülür ve Mesul Müdür/Hekimin uygun gördüğü tarihte (adresin uzaklığı ve aynı bölgedeki talep sayısına göre) ön değerlendirme yapılarak hasta ziyaret planı hazırlanır.

4) Evde Sağlık ve bakım hizmeti alacak kişi Mesul müdür/ Hekim ve hemşire tarafından ziyaret edilir. Kişinin evde sağlık ve bakım hizmetine olan ihtiyacı konusunda değerlendirme yapılarak verilecek olan sağlık hizmetlerinin de ayrıntılı olarak belirtildiği Hekim Tıbbi Değerlendirme formu doldurulur ve evde sağlık ve bakım otomasyon sistemine aktarılarak gereken tedavinin sağlık ekiplerine ataması ve planlaması yapılır.

5) Hizmet verilmesi uygun görülen hastalar için tedavisini içeren Hekim Direktif Formu doldurulur ve sisteme girişi yapılır.

6) Hastanın gereksinimlerini, hemşirelik uygulamalarını ve hemşirelik tanımlarını içeren Hemşirelik Süreç Formu doldurulur ve Evde Sağlık ve bakım otomasyon sistemine aktarılır.

7) Her işlem öncesi hasta veya hasta yakınına hizmet sözleşmesi imzalatılır.

8) Hekim ve ilgili sağlık ekipleri tarafından hastanın tıbbi durumuna göre tedavi planı veya bakım planı oluşturulur.

9) Tedavi Planı veya bakım planı doğrultusunda hastaya sağlık hizmeti (pansuman, serum takma, reçeteli enjeksiyon, sonda değişimi, fizik tedavi uzmanı tarafından verilen fizik tedavi programına göre fizik tedavi hizmeti, psikolojik destek, ilgili yönetmelik doğrultusunda doktor reçete düzenlemesi) verilir ve ilgili formlar doldurulur.

10) Hizmet sözleşmesinin bir nüshası hasta veya hasta yakınına verilir bir nüshası merkezde arşivlenir.

11) İnceleme sonucunda hastanın durumu hizmet almaya uygun değilse evde sağlık ve bakım otomasyon sistemine rapor sonucu eklenir ve hasta veya başvuruyu yapan şahsa bilgilendirme/yönlendirme yapılır.

12) Yapılan hizmetler aylık olarak İl Sağlık Müdürlüğüne raporlanır.

13) Hastanın iyileşmesi, hastanın tedaviyi ret etmesi, hastanın bir üst sağlık kuruluşuna sevkinin gerekmesi, tedaviye uyumsuzluğu, hastanın taşınması, hastanın ağır sosyo-psikolojik bozukluğu olması durumlarında evde sağlık hizmeti sonlandırılır.

14) Fizik-tedavi hizmeti bir defaya mahsus olup maksimum 30 seanstır. Seans sayısına hastanın ihtiyacına göre fizyoterapist karar verir, bu hizmetten yararlanan kişi aynı teşhis ile ikinci kez hizmetten yararlanamaz.

(2) Evde Destek Hizmeti Sunumu aşağıdaki şekilde gerçekleşir

(a) Evde Temizlik ve Kişisel Bakım Hizmeti sunumu;

1) Hastanın, hasta yakınının, muhtarların veya hasta vâsisinin Çağrı Merkezini arayarak telefonla başvurusu, dilekçe ile başvurusu veya sosyal hizmet uzmanının inceleme sonucu oluşan takibi ile evde kişisel bakım ve temizlik hizmetine başvuruda bulunulur.

2) Çağrı karşılama personeli tarafından başvuru sahibinin bilgileri alınarak Evde sağlık ve Bakım otomasyon sistemine bilgileri aktarılır.

3) Başvuru sahibinin bilgileri ilk olarak evde sağlık ve bakım otomasyon sisteminin ‘sosyal inceleme’ kısmında görülür ve sosyal hizmet uzmanının uygun gördüğü tarihte (adresin uzaklığı ve aynı bölgedeki talep sayısına göre) ön değerlendirme yapılarak hasta ziyaret planı hazırlanır.

4) İlgili meslek elemanı tarafından (sosyal hizmet uzmanı/psikolog) başvuru sahibi ikamet ettiği adreste ziyaret edilerek mevzuata uygun olarak başvuru sahibinin durumunu değerlendirir, sosyal inceleme raporuna göre hazırlanan temizlik veya kişisel bakım planı Evde Sağlık ve Bakım Otomasyon sistemine aktarılır,

5) Evde Sağlık ve Bakım otomasyon sistemine aktarılan temizlik ve kişisel bakım planları, programın havuzunda birikir ve ilgili çalışanlar tarafından temizlik ve kişisel bakım planı takvimine göre ev temizliği hizmeti, kişisel bakım hizmeti veya her iki hizmet birden ihtiyaç sahibi vatandaşlara ulaştırılır.

6) Her hizmet öncesi hizmet verilecek hasta veya hasta yakınına hizmet öncesi izin formu imzalatılır.

7) Hizmette yapılan işlemler kayıt altına alınarak ilgili formlar doldurulur, hasta veya hasta yakınına imzalatılır. İmzalatılan formlar dosyalanıp merkezde arşivlenir.

8) Sosyal İnceleme sonucunda hastanın durumu hizmet almaya uygun değilse evde sağlık ve bakım otomasyon sistemine rapor sonucu eklenir ve hasta veya hasta yakınına bilgilendirme/yönlendirme yapılır.

(b) Yaşlı Destek Hizmeti Sunumu aşağıdaki şekilde gerçekleşir;

1) Belediyemiz hizmetlerinden herhangi birinden yararlanmış olan veya çeşitli kuruluşlar tarafından şube müdürlüğüne bilgisi verilmiş olan ve evde yalnız yaşadığı tespit edilen yaşlı/engelli veya kronik hastanın iletişim bilgileri alınır ve destek personeli tarafından aranır. Yaşlı Destek Hizmeti ile ilgili bilgilendirme yapılır ve hizmetten yararlanmak isteyip istemediği sorulur.

2) Vatandaşın hizmetten yararlanmak istemesi halinde vatandaş bilgileri alınarak Yaşlı Destek Hizmeti Başvuru Formu doldurulur. Hizmet programına alınır.

3) Hizmet programına alınan yaşlı/engelli/kronik hasta belirlenen program dâhilinde günlük olarak aranır, sağlık ve diğer durumları ile ilgili bilgi alınır istek talep ve şikâyetleri dinlenilir, Alınan bilgiler ışığında Yaşlı Destek Hizmeti Günlük Arama Formu doldurulur ve arama sonucunda yaşlının mevcut durumu(sağlık vb.) forma kayıt edilir.

4) Çeşitli ihtiyaçları olan ve hizmetlere ulaşmakta sıkıntı çeken yaşlılara rehberlik yapılarak ihtiyaç duydukları hizmetlere kısa sürede ulaşmaları sağlanır. Bilgilendirme yapılır. (aşhane hizmeti, gıda desteği, transfer hizmeti vb.)

5) Hizmet alan yaşlı veya engellinin moral motivasyon desteği bakımından çeşitli aralıklarla belediyemiz sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerine katılmaları için gerekli ulaşım desteği sağlanır.

6) Günlük rutin aramaya cevap vermeyen yaşlılar evde ziyaret edilerek durumları hakkında bilgi alınır. Telefona cevap verememe sebepleri öğrenilir. Acil bir durumun olması halinde ilgili kurum kuruluşla (kolluk kuvveti, ambulans vb) irtibata geçilir.

7) Ev ziyareti yapılan yaşlı/engelli/kronik hastanın her ziyaret öncesi ev ziyaret formu doldurtulur.

8) Hizmet talebi olumsuz olan yaşlı/engelli/kronik hastaya veya başvuru sahibine hizmet ile ilgili bilgilendirme ve yönlendirme yapılır.

Ev ziyaretlerinde uyulacak ilkeler

MADDE 14- (1) Evde sağlık ve bakım hizmetlerinin sunumunda aşağıda belirtilen ilke ve kurullara uyulması zorunludur.

a) Evde Sağlık ve Bakım hizmeti kapsamında uyulacak ilkeler 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde belirtilen hususlardır.

b) Evde destek hizmeti alması uygun görölen kişilerin rızasının alınması zorunludur. Kişinin tıbbi durumunun onay vermeye elverişli olmaması halinde kanuni temsilcisinin bilgilendirilmiş onam formu ile rızası alınır.

c) Hizmetin verilmesi sırasında tıbbi deontoloji ve mesleki etik ilkeleri ile ahlak ve genel nezaket kurallarına uyulması, hasta hakları mevzuatına uygun olarak hareket edilmesi zorunludur.

ç) Ev ziyaretlerinde verilen temizlik, kişisel bakım ve destek hizmeti sırasında hastanın ailesinden birinin veya bir yakınının bulunması sağlanır. Yalnız yaşayan hastalara yapılan ev ziyaretlerinde ekipte görevli diğer bir destek personeli hizmete katılır.

Hizmetin Sonlandırılması

MADDE 15 – (1) Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinin “Hastaya Verilen Evde Bakım Hizmetinin Sonlandırılması” kısmında yer alan hususlar doğrultusunda sonlandırılır.

(2) Evde destek hizmeti aşağıda belirtilen hususlara göre sonlandırılır;

a) Hizmet alan kişinin veya yakınının hizmeti istememesi durumu haricinde aşağıdaki durumlarda verilen hizmet merkez tarafından tek taraflı olarak sonlandırılarak Hizmet Sonlandırma Formu düzenlenir.

b) Kişiye hizmet verilmesinin yasal açıdan sorun teşkil etmesi, (kişinin akıl veya ruh hastalığı veya madde bağımlılığı nedeni ile gözetim altında tutulması gerekliliği gibi),

c) Kişinin veya yakınlarının hizmetin gerekliliklerini, sorumluluklarını yerine getirmemekte ısrarcı olması, personele karşı uygunsuz ve/veya suç oluşturacak davranışlarda bulunması,

ç) Müracaatçının üst üste birden fazla kez evde bulunmaması,

d) Kişinin vefat etmesi,

e) Kişinin Mersin Büyükşehir Belediyesi sınırları dışına taşınması.

Kayıtlar

MADDE 16

a) Hizmet alan her birey için bir dosya oluşturulur.

b) Oluşturulan dosyada talep formu, kişisel bilgiler, sosyal inceleme raporu ve hizmetin takibini sağlayan formlar bulunur. Kişiye ait değişen tüm bilgiler eklenerek bu dosyada yer alır.

c) Oluşturulan dosyalar hizmet kapsamına alınmama, hizmet kapsamından çıkarılma durumlarında beş yıl süre ile merkez arşivinde saklanır.

ALTINCI BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi

MADDE 17- (1) Merkezde yürütülen faaliyetler ve sunulan hizmetlere ilişkin iş ve işlemler mesul müdürün ve şube müdürünün sevk ve gözetimi altında, süreç akışlarına uygun olarak yürütülür.

(2) Bu Yönerge merkez personeli tarafından okunup imzalanır ve Daire Başkanlığında muhafaza edilir.

(3) Bu Yönerge, merkezde göreve yeni başlayan personelce 5 iş günü içinde okunup imzalanır.

Çalışma gün ve saatleri: (1) Evde Sağlık ve Bakım Hizmeti 10/03/2005 tarih ve 25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde belirtilen çalışma gün ve saatleri kısmında yer alan hususlara göre çalışır.

(2) Evde Destek Hizmetleri hafta içi valiliğin il genelinde kamu kurumlarında uyguladığı mesai saatlerinde çalışmalarını sürdürür.

(3) Gerekli hallerde çalışma saat ve günleri değiştirilebilir.

Kullanılan Formlar : (1) Evde Sağlık ve Bakım Hizmetlerimiz 13/09/2005 tarih 25935 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumuna Hakkında Tebliğinde ekler kısmında yer alan formlar kullanılır.

Hassas Görevlerin Belirlenmesi

MADDE 18-(1) Merkez tarafından yürütülen görevlerden, risk analizi doğrultusunda riskli ya da zorluk değeri yüksek olduğu tespit edilenler hassas görev olarak belirlenir ve hassas görevler listesine kaydedilir.

(2) Hassas görevler, sorumluları tarafından her yıl gözden geçirilir ve gerekli görülürse güncellenir.

(3) Merkezde belirlenen hassas görevlere ilişkin olarak ilgili düzenlemeler doğrultusunda prosedürler hazırlanır ve tüm personele duyurulur.

Değişiklik

MADDE 19 (1) Bu yönerge Daire Başkanı tarafından her yıl gözden geçirilir.

(2) Bu yönergede yapılacak değişiklikler Daire Başkanının teklifi ve Başkanın Oluru ile gerçekleştirilir.

(3) Başkan tarafından onaylanan yönergenin bir örneği Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına gönderilir.

Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 20-(1) İşbu Yönergede yer almayan hususlarda yürürlükteki mevzuat hükümleri ile başkanlık emir ve talimatları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 21- (1) Bu Yönerge hükümleri Büyükşehir Belediye Başkanınca imzalandığı gün yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 22-(1) Bu Yönerge hükümleri Büyükşehir Belediye Başkanı ve Engelliler ve Sağlık Hizmetleri Dairesi Başkanı tarafından yürütülür.

EKLER:

- Ek-1 Evde Destek Başvuru Formu
- Ek-2 Evde Sağlık, Bakım ve Destek Hizmeti Birim Görev Emri Formu
- Ek-3 Sosyal Değerlendirme Formu
- Ek-4 Eve Giriş İzin Formu
- Ek-5 Evde Temizlik Hizmeti Formu
- Ek-6 Evde Kişisel Bakım Hizmeti Formu
- Ek-7 Evde Destek Hizmetleri Hizmet Sonlandırma Formu
- Ek-8 Yaşlı Destek Hizmeti Günlük Arama Formu
- Ek-9 Görevli Personelden Gelen Mesaj Formu
- Ek-10 Hemşire Takip Formu
- Ek-11 Hemşire Değerlendirme Formu
- Ek-12 Hekim Tıbbi Değerlendirme Formu
- Ek-13 Hemşirelik Süreci Tanılama Formu
- Ek-14 Hekim Direktif Formu
- Ek-15 Hasta Taburcu Formu
- Ek-16 Hizmet Sözleşmesi
- Ek-17 Hasta/Hasta Ailesi Şikâyet Formu
- Ek-18 Hasta Bilgi Formu
- Ek-19 Hizmet Planı

OLUR
...../...../2020