

ANNE MİSAFİRHANESİ HİZMET SUNUM REHBERİ

Bu rehber Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne bağlı sağlık tesislerimizde hizmet veren, kurulmuş ve kurulacak olan anne misafirhanelerimizin hizmet sunumunu standardize etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Anne Misafirhanesi Nedir?

Anne Misafirhanesi; bebeği/çocuğu (0-2 yaş) yeni doğan yoğun bakım ünitesinde /yoğun bakım servisinde yatan annelerin hastaları iyileşinceye kadar kaldıkları ve doğumu yaklaşmış olup hava şartları, ulaşım vb. sebeplerden dolayı sağlık tesislerine ulaşmakta sıkıntı yaşayan ve sosyal endikasyonu olan gebelerin sağlık tesisi içerisinde özellikle yenidoğan yoğun bakıma (gebeler için kadın doğum servisine) mümkün olduğunca yakın yerlere kurularak faaliyet gösteren bölümlerdir.

Anne Misafirhanesi Bulunması Gereken Sağlık Tesisleri

Yenidoğan ve/veya çocuk yoğun bakımı olan tüm sağlık tesislerinde anne misafirhanesi planlaması yapılmalıdır.

Anne Misafirhanesinin Yerleşimi:

Öncelikle yenidoğan ve çocuk yoğun bakım yanında, mümkün değilse aynı katta, buda mümkün değilse imkânlar dâhilinde en yakın yerde oluşturulmalıdır.

Anne Misafirhanesi Yatak Sayısı Belirleme Kriterleri

Anne Misafirhanesi yatak sayısı, toplam yenidoğan yoğun bakım ve çocuk yoğun bakım yatak sayılarının 1/3'ü artı canlı doğum sayısının 1/500'ü toplamı kadar değildir.

Anne Misafirhanesinde Bulunması Gereken Kriterler

Anne Misafirhanesinde bulunması gereken azami kriterler;

- Annelerin yalnız kalmaması nedeni ile odalar sağlık tesisinin fiziki uygunluğu göz önünde bulundurularak en az iki yatak kapasiteli 24m² büyüklüğünde olmalıdır. Yatak artırımı durumlarında tercihen 12 m² alan korunarak artırım yapılmalı,
- Odalar pencere, WC, duşlu ve engellilere yönelik mevzuata uygun düzenlemeleri yapılmalı,
- Kişisel mahremiyeti koruyacak düzenlemeler yapılmalı,
- Mümkünse misafirhaneden sorumlu psikologlar veya sosyal çalışmacılar olmalı,
- Yeni yapılan sağlık tesislerinde eğitim ve sosyal alanlar ayrı ayrı planlanmalı.
- Ayrı olması gereken alanlar ise sosyal alan, eğitim alanı ve mutfak olmalı,
- Odada bulunan ekipmanlar (süt sağma makinası, buzdolabı, telefon vb.) yatak sayısı, talepler göz önünde bulundurularak asgari düzeyde kişisel ihtiyacı karşılayacak şekilde olmalıdır.

Anne Misafirhanesinin İdaresi

Anne misafirhanelerinin idaresinden sağlık otelciliği müdürü eğer yok ise bakım hizmetleri müdürleri sorumlu amirdir. İdarecinin görev ve sorumlulukları şu şekildedir:

- Anne misafirhanesinden hizmet alacak annelerin ya da gebelerin giriş yapmadan önceki dönemden başlayarak, gelip konakladıktan sonra ayrılmalarına kadar geçen süre içerisinde annelerin memnuniyeti ön planda tutularak; annelerin güler yüzle ve sıcak bir şekilde karşılanması, odalarına yerleştirilmesi, konakladıkları süre boyunca şikâyet ve isteklerinin ilgili prosedürler çerçevesinde yerine getirilmesi ve yine anne misafirhanesinden ayrılırken güler yüz ve içtenlikle uğurlanmaları sağlanmalıdır,

- b) Oda ve genel alanlardaki malzemelerin teknik olarak çalışır durumda olmasını sağlamak, bu amaçla gerekli, tüm bakım ve onarıma yönelik çalışmaların planlanması ve uygulanması ve uygulama süresince yasal prosedürlerin yerine getirilerek işleyiş sağlanmalıdır.
- c) Anne sütü sağıan annelerin sütlerinin, süt hazırlama alanına ulaşmasını sağlamak için gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.
- d) Günlük kalan anne sayısı ve listesini kayıt edip bir örneğini idareye vermek.
- e) Yatak doluluk oranı ve istatistiklerini aylık olarak tutmak.
- f) Anne misafirhanesinden sunulan tüm hizmetlerin işleyişi, sürdürülmesini ve denetimini sağlamalıdır.

Anne Misafirhanesi Konaklama Onam ve Zimmet Formu Prosedürü

Anne Misafirhanesi hizmeti sunulacak annelere konaklama şartları hakkında bilgi verilmeli ve onayı alınmalıdır. Konuyla ilgili *Ek-2 ve Ek-3'* te yer alan konaklama onam ve zimmet formu kullanılmalıdır.

Anne Misafirhanesinin Çalışma Prosedürü

Anne Misafirhanesi hizmeti sunulurken iş akışında takip edilecek çalışma prosedürü *Ek-1* de yer almaktadır.

Anne Misafirhanesi Kayıt Sistemi Prosedürü

Anne Misafirhanesine ait talep edilen verilerin TSİM veri sistemine doğru ve düzenli olarak girişleri yapılmalıdır.

Çalışma Saatleri Ve Hizmet Veriş Süresi Prosedürü

Anne Misafirhanesi kesintisiz hizmet sunmalı ve annenin konaklama süresi bebeğin/çocuğun yoğun bakımda kalma süresi ile uyumlu olmalıdır.

Anne Misafirhanesinden Yararlanacaklar

Bebeği (0-2 yaş) yenidoğan ve çocuk yoğun bakımda takip ve tedavi edilen anneler ile doğumu yaklaşmış olup hava şartları, ulaşım vb. sebeplerden dolayı sağlık tesislerine ulaşmakta sıkıntı yaşayan ve sosyal endikasyonu olan gebelerdir.

Anne Misafirhanesi Hizmeti Sunulurken Özel Durumlar İçin Öncelik Belirleme Puanları

Aynı anda yatak sayısından fazla talep olduğunda *Ek-3'* de yer alan “Anne Misafirhanesi Öncelik Belirleme Puan Hesaplama Cetveli” kullanılarak sıralama oluşturulup kişilerin faydalanması sağlanmalıdır. Eşitlik söz konusu olduğunda yenidoğan kliniği hekimleriyle görüşerek bebeklerin durumuna göre karar verilmelidir.

Anne Misafirhanesinde Kalacakların Uyması Gereken Kurallar

Anne Misafirhanesi hizmetinden faydalanacak kişilerin aşağıdaki kurallara uyması zorunludur;

- a) Anne Misafirhanemizde faydalanmak için servis sorumlu hemşiresine başvurarak yönlendirme talep ediniz.
- b) Anne Misafirhanemizde konaklayan her anne konaklama kayıt defterine kayıt edilir, giriş ve çıkış esnasında deftere imzası alınır.
- c) Anne Misafirhanemizde kaldığınız sürede sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeğini hastanemizin düzenleme ve yönlendirilmeleri doğrultusunda yiyebilirsiniz.
- d) Konuğumuz olarak kaldığınız süre boyunca kıymetli eşya getirmemeniz, canlı, çiçek, hayvan ve fazladan eşya bulundurmamanız gerekmektedir.

- e) Anne Misafirhanemizde kapasitesinin azami şekilde kullanılması esastır. Bir odadaki yatakların tamamı tahsis edilmeden başka odadan yatak tahsisi yapılamaz.
- f) Her hastanın sadece annesi konaklayabilir, birden fazla kişinin kalması mümkün değildir. İstisnai durumlar (zihinsel ve bedensel engel vb.) hariçtir.
- g) Anne Misafirhanemizde kaldığınız süre içerisinde yönetimce uygun görüldüğü takdirde de kirli çamaşırlarınız için hastanemiz çamaşırhanesinden hizmet alabilirsiniz.
- h) Bulaşıcı hastalığa yakalanmış olanlarla, ağır hastalar Misafirhanemizde kalamazlar. Bu durumda olanlar, sıhhi durumlarının Misafirhanemizde kalmaya engel teşkil etmediğini doktor raporu ile belgelendirmeleri halinde tesise kabul edilirler.
- i) Annelerimizin odalarına misafir kabul etmelerine müsaade edilmez.
- j) 4207 sayılı Kanun gereği odalarda sigara içmek yasaktır. Sigara içenlerin tespiti halinde yasal işlemler başlatılarak misafirhane ile ilişkisi kesilir.
- k) Anne Misafirhanesinde alkollü içki bulundurmak ve kullanmak yasaktır. Aksi davranış tespit edildiğinde misafire derhal çıkışı verilir.
- l) Bağımlılık Yapan Maddeler; Tütün (Sigara), Kafein, Alkol, Esrar, Uçucu Maddeler (Tiner, Yapıştırıcılar Vb.), Opiyatlar (Eroin, Afyon, Morfin, Kodein Vb.), Ecstasy, Kokain Ve Crack (Taş), Amfetamin Ve Benzerleri (Ve Captagon, İce), Lsd, Sihirli Mantar (Psilosibin)
- m) Annenin Misafirhane de konakladığı süre zarfında kişi kendisi tarafından oluşabilecek maddi ve manevi zararları peşinen ödemeyi kabul eder.

Anne Misafirhanesinde Kalacaklara Verilecek Eğitimler

Anne Misafirhanesi hizmetinden faydalanacak kişilere kaldıkları süre içerisinde şu eğitimler verilmelidir;

- a) Anne sütü eğitimi
- b) Hastaneye yatışın çocuk ve aile üzerindeki etkileri
- c) Kurumun tanıtımı
- d) Doğum sonu egzersizleri ve nefes egzersizleri
- e) İletişim
- f) Hastane kuralları
- g) Hasta ve ziyaretçilerin uyması gereken kurallar
- h) Hasta için gerekli olan prosedürlerin tanıtımı (reçete, rapor, hastalığa özgü tıbbi cihaz alımına yönelik prosedürler)
- i) Yoğun bakım kliniğinin ve işleyişinin tanıtımı (Çocuğunuzla ilgili yatış, taburculuk ile ilgili tüm bilgileri doktorunuzdan alabilirsiniz.)
- j) Yoğun bakımda kullanılan özellikli cihazların fonksiyonları
- k) Yoğun bakımda yatan hastaların özellikleri ve yoğun bakım kuralları
- l) Tanıya yönelik eğitimler (yenidoğan sarılığı, ARDS, ateş etiyojisi, ASYE, ÜSYE v.b)
- m) Yatış yapılan birimdeki sağlık çalışanlarının tanıtımı
- n) El hijyeni eğitimi
- o) Konaklama yapan gebelerin sağlık tesisinde bulunan gebe bilgilendirme sınıfına yönlendirmesi yapılarak gerekli eğitimleri alması sağlanmalıdır.

Yemek Hizmetleri

Anne Misafirhanesinde misafir edilen annelere kalınan sürede; sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeği sağlık tesisi düzenleme ve yönlendirmeleri doğrultusunda verilmelidir.

Temizlik Hizmetleri

Anne Misafirhanesine, sağlık tesisinde uygulanmakta olan Hizmet Sunum Rehberi temizlik prosedürü uygulanmalıdır.

Çamaşır Yıkama Hizmeti









Anne Misafirhanesi hizmetinden faydalanan kişilere, bu süre zarfında ihtiyaç duydukları çamaşır yıkama ve ütü hizmeti yönetimin uygun gördüğü şekilde sunulmalıdır.

Güvenlik Hizmetleri

Annelerin ve hizmet alacak diğer kişilerin güvenliği ile ilgili her türlü tertip ve tedbirlerin alınması sağlanmalıdır.

EK -1:

Anne Misafirhanesi Çalışma Prosedürü

Odanın Hazırlanması

Rezervasyonun Alınması

Annenin Karşıllanması

Giriş İşlemlerinin ve Kayıtların Yapılması

Annenin Odaya Yerleştirilmesi

Konaklama ve Diğer Hizmetlerin Sunumu

Odanın Kontrolü

Çıkış İşlemlerinin Yapılması

Odanın Hazırlanması

EK-2

.../.../20...

ANNE MİSAFİRHANESİ KONAKLAMA/BİLGİLENDİRME ONAM FORMU

Değerli konuklarımız, anne misafirhanemiz de kalacağınız sürece uymanız gereken kurallar aşağıda belirtilmiştir. Size verilecek hizmetin gereği olarak formu dikkatle okumanızı ve eksiksiz doldurmanızı rica ederiz.

1. Görülen lüzum üzerine 24 saat önceden haber verilmek suretiyle konaklamama tek taraflı olarak son verilebileceğini,

2. Anne Misafirhanesinde konakladığım süre içerisinde her türlü ulaşım ihtiyacımı kendi imkanlarımla karşılayacağımı,

3. Hastam için gerekli olan tüm evrakların ve malzemelerin tarafımda tedarik edileceğini,

4. Konaklamam süresince yemek, temizlik v.b konularında kurumun kurallarına uyacağımı,

5. Anne Misafirhanesinde kaldığım sürece giriş, çıkış saatleri ve izin konusunda kurumun kurallarına uyacağımı, (giriş-çıkış saatleri ve hangi durumlarda izin alabileceğinin belirtilmesi kurumlara bırakılabilir)

6. Anne Misafirhanesinde konakladığım sürece misafir getirmeyeceğimi,

7. Konaklamam süresince kıymetli eşya, para, altın v.b ziynet eşyası getirmeyeceğimi aksi halde davranmam halinde kaybolmasından hastane yönetimini sorumlu tutmayacağımı,

8. Hasta hakları, genel sağlık v.b. eğitimlere aksatmadan katılacağımı

9. Konakladığım odada bulunan demirbaşların zimmetini alacağımı ve kaybolmaları/zarar görmeleri halinde zararı karşılayacağımı kabul ve beyan ederim.

Aşağıda imzası bulunan ben, görevliler tarafından anlatılan anne Misafirhanesinde kalma kuralları konusunda bilgilendirildim. Okudum. Anladım. Kabul ediyorum.

Annenin veya Hasta Yakınının Adı-Soyadı

İmza

T.C. Kimlik No :

Konaklamak İsteme Sebebi :

Bebeğin Adı Soyadı/Yattığı Klinik :

Bebeğinin yaşı/ ay/ günü :

Bebeğin doktoru :

Bebeğin tanısı :

Adresi :

Annenin Telefonu :

*Acil durumlarda ulaşılacak bir yakınının telefonu:

*Annenin kronik hastalığı, diyeti, kullandığı ilaçları gibi önemli hususları varsa lütfen belirtiniz

EK-3

ANNE MİSAFİRHANESİ ÖNCELİK BELİRLEME PUAN HESAPLAMA CETVELİ

Bebek Yenidoğan Yoğun Bakımda Yatıyor mu?	Evet (10)	Hayır (0)
Annede sağlık hizmeti almayı gerektiren bir sağlık problemi var mı?	Hayır (10)	Evet (0)
Annenin İkametgâh adresi	Büyükşehir belediyesi sınırları içinde(0)	İlçe(5)
	Kırsal alan(10)	İl dışı-60 km üzeri (15)
Annenin evinin hastaneye uzaklığı?	30 dk-1 saat(0)	1-2 saat(5)
	2-3 saat (10)	İl dışı-3 saat üzeri(15)
Annenin fiziksel engeli var mı?	Evet (10)	Hayır (0)
Anne okur-yazar mı?	Hayır (5)	Evet (0)
Bebek anne sütü alıyor mu?	Evet (10)	Hayır (0)
Bebek anneyi emiyor mu?	Evet (10)	Hayır (0)
Sosyal hizmetlerden yardım alıyor mu?	Evet (5)	Hayır (0)
	Hayır ama ihtiyacı var. (10)	
Dul veya Şehit ve Gazi yakını mı?	Evet (10)	Hayır (0)
Sağlık güvencesi var mı?	Evet (0)	Hayır(10)
TOPLAM		

EK-4

ANNE MİSAFİRHANESİ ZİMMET DEFTERİ

 <p>T.C. Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü İl Sağlık Müdürlüğü Hastanesi</p> <p>ANNE MİSAFİRHANESİ ZİMMET FORMU</p>		Hastane Logosu					
Sıra	Tarih	Misafirin Adı Soyadı	Bebeğin Adı Soyadı	Zimmetlenen Malzemeler	Zimmetlenen (İmza)	Zimmetleyen (İmza)	Notlar