

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI

112 HİZMET KALİTE STANDARTLARI REHBERİ

SÜRÜM 1.0

PERFORMANS YÖNETİMİ VE KALİTE GELİŞTİRME
DAİRE BAŞKANLIĞI
ANKARA 2008

SUNUŞ

Ülkemizde sunulan 112 acil sağlık hizmetleri, son yıllarda personel sayı ve niteliğinin artırılması, teknik alt yapının güçlendirilmesi ve yeni ambulansların hizmete sunulması sonucu uluslar arası standartlarda hizmet verme aşamasına gelmiştir. Böylece acil vakalara en kısa sürede müdahale edilerek 112 Acil sağlık hizmetlerinin etkili ve hızlı bir şekilde yürütülmesi sağlanmışır. Bu dönemde 112 hizmet süreçlerine ilişkin kalite standartları da geliştirilerek sürecin gelişimine katkı sunulması amaçlanmıştır.

Ülkemizde ilk defa 112 acil sağlık hizmet sunum süreçlerine ilişkin kalite standartları getirilerek 112 acil sağlık hizmetlerinin ön plana çıkartılması, önemi ölçüsünde hizmetlerin hasta odaklı olarak verilmesi bilincinin yerleşmesi ve ulusal düzeyde standart hizmet sunumu yolunda adım atılması amaçlanmıştır. Ayrıca bu standartlar ile 112 acil sağlık hizmetlerinde gelişim kültürü, yöneticilerin ve personelin gündemine sokularak 112 hizmetlerinde hizmet sunum standartlarının yükseltilmesine de katkı sunulması amaçlanmıştır.

Standartların kurumlarımız ve koordinatörlüklerimiz tarafından nasıl değerlendirilmesi gerektiği, uygulama birliğinin sağlanması ve çalışmalarına yön vermesi amacıyla rehber hazırlanmıştır.

Bu rehberin birinci sürümünün hazırlanmasında, yoğun bir emek harcayan Başkanlığımız çalışanları ile saha çalışanlarımıza teşekkürlerimi sunuyor daha birçok başarılı çalışmaya hep birlikte imza atacağımıza inanıyorum.

Dr. Hasan GÜLER
Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme
Daire Başkanı

HAZIRLAYANLAR(*)

Dr. Hasan GÜLER

Bayram DEMİR

Süleyman KAPAN

Dr. Menderes TARCAN

Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ

Demet GÖKMEN KAVAK

Uz. Dr. M. Vasfi YÜCEL

Günnur ERTONG

Sevgi TAŞKIN KARATAŞ

(*) Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı

KATKIDA BULUNANLAR

ADANA

Hanifi AKTAŞ(**)

AYDIN

Dr. Osman Faruk AYDIN(**)

DENİZLİ

Dr. Mustafa YORGANCI(***)

İSTANBUL

Uzm. Dr. Ergün KARAHALLI (**)

İZMİR

Demet Hayali YILDIRIM (**)

MUĞLA

Dr. Sumur GAZEZOĞLU (**)

(**) İl Performans ve Kalite Koordinatörlüğü

(***) İl Ambulans Servisi Başhekimi

İÇİNDEKİLER

YÖNETİM ORGANİZASYON HİZMETLERİ	7
HASTA GÜVENLİĞİ	24
ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ	31
BİLGİ SİSTEMİ.....	35
AMBULANS VE AMBULANS HİZMETLERİ	39
GENEL KOŞULLAR	47

TANIMLAR:

EVET: Söz konusu standarda ait değerlendirilecek hususların tümünün karşılandığını gösterir.

HAYIR: Söz konusu standarda ait değerlendirilecek hususların veya hususlardan herhangi birinin karşılanmadığını gösterir.

İSTASYON: Çağrı Merkezine bağlı olarak faaliyet gösteren birimi ifade eder.

KOMUTA KONTROL MERKEZİ: 24 saat kesintisiz acil çağrı karşılama ve yönlendirmenin yapıldığı birimi ifade eder.

İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ: Ambulans hizmetlerinin il düzeyinde organizasyonunda, uygulanmasında ve Bakanlıkça belirlenen hedefler doğrultusunda çalışmaların değerlendirilmesi konusunda Sağlık Müdürlüğüne bağlı olarak görev yapan birim ifade eder.

Değerlendirmeye A1 ve B2 tipi istasyonlar alınır.

YÖNETİM ORGANİZASYON HİZMETLERİ

1. İl Ambulans Servisi Başhekimliğinde çalışan tüm personelin görev tanımları, sorumlulukları ve faaliyet süreçleri tanımlanmış mı?

1.1. Bir organizasyon şeması olmalıdır.

Amaç: İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin organizasyon yapısının tanımlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Organizasyon şeması, Başhekimliğin yapılanmasını göstermelidir.
- Organizasyon şeması görülebilecek bir yere asılmalıdır.
- Organizasyon şeması, Başhekimlik çalışanlarına tebliğ edilmelidir.

1.2. Yönetimin sorumlulukları yazılı olarak belirlenmelidir.

Amaç: İl Ambulans Servisi Başhekimliği yöneticilerinin sorumluluklarının tanımlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Yönetimin sorumlulukları yazılı olarak tanımlanmış olmalıdır.
- Yönetim kademesinin sorumluluk alanları çalışanlara tebliğ edilmelidir.

1.3. Tüm personelin görev tanımları ve sorumlulukları belirlenmelidir.

Amaç: İl Ambulans Servisi Başhekimliğine bağlı çalışan tüm personelin görev tanımları ve sorumluluklarının belirlenmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Tüm personelin görev tanımları yazılı olmalıdır.

- b) Görev tanımları ve sorumluluklar, Bakanlıkça yayınlanan ilgili mevzuata (İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi) uygun olmalıdır.
- c) Belirlenen görev tanımları ve sorumluluklar, tüm çalışanlara tebliğ edilmelidir.

1.4. Personelin tanıtım (yaka) kartları olmalıdır.

Amaç: Kurumun tek tip standart kimlik kartına sahip olmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personel tanıtım (yaka) kartı fotoğraflı olmalıdır.
- b) Personelin kullandığı yaka kartları standart dizayna sahip değildir.
- c) Personel, tanıtım kartlarını açıkça görülebilecek şekilde takmalıdır.

Not: Değerlendirme sırasında gözlem yoluyla kontrol edilir.

2. İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından, toplumun acil ve tıbbi nakil sistem gereksinimlerini karşılamak için diğer kurumlarla (Belediye, Emniyet Müdürlüğü, İtfaiye, Özel Ambulanslar, Kızılay, Sivil Savunma ve Afet İşleri, vb.) işbirliğine dair plan yapılmış mı?

2.1. Toplumun acil gereksinimlerini karşılamak için plan bulunmalıdır.

Amaç: Olağandışı durumlarda toplumun acil müdahale ve nakil ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla ilgili diğer kurumlarla işbirliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlikçe hizmet sunumu sırasında işbirliği yapılacak olan kurumların imkânı, kapasitesi ve yapılacak işbirliğinin esaslarını belirleyen bir plan bulunmalıdır.
- b) Planda olağandışı durumlarda toplumun artan ihtiyacının nasıl karşılanacağı belirtilmelidir.
- c) Planlar, her yıl kurumların imkân ve ihtiyaçlarına göre güncellenmelidir.

2.2. Plan ile ilgili olarak personele eğitim verilmelidir.

Amaç: Olağandışı durumlarda uygulanacak plan hakkında personelin bilgi sahibi olmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Olağandışı durum planları, ilgili tüm personele tebliğ edilmelidir.
- b) Oluşturulan planda İl Ambulans Servisi Başhekimliği personelinin alacağı görev ve sorumluluklar konusunda ilgili tüm personele en az yılda bir kez eğitim verilmelidir.
- c) Verilen eğitim kayıt altına alınmalıdır.

3. İl Ambulans Servisi Başhekimliği personelinin kişisel bilgilerinin kayıtlı olduğu bir dosya var mı?

3.1 Her personelin kişisel bilgilerinin ve aldığı eğitimlerin kaydı bulunmalıdır (Bu kayıtların elektronik ortamda tutulması yeterli kabul edilebilir).

Amaç: Başhekimliğe bağlı görev yapan tüm personelin kişisel bilgilerinin bulunduğu bir veri tabanının oluşturulmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimliğe bağlı tüm personelin kişisel bilgi dosyaları olmalıdır.
- b) Personel kişisel bilgileri, yazılı kayıt altında veya elektronik ortamda bulunmalıdır.
- c) Kişisel dosyalarda personelin eğitim durumu (lisans, yüksek lisans), sertifikaları, hizmet içi eğitim belgeleri, varsa aldığı diğer eğitim bilgileri yer almalıdır.

3.2 Personel dosyaları standart olmalı ve personel bilgileri güncel olmalıdır.

Amaç: Personel kişisel bilgi dosyalarının standart ve güncel bilgileri içermesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personel dosyaları standart olmalıdır.
- b) Personel dosyalarında hangi belgelerin olacağı içindekiler bölümünde belirtilmiş olmalıdır.
- c) Personelle ilgili bir değişiklik olduğunda kayıtlarda güncelleme yapılmalıdır.

Not : Bilgilerin güncelliği kontrol edilir.

3.3 Personel dosyaları personelin iş deneyimlerini kapsamalıdır.

Amaç: Personelin uygun ve verimli olarak değerlendirilebilmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personelin iş deneyimlerine dair kayıtları tutulmalıdır.

4. Personelin görüş ve önerileri değerlendirilerek hizmet sunumu ile ilgili iyileştirme çalışmaları yapılıyor mu?

4.1. Çalışanların görüş ve önerileri değerlendirilerek hizmet sunumu (yönetim, komuta merkezi ve istasyonlar) ile ilgili iyileştirme çalışmaları yılda en az 3 defa yapılmalıdır.

Amaç: Personelin, hizmet sunum süreçlerine ve işleyişe yönelik görüş ve önerilerinin değerlendirilerek hizmetlerin etkililiğinin artırılmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personelin görüş ve önerilerini il ambulans servisi başhekimliği yönetimine iletilebilmesine yönelik bir sistem (çalışan memnuniyet anketi, dilek-şikâyet-öneri

kutuları, iyileştirme için yazılı çalışan önerileri vb.) bulunmalıdır.

b) İyileştirme çalışmaları yılda en az üç defa yapılmalıdır (Her dönem yapılmalıdır.)

4.2. Hizmet sunumu ile ilgili yapılan iyileştirme çalışmalarının kayıtları tutulmalıdır.

Amaç: Başhekimlikçe hizmet sunumu ile ilgili yapılan iyileştirme çalışmalarının kayıt altına alınması yoluyla kurumsal hafıza oluşturulmasına katkı sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hizmet sunumu ile ilgili çalışanların görüş ve önerileri kayıt altına alınmalıdır.
- b) Hizmet sunumu ile ilgili yapılan iyileştirme çalışmaları kayıt altına alınmalıdır.

5. Komuta kontrol merkezi ile yönetim, vatandaşlar ve istasyonlar arasında her zaman direkt, etkili iletişim imkânları (telsiz, sabit telefon ve cep telefonu) var mı?

5.1. Komuta kontrol merkezi ile yönetim arasında her zaman direkt ve etkili iletişim kurulabilmelidir.

Amaç: Komuta Kontrol Merkezinin ihtiyaç duyduğu her an yöneticilerle iletişim imkânlarının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ile başhekimlik arasında 24 saat ulaşılabilen direkt telefon, telsiz ve cep telefonu imkânlarından en az ikisi olmalı ve sürekli iletişim sağlanabilmelidir.
- b) Komuta Kontrol Merkezinde hizmet sunumunda görüşülmesi gereken yöneticilerin iletişim adreslerini (sabit telefon, cep telefonu ve telsiz vb.) gösterir bir liste bulunmalıdır.

5.2. Komuta kontrol merkezi ile vatandaşlar arasında her zaman direkt ve etkili iletişim kurulabilmelidir.

Amaç: Vatandaşların Komuta Kontrol Merkezine rahatlıkla ulaşip hizmet talep edebilmesi için gerekli altyapı imkânlarının oluşturulmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ile hizmet sunulan kesim arasında 24 saat ulaşılabilen yeterli kapasitede direkt telefon olmalı ve sürekli iletişim sağlanabilmelidir.
- b) Komuta Kontrol Merkezine gelen tüm acil sağlık çağrılarını kayıt altına alınmalıdır.

5.3. Komuta kontrol merkezi ile istasyonlar arasında her zaman direkt ve etkili iletişim kurulabilmelidir.

Amaç: Komuta Kontrol Merkezinin hizmet sunumunda İstasyonlarla uyumlu çalışabilmesi için gerekli altyapıyı sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezinde, istasyonlarda görev yapan tüm personelin iletişim adreslerini (sabit telefon, cep telefonu ve telsiz vb.) gösterir bir liste bulunmalıdır.
- b) Komuta Kontrol Merkezi ile istasyonlar arasında 24 saat ulaşılabilen direkt telefon, telsiz ve cep telefonu imkânlarından en az ikisi olmalı ve sürekli iletişim sağlanabilmelidir.
- c) İstasyonlara ait iletişim bilgileri güncel olmalıdır.

6. İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından, hizmetlerin erişimine ve sunumuna engel oluşturabilecek fiziksel, teknik ve diğer zorlukların hizmetlerin sunumu üzerindeki etkisini sınırlamaya yönelik iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriliyor mu?

Amaç: İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin, hizmete erişim ve hizmetin sunumunun aksamasına neden olacak her türlü fiziksel, teknik ve diğer sorunları tespit ederek, giderilmesine yönelik iyileştirme çalışmalarını ve gerekli düzenlemeleri zamanında yapmasını ve hizmetin 365 gün 24 saat kesintisiz devam etmesini sağlamaktır.

6.1. İl Ambulans Servisi Başhekimliği fiziksel, teknik ve diğer zorlukları saptamaya dönük çalışmalar yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlik tarafından fiziksel, teknik ve diğer zorlukları saptamaya yönelik olarak değerlendirmenin yapılacağı her dönem istasyon ziyaretleri yapılmalıdır.
- b) Hizmet erişimini ve sunumunu etkileyecek fiziksel, teknik ve diğer zorluklar, kayıt altına alınmalıdır.
- c) Başhekimlik, istasyonlarca bildirilecek sorunlar için bir sistem kurmalıdır.

6.2. İl Ambulans Servisi Başhekimliği konuyla ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetler yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlik tarafından hizmet erişimi ve sunumunu etkileyen sorunlar konusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

7. Hastalara yerinde yapılan müdahaleden sonra gerekli tedavinin yerine getirilebilmesi amacıyla sağlık kuruluşuna uygun bir şekilde nakli için bir talimat hazırlanmış mı?

7.1 Hastaları vaka yerinden sağlık kuruluşuna nakletmek için bir talimat hazırlanmalıdır.

Amaç: Hastanın vaka yerinden sağlık kuruluşuna nakli sırasında uyulması gereken kuralların belirlenmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Olay yerinde ambulans ekiplerince ilk müdahalesi yapıp herhangi bir sağlık kuruluşuna nakledilecek hastalar için nakil kurallarını belirleyen yazılı bir talimat bulunmalıdır.
- b) Talimat, ilgili tüm personele tebliğ edilmelidir.

7.2 Nakiller, hastanın tedavi gereksinimlerine dayanmalıdır.

Amaç: Hastaların olay yerinden sağlık kuruluşlarına nakli sürecinde hastanın tedavi gereksiniminin dikkate alınmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Nakledilecek hastalara ilişkin tedavi gereksinimlerini belirten yazılı düzenleme bulunmalıdır. (Hangi durumlarda hastanın tedavisinin bir sağlık kuruluşunda devam etmesi gerektiği durumlar.)

7.3 Naklin tıbben gerekli olmadığı durumlarda yapılacak işlemler belirlenmelidir.

Amaç: Hastanın herhangi bir sağlık kuruluşuna naklinin uygun görülmediği durumlarda yapılması gereken işlemlerle ilgili düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Naklin tıbben gerekli olmadığı durumları içeren ve yapılacak işlemlere esas yazılı bir düzenleme bulunmalıdır.

7.4 Hastanın nakil edilen sağlık kuruluşuna nasıl teslim edileceği belirlenmelidir.

Amaç: Hastanın nakledildiği sağlık kuruluşuna teslim işlemlerinin düzenlenmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hastanın sağlık kuruluşuna tesliminde izlenecek usulleri ve bilgileri içeren yazılı bir düzenleme bulunmalıdır.

8. Hasta sevk sisteminin düzenli olarak işlemini sağlamak için hastaneler arasında koordinasyon sağlanıyor mu?

8.1. Hasta sevk sisteminin düzenli olarak işlemini sağlamak için hastaneler arasında koordinasyon sağlanmalıdır.

Amaç: Komuta Kontrol Merkezince hastaların uygun olan hastaneye sevkinin yapılabilmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ile hastaneler arasında hastanelerin güncel verilerini gösterir bilgi sistemi (Hastane Koordinasyon Sistemi) bulunmalıdır.
- b) Hastane koordinasyon sisteminde hastanelere ait Acil Servis, Yoğun Bakım Ünitesi ve diğer servis boş ve dolu yatak kapasiteleri ile ventilatör, küvöz gibi cihazların mevcut durumları görülmelidir.

8.2. Hastanede bulunan uzmanlık dallarından izin sebebiyle bulunmayan branşlar takip edilmeli ve bilinmelidir.

Amaç: Komuta Kontrol Merkezince hastanelerin hizmet verdiği branş durumu takip edilerek hastanın uygun hastaneye sevk edilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hastanelerde bulunan mevcut uzmanlık dalları sistemde takip edilmelidir.
- b) Herhangi bir nedenle bulunmayan uzmanlık dalları (yıllık izin, rapor gibi nedenlerle) güncel olarak sistemde belirtilmelidir.

8.3. Hastayı kabul etmeyen hastane ile ilgili talimat hazırlanmalıdır.

Amaç: Hasta transferinde yaşanabilecek çeşitli durumlarda (boş yatak bulunmaması, teknik yetersizlik, ilgili branşın bulunmaması gibi) hizmet sunumunun aksamamasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Sağlık kuruluşunca nakledilen hastaların kabul edilmemesi durumunda yapılması gereken işlemlere dair talimat bulunmalıdır.
- b) Sağlık kuruluşu tarafından hastaların kabul edilmeme gerekçesi kayıt altına alınmalıdır.

8.4. Komuta kontrol merkezi, hastanelerin mevcut branşlar (acil servis, yoğun bakım ve diğer servisler) ve bu branşların boş yatak durumları (günde 2 defa) hakkındaki bilgileri otomasyon sistemiyle almalıdır.(Hangi hastanelerden bilgi alınacağı il sağlık müdürlüğü tarafından belirlenir).

Amaç: Hasta transferinde hastayı uygun hastaneye ulaştırmak için hastanelere ait bilgilerin güncel olmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi Hastane Koordinasyon Sistemi ile hastanelerin otomasyon sistemi entegre olmalıdır.
- b) Komuta Kontrol Merkezi tarafından nakil ve sevk sisteminin düzenli olarak işlemlerini sağlamak için Hastanelerin hizmet kapasitelerine (acil servis durumu, yoğun bakım durumu vb.) ilişkin bilgiler güncel olmalıdır.
- c) Hastanelerden elde edilen bilgiler "hastanelerde hizmet veren mevcut branşlar ve bu branşların boş yatak durumlarını" gösterir bilgileri içermelidir. (acil servis, yoğun bakım ve diğer servisler)
- d) Bilgiler, her gün iki veya daha fazla kez sayıda otomasyon sistemi üzerinden ya da elektronik ortamda güncellenmelidir (Otomasyon sisteminin herhangi bir nedenle faal olmaması halinde hastanelerden başka bir şekilde (telefon, internet vb.) bilgi alınmalıdır).

9. İl Ambulans Servisi Başhekimliği personeli kalite çalışmalarının uygulanmasına katılıyor mu?**9.1 Çalışan tüm personel kalite hedefleri ve uygulamaları hakkında bilgilendirilmelidir.**

Amaç: İl ambulans servisi başhekimliğince yürütülen kalite çalışmalarına tüm personelin katılımının ve desteğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Kalite hedefleri Başhekimlik tarafından yazılı olarak belirlenmiş olmalıdır.
- b) Her dönem en az bir kez olmak üzere kalite uygulamaları ve kalite hedefleri ile ilgili "Kalite Toplantısı" yapılarak tüm personele tebliğ edilmelidir.
- c) Yapılan toplantıya katılan kişilere ve alınan kararlarla ilgili kayıtlar tutulmalıdır.

9.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliğince yapılacak kalite toplantılarına istasyon sorumlu hekimleri ve diğer ilgililer katılmalıdır.

Amaç: Yapılan kalite çalışmalarının etkili ve verimli hale gelmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlikçe yapılan kalite çalışmalarına Komuta Kontrol Merkezi ve İstasyon sorumlu hekimleri ile Başhekimlikçe belirlenen diğer ilgililer katılmalıdır.
- b) Katılımlar kayıt altına alınmalıdır.

9.3 Komuta kontrol merkezi sorumlu hekimleri, istasyon sorumlu hekimleri ve diğer ilgililer toplantıda alınan kararlar ve yapılacak uygulamalar konusunda personeli bilgilendirmelidir.

Amaç: Tüm çalışanların kalite geliştirme çalışmaları hakkında bilgilendirilmesini sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ve İstasyon sorumluları yaptıkları toplantılarda kalite çalışmaları hakkında personeli bilgilendirmelidir.
- b) Bu bilgilerin ilgililere tebliği ile ilgili kayıtlar tutulmalıdır.

10 Çağrı karşılama görev yapan personel (vatandaşla iletişime geçen ilk kişi) İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin sunduğu hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip mi?

10.1 Yeni atanan tüm personele, İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin sunduğu hizmetler ve işleyiş hakkında oryantasyon eğitimi verilmelidir.

Amaç: Çağrı karşılama birimine yeni atanan personelin sisteme uyumunu sağlamak için gerekli olan bilgi ve becerinin kazandırılmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Çağrı karşılama görevi yapan tüm personele göreve başlamadan önce ilgili konularda uyum eğitimi verilmelidir.
- b) Uyum eğitiminde Başhekimliğin sunduğu hizmetler ve işleyiş hakkında bilgi verilmelidir.
- c) Uyum eğitimleri kayıt altına alınmalıdır.

10.2 Personele, periyodik olarak hizmet içi eğitim verilmelidir.

Amaç: 112 Acil sağlık hizmetleri ile ilgili uygulamalara ilişkin personelin bilgi ve becerilerinin güncel tutulmasını sağlamaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Çağrı karşılama görevi yapan personele yılda en az bir defa alanla ilgili hizmet içi eğitim verilmelidir.
- b) Verilen eğitimler kayıt altına alınmalıdır.

10.3 İl Ambulans Servisi Başhekimliğince personel eğitimi için tesis, eğitimci ve zaman olanakları ayarlanmalıdır.

Amaç: Eğitim çalışmalarının etkililiğini arttırmaktır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlikçe yapılacak olan hizmet içi eğitimlere ait bir plan bulunmalıdır.
- b) Hizmet içi eğitim planında eğitim için gerekli tesis, eğitimci ve zaman kaynakları belirtilmelidir.

10.4 Görüşme sırasında telefon teyidi, vakanın özelliği, aradığı bölge ve arayan kişinin kimliği belirlenmelidir.

Amaç: 112 acil sağlık hizmet sunumunda oluşabilecek aksaklıkların önlenmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Vaka ile ilgili bilgiler (vakanın özelliği, aradığı bölge ve arayan kişinin kimliği) eksiksiz olarak kayıt altına alınmalıdır.

11 Komuta Kontrol Merkezi ve istasyonlarda adres ve telefon gibi hususları içeren personel rehberleri hazırlanıyor mu?**11.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Komuta Kontrol Merkezi ve istasyonlarda gerektiğinde personele ulaşılabilecek adres ve telefon gibi hususları içeren iletişim bilgilerine ilişkin personel rehberleri bulundurulmalıdır.**

Amaç: Gerektiğinde ilgili personele zamanında ulaşılabilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Komuta Kontrol Merkezi ve istasyonlarda görev yapan tüm personel ve ilgili diğer kişilerin iletişim bilgilerinin yer aldığı bir rehber hazırlanmalıdır.
- b) İletişim rehberleri, Başhekimlik, Komuta Kontrol Merkezleri ve İstasyonlarda bulundurulmalıdır.

11.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Komuta Kontrol Merkezi ve istasyonlar personel iletişim bilgilerini içeren personel rehberlerini yılda en az 3 defa güncellemelidir.

Amaç: İletişim bilgilerinin güncel tutulmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personel iletişim bilgilerini içeren rehberler yılda üç defa (her dönem) güncellenmelidir.

12 Beklenmedik durumlar için süreç tanımlanmış mı?

Amaç: Beklenmedik durumlarda hizmet sunumunun aksamasını önlemektir.

12.1 Beklenmedik durumlar için yedek personel planlaması yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ve istasyonlarda çalışan personelin beklenmedik durumlarda yerini alabilecek yedek personel listesi aylık olarak hazırlanmalıdır.

12.2 Ambulansın arızalanması veya kaza yapması ihtimaline karşı yedek ambulans planlaması yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Mevcut ambulansın arızalanması veya bir başka nedenle hizmet verememesi durumunda yerini alabilecek yedek ambulans planlaması yapılmalıdır.
- b) Yedek olarak kullanılacak aracın hangisi olacağı ve nasıl faal hale getirileceği ilgili tüm personele tebliğ edilmelidir.

12.3 24 saat boyunca oluşabilecek arıza veya olağan dışı durumlar için teknik bakım temin edilebilecek yerlerin telefon numaraları bulunmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi ve İstasyonlarda bulunan araç, gereç ve cihazların teknik bakım ve onarımını yapabilecek kişilere ait iletişim rehberleri hazırlanmalıdır.
- b) Rehberler, ulaşılabilir ve güncel (her dönem) olmalıdır.

12.4 Telsiz ve telefon hatları yedeklenmiş olmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi tarafından kullanılan telsiz ve telefon hatlarının yedekleri bulunmalıdır.

b) Komuta Kontrol Merkezi personeli herhangi mevcut teknik ekipmanda sorun oluşması halinde yedek telsiz ve telefon hatlarını nasıl kullanacakları konusunda bilgilendirilmeli ve buna dair kayıtlar tutulmalıdır.

13 Toplum, İl Ambulans Servisi'nin Hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendiriliyor mu? (Web sitesi/broşür/afiş/tanıtım filmleri/panolar veya basın yayın yoluyla bilgilendirme)

Amaç: İl ambulans servisinin hizmetleri (hizmete erişim ve sunulan hizmet) hakkında toplumu bilgilendirilerek ihtiyaç halinde bu hizmetlerden yeterli bir şekilde faydalanılmasının sağlanmasıdır.

13.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, sunduğu hizmetler hakkında web sitesi/broşür/afiş/tanıtım filmleri/panolar/basın yayın veya eğitim yoluyla toplumu bilgilendirmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Başhekimlik, sunduğu hizmetler hakkında web sitesi/broşür/afiş/tanıtım filmleri/panolar/basın yayın veya eğitim yoluyla toplumu bilgilendirmelidir.

13.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, hangi durumlarda kuruluşa başvurulabileceği konusunda Web sitesi/broşür/afiş/tanıtım filmleri/panolar veya basın yayın yoluyla toplumu bilgilendirmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Başhekimlik, web sitesi/broşür/afiş/tanıtım filmleri/panolar/basın yayın veya eğitim yoluyla hangi durumlarda vatandaşların bu hizmetlerden faydalanacağını açıklamalı ve ilan etmelidir.

13.3 İl Ambulans Servisi Başhekimliği sunduğu hizmetler hakkında toplumu bilgilendirmeye yönelik eğitimler düzenlemelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlikçe sunulan hizmetler hakkında eğitimler planlanmalı ve uygulanmalıdır.
- b) Yapılan eğitimler kayıt altına alınmalıdır.

HASTA GÜVENLİĞİ

14 İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından, hasta hakları ve hasta güvenliği hakkında çalışanlara yönelik eğitim programı hazırlanmış mı?

Amaç: Çalışanların hasta hakları ve hasta güvenliği hakkında bilgilendirilmesini sağlamaktır.

14.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, hasta hakları ve hasta güvenliği hakkında çalışanlara yönelik eğitim programı hazırlamalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) İl Ambulans Servisi çalışanlarının "Hasta Hakları" konusunda bilgilendirilmesine yönelik eğitim programı bulunmalıdır.
- b) İl Ambulans Servisi çalışanlarının "Hasta Güvenliği" konusunda bilgilendirilmesine yönelik eğitim programı bulunmalıdır.

14.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, hasta hakları ve hasta güvenliği hakkında çalışanlara yönelik periyodik olarak eğitim vermelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta hakları ve hasta güvenliği konusunda çalışanlara yılda en az bir kez eğitim verilmelidir.
- b) Yapılan eğitimler kayıt altına alınmalıdır.

15 Muayene ve nakil sırasında hastanın mahremiyetine dikkat ediliyor mu?

Amaç: Müdahale ve hasta nakli sırasında hastanın mahremiyetinin korunmasını sağlamaktır.

15.1 Her araçta yeterli sayıda çarşaf, battaniye gibi malzemeler bulunmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Hastaların muayenesi ve nakilleri sırasında mahremiyetlerini sağlamak ve üstlerini örtmek amacı ile her ambulansda yeteri kadar çarşaf veya battaniye bulunmalıdır.

15.2 Müdahale esnasında hastanın mahremiyetine özen gösterilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Personel müdahale sırasında hasta mahremiyetinin korunmasına özen göstermelidir.

Not: İlgili personelle görüşme yapılarak teyit edilir.

15.3 Müdahale ve nakil esnasında engel olmayacak şekilde varsa hasta yakınının hastanın yanında olmasına izin verilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Hastaya yapılacak müdahalelere engel olmayacak şekilde, uygun hallerde hasta yakınının ambulans görevlilerinin yanında bulunmasına izin verilmelidir.

15.4 Personelin vaka ile ilgili bilgileri kimlere ve nasıl vereceğine dair düzenlemeler olmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- Ambulans görevli sağlık personelinin vaka ile ilgili olarak hangi kişiye ve ne tür bilgileri vereceği hakkında yazılı bir düzenleme olmalıdır.
- Tüm personel yazılı düzenleme hakkında bilgilendirilmelidir.

16 İl Ambulans Servisi Başhekimliği personeli (tüm personel), hastaların eşyalarının çalınmasını ve kaybolmasını önlemeye yönelik önlemler alıyor mu?

Amaç: 112 Acil Sağlık Hizmet Birimlerince nakledilen hastalara ait eşyaların güvenliğinin sağlanmasıdır.

16.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği personelin, hastaların eşyalarıyla ilgili sorumluluk düzeyini belirlemelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Nakli yapılan vakalara ait eşyaların, ambulans servisi personelinden hangisi tarafından ne şekilde teslim alınacağı, nasıl muhafaza edileceği, sonrasında kime teslim edileceği, eşyalardan kimin sorumlu olduğu ve kurumun sorumluluğu konusunda yazılı bir düzenleme bulunmalıdır.
- b) Düzenleme ambulans personeline tebliğ edilmelidir.

16.2 Hastaların eşyaları, hasta sağlık kuruluşuna teslim edilene kadar muhafaza edilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta eşyaları hasta teslim edilene kadar muhafaza edilmeli, tüm işlemler kayıt altına alınmalıdır.

16.3 Hasta herhangi bir sağlık kuruluşuna nakledildiğinde eşyaları matbu bir tutanakla polis, güvenlik görevlisi veya yakınına teslim edilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta sağlık kuruluşuna ulaştırıldığında, eşyaları hazırlanan matbu bir formla hastane memuru, polis, güvenlik görevlisi veya hastanın yakınına imza ile teslim edilmeli ve bu formun bir nüshası saklanmalıdır.

16.4 Hasta yakınları, kişisel eşyaların korunmasında, kuruluşun sorumluluğu hakkında bilgilendirilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Acil müdahale anında varsa hasta yakınlarına hastaya ait eşyaların kurumun sorumluluğunda olduğu konusunda bilgi verilmelidir.
- b) Kuruluş Web sitesinde(müstakil veya Sağlık Müdürlüğünün ilgili sayfasında), hastaların eşyalarının nakil süresince, ilgili kuruma teslimine kadar geçen süre boyunca, kuruluşun sorumluluğu hakkında açıklayıcı bilgi bulunmalıdır.

17 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, hastaları ve yakınlarını tıbbi durumları, ilk müdahale ve müdahale kararlarına nasıl katılabilecekleri, müdahalenin kesilmesi veya reddedilmesi durumunda oluşacak sorunlarla ilgili hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendiriyor mu?

Amaç: Hasta ve hasta yakınlarının müdahale ve müdahale kararlarına nasıl katılabilecekleri, müdahalenin kesilmesi veya reddedilmesi durumunda oluşacak sorunlarla ilgili hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirilmesinin sağlanmasıdır.

17.1 Kuruluş, hasta ve yakınlarının tıbbi durum ile ilgili olarak bilgilendirilmesine dair talimat hazırlamalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta ve yakınlarına tıbbi durumları ile ilgili olarak kimin, nasıl ve ne ölçüde bilgi vereceğini ve bu bilgilendirmenin nasıl kayıt altına alınacağı konularında yazılı bir düzenleme olmalıdır.
- b) Düzenlemede belirlenen kurallar doğrultusunda bilgilendirme yapılmalıdır.

17.2 Personel, hayati tehlikenin bulunmadığı hallerde hasta ve yakınlarını müdahaleyi reddetme veya kesme hakları konusunda bilgilendirmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hayati tehlikenin olmadığı durumlarda hasta ve yakınlarına müdahaleyi reddetme ve kesme hakları konusunda bilgi verilmelidir.
- b) Bilgi verildiğine dair kayıtlar hasta veya yakınının imzası alınarak muhafaza edilmelidir.

17.3 Personel, hastaları kararlarının doğuracağı sonuçlar konusunda bilgilendirmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta ve yakınlarına hastalık ve tedavileri konusunda alacakları kararların sonuçları hakkında bilgi verilmelidir.
- b) Bu bilgilendirmenin kayıtları tutulmalıdır.

17.4 Yerde müdahalelerden sonra hastaya veya yakınına müdahale sonrası durumu hakkında bilgi verilerek gerekli öneriler yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Yerde müdahale sonrası hasta ve/veya yakınına, hastanın durumu hakkında bilgi verilmeli ve önerilerde bulunulmalıdır.
- b) Bu bilgilendirmenin kayıtları tutulmalıdır.

17.5 Hayati tehlikenin bulunmadığı hallerde müdahalenin reddi durumunda müdahale kesilir ve vaka formundaki müdahale reddi bölümü imzalatılarak(hasta veya yakınına) hastanın açık kimliği alınır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hayati tehlike durumu hariç olmak üzere, müdahalenin reddi halinde müdahale kesilerek vaka formunda “**müdahale reddi**” bölümü imzalatılarak hastanın kimlik bilgileri kaydedilmelidir.

18 Hasta ve yakınlarının şikâyet ve önerileri değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları yapıyor mu?

Amaç: Hasta ve yakınlarının geri bildirimlerinden yararlanılarak sunulan hizmetin kalitesi ve etkililiğinin artırılmasını sağlamaktır.

18.1 Hasta ve yakınlarının görüş ve önerileri değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Hasta ve yakınlarının görüş ve önerileri düzenli olarak alınmalıdır. (telefon yoluyla yapılan anketler, web sitesinde yapılan anketler, web sitesine konulacak şikâyet-öneri formu yoluyla, yazılı olarak bildirim veya direkt telefonla ve benzeri yöntemlerden en az üçü kullanılmalıdır)
- b) Toplanan şikâyet ve öneriler düzenli olarak (ayda bir) analiz edilerek, aksayan hizmetler iyileştirilmelidir (Her döneme ait en az 3 iyileştirme yapılmalıdır).

18.2 Planlanan iyileştirme çalışmalarının kayıtları tutulmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Hasta ve yakınlarının görüş ve önerileri doğrultusunda planlanan iyileştirme çalışmalarının kayıtları tutulmalıdır.

18.3 Hasta ve yakınları yazılı olarak, telefonla veya internet üzerinden görüş ve önerilerde bulunabilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hasta ve yakınları görüş ve önerilerini yazılı olarak, web sitesi üzerinden elektronik olarak veya telefon ile iletebilmelidir.
- b) Tüm işlemler kayıt altına alınmalıdır.

19 Hasta dūřmelerini önlemeye yönelik güvenlik önlemleri var mı?

Amaç: Hasta güvenliğinin sağlanmasıdır.

19.1 Ambulanslarda kullanılan ana sedyede korkuluk bulunmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Ambulanslarda kullanılan ana sedyede korkuluk bulunmalıdır.
- b) Korkuluklar kullanıma hazır olmalıdır.

19.2 Sedyede kızakları günlük olarak kontrol edilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Sedyede kızakları günlük olarak kontrol edilmelidir.
- b) Kontrol edildiğine dair kayıtları tutulmalıdır.

19.3 Sedyede her zaman emniyet kemeri kullanılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Sedyelerdeki emniyet kemerleri düzenli olarak kontrol edilerek çalışır durumda ve sağlam olduğuna bakılmalıdır.
- b) Kontrol edildiğine dair kayıtları tutulmalıdır.

ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ

20 İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından, personele yönelik çalışan güvenliği hakkında eğitim programı hazırlanmış mı?

20.1 Çalışan güvenliği ile ilgili eğitim programı bulunmalıdır.

Amaç: Çalışan güvenliği ile ilgili eğitim programı oluşturulmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

a) Çalışan güvenliğine ilişkin uygulamaları ve alınacak önlemleri içeren bir eğitim programı bulunmalıdır.

20.2 Çalışan güvenliği ile ilgili tüm personele periyodik (en az altı ayda bir) olarak eğitim verilmelidir.

Amaç: Çalışan güvenliği konusunda çalışanların bilgilendirilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

a) Kuruluş personeline yılda iki kez çalışan güvenliği konusunda eğitim verilmelidir.
b) Verilen eğitimlerin kayıtları tutulmalıdır.

20.3 Ambulans hizmetlerinde çalışmaya yeni başlayacak tüm personele uyum eğitimi verilmelidir.

Amaç: Ambulans hizmetlerinde yeni çalışmaya başlayacak personelin işe uyum sağlamasını kolaylaştırmaktır.

Değerlendirilecek Hususlar

a) Göreve yeni başlayan personele uyum eğitimi verilmelidir.
b) Verilen eğitimlerin kayıtları tutulmalıdır.

21 Kan veya vücut sıvısının damlama/sıçrama riskinin olduğu tüm hasta bakım ve müdahale durumlarında kişisel koruyucu ekipman (elbise, eldiven, dezenfektan ve yüz maskesi) var mı?

21.1 Kan veya vücut sıvısının damlama/sıçrama riskinin olduğu tüm hasta bakım ve müdahale durumlarında kişisel koruyucu ekipman (elbise, eldiven, dezenfektan ve yüz maskesi) bulunmalıdır.

Amaç: Çalışan güvenliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Kan veya vücut sıvısının damlama/sıçrama riskinin olduğu tüm hasta bakım ve müdahale durumlarında kişisel koruyucu ekipman (koruyucu elbise, eldiven, dezenfektan ve yüz maskesi) bulunmalıdır.
- b) Kişisel koruyucu ekipman sağlık personeli tarafından kullanılmalıdır.

22 İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin biyolojik ve kimyasal ajanlara karşı bir kontrol programı var mı?

22.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin biyolojik ve kimyasal ajanlara karşı bir kontrol programı olmalıdır.

Amaç: Kurulusta her an biyolojik ve kimyasal ajanlarla karşılaşma riskine karşı çalışan güvenliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Biyolojik-kimyasal ajanlara maruz kalma durumunda; bu ajanlara karşı personelin kendisini ve sivil halkı olası zararlardan koruyabilmesi için yapılması gerekenleri tanımlayan, belirli kimyasal ajanlara karşı alınması gereken spesifik önlemleri içeren, ilk müdahale sırasında uyulması gereken kuralları ve ajanların ortamdan

uzaklaştırılması gerektiğinde, nasıl yapılacağını belirleyen bir yazılı kontrol programı olmalıdır.

- b) Bu programda; biyolojik-kimyasal ajanlara maruz kalan hastaların dekontaminasyon ya da uygun müdahalenin yapılabilmesi için hangi merkezlere yönlendirilebileceği alternatifleri ile birlikte belirlenmiş olmalıdır.

22.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, bütün personele biyolojik ve kimyasal ajanlar için kontrol uygulamalarıyla ilgili eğitim vermelidir.

Amaç: Personelin biyolojik ve kimyasal ajanlara yönelik kontrol uygulamalarına dair bilgilendirilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- a) Bütün personele biyolojik ve kimyasal ajanlar için kontrol uygulamalarıyla ilgili eğitim verilmelidir.
- b) Verilen eğitimlerin kayıtları tutulmalıdır.

23 İl Ambulans Servisi Başhekimliği personeline yönelik oryantasyon ve kişisel destek eğitimi veriliyor mu?

Amaç: İl Ambulans Servisi Başhekimliği'nde çalışmaya başlayan tüm personele oryantasyon ve kişisel destek eğitiminin verilmesi ile etkili hizmet sunumunun sağlanmasıdır.

23.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği personeline yönelik oryantasyon eğitimi verilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Göreve yeni başlayan her personele; kuruluşun işleyişi, sunulan hizmetler, organizasyon yapısı, uyulması gereken kurallar, enfeksiyon önlemleri, olağanüstü durumlarda alınacak önlemler ve uygulamalar, uygulanmakta olan kalite hedefleri ve uygulamaları, kayıtların tutulması, hasta ve yakınları ile iletişim, hasta hakları, hasta ve

alışan güvenliği, personelin görev-yetki ve sorumlulukları gibi konularda oryantasyon eğitimleri verilmelidir.

b) Oryantasyon eğitimlerinin nasıl yapılacağına ilişkin talimat hazırlanmalıdır.

c) Verilen eğitimlerin kayıtları tutulmalıdır.

23.2 İl Ambulans Servisi Başhekimliği personeline yönelik periyodik olarak kişisel destek eğitimi verilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Personelin kişisel gelişimine yönelik, ekip çalışması, iletişim ve benzeri konularda eğitimler düzenlenmelidir.

b) Bu eğitimler yılda en az bir kez tekrarlanmalıdır.

23.3 Eğitim kayıtları tutulmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Verilen eğitimlerin kayıtları tutulmalı; kimin hangi eğitimi, ne zaman aldığı, personelin ne kadarına ulaşılabildiği geriye dönük olarak izlenebilmelidir.

b) Verilen eğitimler kişisel personel dosyalarında yer almalıdır.

BİLGİ SİSTEMİ

24 İstasyonlardan elde edilen veriler (günlük ve aylık olarak istasyon bazında hasta sayısı, teşhisler, yapılan müdahaleler, yerinde müdahaleler, görev iptali, başka araçla nakil, ex morga nakil, vakaya ulaşma süresi vb) düzenli olarak toplanıp analiz ediliyor mu?

24.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından veriler istasyonlardan günlük olarak toplanmalıdır.

Amaç: Verilerin düzenli doldurulmasını sağlayarak istasyonların işgücü, altyapı ve hizmet kapasitesi ölçülerek, istasyonların izlenmesi, değerlendirilmesi ve politika geliştirilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Veriler (günlük ve aylık olarak istasyon bazında hasta sayısı, teşhisler, yapılan müdahaleler, yerinde müdahaleler, görev iptali, başka araçla nakil, ex morga nakil, vakaya ulaşma süresi vb) istasyonlardan günlük ve aylık olarak düzenli bir şekilde gönderilmelidir.
- b) Verilerin istasyonlardan düzenli olarak gönderildiğine dair kayıtlar bulunmalıdır.
- c) Veriler, kuruluştaki otomasyon sistemi bulunması halinde otomasyon sistemi üzerinden takip edilebilmelidir.

24.2 Toplanan veriler İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından analiz edilmelidir.

Amaç: Acil sağlık hizmetlerinde hizmet süreçlerinin izlenip değerlendirilmesini sağlayacak şekilde istatistik raporlarının oluşturulmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Toplanan veriler, Başhekimlik tarafından aylık olarak istatistiksel yöntemlerle analiz edilmelidir.

24.3 Veri analizleri İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından düzenli olarak raporlanmalı ve sonuçlar istasyon personeli ile paylaşılmalıdır.

Amaç: Acil sağlık hizmetlerinde hizmet süreçlerinin izlenip değerlendirilmesini sağlayacak şekilde istatistiklerin düzenli olarak raporlanması ve istasyon personelinin bilgilendirilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Analiz sonuçlarından elde edilen bilgiler ayda bir hizmet değerlendirme toplantısı yapılarak istasyon çalışanlarıyla paylaşılmalıdır.
- b) Ayda bir yapılan toplantıya katılanlar ve alınan kararlar kayıt altına alınmalıdır.

24.4 İl Ambulans Servisi Başhekimliği istasyonlar tarafından doldurulan aylık çalışma formları ile komuta merkezi kayıtlarını karşılaştırmalı, farklı olması durumunda eksikliklerini tamamlamalıdır.

Amaç: İstasyonların mevcut durumunun takibinin yapılması ve ihtiyaç halinde gerekli önlemlerin alınmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Başhekimlik istasyonlar tarafından hazırlanan aylık çalışma formlarında yer alan bilgilerin komuta merkezi kayıtları ile karşılaştırmalıdır.
- b) İhtiyaç halinde gerekli düzenlemeler yapılmalı ve eksikler tamamlanmalıdır.

25 Komuta kontrol merkezinde her veri girişinin kim tarafından yapıldığı ve ne zaman yapıldığı belirtiliyor mu?

Amaç: Komuta Kontrol Merkezi'nde veri giriş ve kayıt takibinin yapılması ve bu bilgilerin muhafaza edilmesinin sağlanmasıdır.

25.1 Her verinin kim tarafından kayıt edildiği görülmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezi'nde veri girişinin kimin tarafından yapıldığı görülebilmelidir.
- b) Geriye dönük olarak kayıt kontrolü yapılabilmelidir.

25.2 Her verinin hangi tarih ve saatte girildiği belirtilmelidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Komuta Kontrol Merkezinde veri giriş tarihleri detaylı olarak görülebilmelidir.

26 Kayıtlara erişim konusunda yetkilendirme yapılmış mı?

26.1 Kayıtlara erişim konusunda yetkilendirme yapılmalıdır.

Amaç: Kurumda çalışan her düzeyde personele kayıtlara erişim konusunda yetkilendirme yapılarak özellikle hasta kayıtları açısından bilgi güvenliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Kayıt erişim düzeyleri başhekimlik tarafından yazılı olarak tanımlanmalıdır.

26.2 Kayıtlarda vakayı tanımlayan bütün bilgiler bulunmalıdır.

Amaç: Hasta güvenliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Hastalara ilişkin kayıtlarda hastayı tanımlayıcı tüm veriler bulunmalıdır. Demografik özelliklerinin yanı sıra, hasta bakımında devamlılığın sağlanabilmesi amacıyla, hastaya ilk ulaşıldığı andaki tıbbi durumu, vital bulguları mutlaka kayıt altına alınmalıdır.

26.3 Hastanın kayıtlarında yapılan müdahaleyi ve seyrini açıklayan bilgi bulunmalıdır.

Amaç: Hasta bakımında devamlılığın sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Hastaya yapılan tüm girişimler, girişimin saati ve hastanın yapılan girişimlere yanıtı açık ve anlaşılır bir şekilde kayıt altına alınmalıdır.

AMBULANS VE AMBULANS HİZMETLERİ

27 İlaçlar ambulans içinde ve istasyonlarda güvenli bir şekilde depolanmış mı?

27.1 İlaçlar temiz ve güvenli bir şekilde depolanmalıdır.

Amaç: Ambulans içinde ve istasyonlarda, ilgili mevzuatta (Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliği) belirtilen ilaçların tam olmasının ve her an kullanıma hazır bulunmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- İlaçlar ambulans içinde temiz şekilde raflarda, çekmecelerde muhafaza edilmelidir.
- Depolarda ilaçların nem, ısı ve buzdolabı kontrolleri düzenli olarak yapılmalı ve kayıtları tutulmalıdır.
- Karton kutuda muhafaza edilen ilaçların yerle direkt teması engellenmelidir.
- İlaçlar "ilk giren ilk çıkar" ilkesine uygun olarak depolanmalıdır.

27.2 İlaçlar ve tıbbi malzemeler düzenli bir şekilde araç içine yerleştirilmelidir.

Amaç: Görevli sağlık personelinin; ambulans içinde gereken her türlü ilaç ve malzemeye kolayca ulaşabilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar

- İlaç ve malzemeler; gerektiğinde personelin kolaylıkla ulaşabileceği bir şekilde yerleştirilmelidir.
- Ambalajı-okunuşu benzer ilaçların karışma riskini en aza indiren tedbirler (örn. bu ilaçların ayrı raflarda saklanması, benzer isimli ilaçlar listesi oluşturulması gibi) alınmalıdır.
- İlaç ve malzemeler tüm araçlarda aynı şekilde yerleştirilmeli, bu yerleşim planı personelce bilinmeli ve benimsenmelidir.

28 Ambulanslar ve Acil Sağlık Araçları ile Ambulans Hizmetleri Yönetmeliğinde belirlenen ilaç listesindeki ilaçlar araçta bulunduruluyor mu? İlaçların istasyonlara dağıtılması için bir süreç var mı? Sarf malzemesi kullanımı ve stok takibi bilgi sistemine kayıt ediliyor mu?

28.1 İlaç listesi ve ilaç dağıtımına ilişkin talimat hazırlanmalıdır.

Amaç: Ambulansta bulunması gereken ilaçların belirlenmesi ve ambulans malzemelerinin temin edilmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Ambulansta bulunan ilaçların listesi hazırlanmalıdır.
- b) İlaç dağıtımının nasıl yapılacağına ilişkin talimat hazırlanmalı, ilaç listesi ve bu talimat hakkında personele bilgi verilmelidir.

28.2 Sarf malzemesi kullanımı ve stok takibi bilgi sistemine kayıt edilmelidir.

Amaç: Sarf malzemesi ve ilaçların takibinin yapılmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Stok kontrolü, ambulans ekibi veya sorumlu personel tarafından düzenli olarak yapılmalıdır.
- b) Miadı geçen sarf malzemesinin veya ilacın bertaraf edilmesine ilişkin bir süreç belirlenmeli ve personele bildirilmelidir.

28.3 Belirlenen listedeki ilaçlar araçta eksiksiz olarak bulunmalı ve günlük kontrolleri düzenli olarak yapılmalıdır.

Amaç: Ambulans içinde ilgili mevzuatında belirtilen ilaçların tam olmasının ve her an kullanıma hazır olmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Nöbetçi ekip tarafından ilaçların günlük kontrolü yapılmalı ve kayıtları tutulmalıdır.

28.4 İlaçların kritik stok seviyesi belirlenmelidir.

Amaç: Ambulansta mevcut ilaçların kritik stok seviyelerinin belirlenmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) İlaçların kritik stok seviyesi belirlenmeli ve kayıt altına alınmalıdır.

Not: Randomize yöntemle sayım yapılarak kayıtların doğruluğu teyit edilmelidir.

28.5 Sarf malzemesi ve ilaçların son kullanım tarihlerinin takibi yapılmalıdır.

Amaç: Sarf malzemesi ve ilaçların takibinin yapılması ve hastalara güvenli ilaç uygulanmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Stok kontrolü, ambulans ekibi veya sorumlu personel tarafından düzenli olarak yapılmalıdır.

b) Miadı geçen sarf malzemesinin veya ilacın bertaraf edilmesine ilişkin bir süreç belirlenmeli ve personele bildirilmelidir.

28.6 Merkez ve istasyonların ilaç ve sarf malzemesi taleplerinin karşılanmasına (süresi, miktarı, vb.) ilişkin talimat hazırlanmalıdır.

Amaç: Hizmet süreçlerinin düzenli işlemesi, ilaç ve sarf malzemelerinin karşılanmasına dair işlemlerin belirlenmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) İlaç ve sarf malzeme taleplerinin nasıl yapılacağı, taleplerin kim tarafından hangi miktarda ne kadar sürede karşılanacağına ilişkin kuralları içeren yazılı bir talimat

olmalıdır.

b) Bu kurallara uygulanma durumu kontrol edilmelidir.

29 Ambulanslardaki tıbbi ekipmanın kontrolü, kalibrasyonları ve bakımı yapılıyor mu?
Günlük temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon talimatları tanımlanmış mı?

29.1 Tıbbi ekipmanların kalibrasyonu düzenli olarak yapılmalıdır.

Amaç: Tüm tıbbi cihazların verimli, doğru ve güvenilir çalışması için kontrollerinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Cihazların periyodik kalibrasyonları yapılmalıdır.
- b) Cihazların üzerinde kalibre edildiğine dair tarihli etiketler ve ilgili birimde kalibrasyon sertifikaları bulunmalıdır.

29.2 Tıbbi atık kapları ve poşetleri bulunmalıdır.

Amaç: Ambulanslarda enfeksiyonların önlenmesinin sağlanması ve çalışan güvenliği açısından “tıbbi atık yönetmeliği” esaslarına göre düzenleme yapılmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Ambulanslarda tıbbi atık kapları ve poşetleri bulundurulmalıdır.
- b) Çalışan personele konu ile ilgili eğitim verilmelidir.

29.3 Bütün tıbbi ekipman çalışır durumda olmalıdır.

Amaç: Acil müdahale için tüm ekipmanın çalışır durumda olmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Ambulans ekibi tarafından günlük kayıt formu düzenli olarak doldurulmalıdır.

b) Eksik tıbbi ekipman var ise tespit edilerek eksik giderilmeli ve bu işlemler kayıt altına alınmalıdır.

29.4 Her nöbet devrinde ambulansın çalışma durumuna ilişkin araç kontrolü yapılmalıdır.

Amaç: Görev esnasında aksaklıklara neden olabilecek durumların önceden tespitinin yapılması ve gerekli önlemlerin alınmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Ambulans günlük kayıt formu (aracın çalışma durumu ile ilgili) nöbetçi ekip tarafından doldurulmalıdır.

29.5 Ambulansın ve tıbbi malzemelerin günlük temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon talimatları hazırlanmalıdır.

Amaç: Ambulansın ve tıbbi malzemelerin günlük temizliğinin yapılması ve enfeksiyonların önlenmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon talimatları hazırlanmalıdır.
- b) İlgili personele eğitim verilmeli ve eğitimler kayıt altına alınmalıdır.
- c) Ambulansın iç-dış bölümleri ve tıbbi malzemeler temiz olmalıdır.

30 Ambulanslardaki canlandırma teçhizatı ve malzemeleri yetişkinlerin, çocukların ve bebeklerin müdahalesine uygun mu?

Amaç: Ambulanslardaki canlandırma donanımının her yaş grubundan hastaya bakım sunmaya olanak tanınmasının sağlanmasıdır.

30.1 Ambulanslardaki canlandırma teçhizatı ve malzemelerinin listesi hazırlanmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Canlandırma teçhizat ve malzeme listesi olmalıdır.
- b) Canlandırma teçhizat ve malzemeleri günlük olarak kontrol edilmeli ve kayıtları tutulmalıdır.

30.2 Ambulanslardaki canlandırma teçhizatı ve malzemeleri yetişkinlerin, çocukların ve bebeklerin müdahalesine uygun olmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Tüm yaş gruplarına uygun, yeterli sayıda malzeme bulunmalı ve bu malzemelerin listesi oluşturulmalıdır.
- b) Malzemelerin kontrolleri yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

30.3 Ambulanslardaki canlandırma teçhizatı ve malzemelerin günlük kontrolleri yapılmalıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Ambulans günlük kayıt formu her gün nöbetçi ekip tarafında doldurulmalıdır.

31 İl Ambulans Servisi Başhekimliği Personeli, Komuta Kontrol Merkezi Personeli ve İstasyon Personeli kendi birimleri ile ilgili yangın emniyeti ve güvenliği konusunda eğitiliyor mu?

31.1 Personel, olası yangında alacağı görevi bilmelidir.

Amaç: Personelin, meydana gelebilecek bir yangın durumunda görevini yapabilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Yangın durumunda hangi personelin neler yapması gerektiğini belirten yazılı bir düzenleme olmalıdır.

b) Yangın eğitimi ve tatbikatı yılda bir kez yapılmalı ve eğitim kayıt altına alınmalıdır.

NOT: Randomize olarak seçilen bir personele olası yangın durumunda ne yapması gerektiği sorulabilir.

31.2 Personel, acil durumlarda tehlikeli atık ve malzemelerin depolanması, taşınması ve uzaklaştırılması için alınması gereken önlemleri bilmelidir.

Amaç: Personelin acil durumlarda kendisini ve çevresini koruyacak önlemleri almasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Tehlikeli maddelerin envanteri yapılmalıdır.

b) Tehlikeli maddelerin depolanması, taşınması ve uzaklaştırılmasına yönelik yazılı bir planlama olmalıdır.

c) Personele bu konuda eğitim verilmeli ve kayıtları tutulmalıdır.

31.3 Komuta Merkezi ve istasyon tahliye planı oluşturulmalı ve bu plan tüm personelin görebileceği bir yere asılmalıdır.

Amaç: Acil durumlarda komuta merkezi ve istasyonların uygun sürede tahliyesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Acil durumlarda komuta kontrol merkezi ve istasyonların tahliyesini içeren bir plan oluşturulmalıdır.

b) Tahliye planı komuta kontrol merkezi ve istasyonlarda herkesçe görülebilecek yerlerde asılı bulundurulmalıdır.

31.4 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Komuta Kontrol Merkezi, İstasyon ve ambulanslarda yangın söndürme tüpü bulunmalıdır.

Amaç: Olası bir yangında kontrolün sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Yeterli sayıda yangın söndürme tüpleri bulunmalı ve çalışır durumda olmalıdır.
- b) Yangın söndürme tüplerine erişim kolay olmalıdır.

31.5 Yangın söndürme tüpleri 3 ayda bir düzenli olarak kontrol edilmeli ve kontrol kayıtları tutulmalıdır.

Amaç: Yangın tüplerinin kullanıma hazır şekilde bulundurulmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Yangın söndürme tüplerinin kontrolleri 3 ayda bir düzenli olarak yetkili kişi ya da kurumlarca yapılmalıdır.
- b) Tüplerin kontrol tarihini gösteren etiketleri bulunmalıdır.
- c) Kontrol kayıtları bulunmalıdır.

GENEL KOŞULLAR

32 Nöbete ilişkin kayıtların tutulacağı bir istasyon nöbet defteri var mı?

32.1 İstasyonda nöbet esnasında olan olayların yazılacağı nöbet defteri olmalıdır.

Amaç: Nöbet süresince yaşanan önemli olaylar ve başhekimlik tarafından verilen talimatların kayıt altına alınmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) İstasyonlarda nöbet defteri bulunmalıdır.
- b) Nöbet defteri sayı numaralı ve kurum onaylı olmalıdır.

32.2 Nöbet defterinde günlük nöbet kayıtları bulunmalıdır (İstasyonda nöbet esnasında meydana gelen olaylar nöbet defterine kayıt edilmeli, herhangi bir olay meydana gelmemiş ise olay bulunmadığı hususu da kayıt altına alınmalıdır).

Amaç: Nöbet faaliyetlerinin kayıt altına alınmasının sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Nöbet defteri kayıtlarının düzenliliği kontrol edilir.

32.3 Nöbet defterinde nöbetçilerin (doktor, yardımcı sağlık personeli) adı, soyadı ve imzaları ile tarih bulunmalıdır.

Amaç: Nöbet defterine yapılan kayıtların kim tarafından ve ne zaman yapıldığının tespit edilmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Günlük notların yazıldığı nöbet defterinde nöbet ekibinin adı, soyadı, imzaları ve tarihi kontrol edilir.

33. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliğine uygun olarak, personele oda, tuvalet, malzeme deposu, kılık kıyafet, ambulans garajı ile telefon, telsiz ve gereken diğer malzeme sağlanıyor mu?

33.1. Mevzuata uygun olarak, personele oda, tuvalet, banyo, malzeme deposu, kılık kıyafet, ambulans garajı ile telefon ve telsiz vb. malzemeler sağlanmalıdır.

Amaç: Personele uygun şartları karşılayan çalışma ortamının ve gerekli donanımın sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliğine uygun olarak personele oda, tuvalet, banyo, malzeme deposu, kılık kıyafet, ambulans garajı ile telefon ve telsiz vb. malzemelerin sağlanmasıdır.

33.2. Personelin dinlenebileceği koltuk ve dinlenme ortamı bulunmalıdır.

Amaç: Personelin verimli çalışabilmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

a) Personelin vaka aralarında istirahat edebileceği şartların (koltuk, dinlenme ortamı ve benzeri) sağlanmış olmalıdır.

34 Tüm sağlık personeline hastaya tıbbi müdahale ile ilgili olarak temel eğitim, ileri kardiyak(yaşam), pediatrik ve travma yaşam desteği konusunda yılda en az bir defa eğitim veriliyor mu?

34.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından hizmet içi eğitim programı hazırlanmalı ve en az yılda bir defa eğitim verilmelidir.

Amaç: Personelin mesleğini daha iyi icra etmesi, yenilikleri takip edebilmesi ve kişisel gelişimine katkı amacıyla eğitim düzenlenmesinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personelin eğitim ihtiyacı planlanmalı ve düzenlenen eğitimler kayıt altına alınmalıdır.
- b) Yılda en az bir kez ilgili konularda eğitim verilmelidir.

34.2 İleri kardiyak, pediatrik ve travma ve temel yaşam desteği konusunda eğitim verilecek personel belirlenmelidir.

Amaç: Personelin mesleki bilgi, beceri ve donanımının artırılmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) İleri kardiyak, pediatrik, travma ve temel yaşam desteği konusunda başhekimlik tarafından kimlerin hangi eğitimleri alacağı yazılı olarak planlanmalıdır.

34.3 Eğitim verilen personel eğitim başında ve sonunda eğitimin içeriği ile ilgili olarak değerlendirmeye tabi tutulmalıdır.

Amaç: Verilen eğitimlerin etkililiğinin ollmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personele verilen ileri kardiyak, pediatrik ve travma ve temel yaşam desteği eğitimlerinin etkililiği ön test ve son test ya da benzer yöntemlerle değerlendirilmelidir.

- b)Bu değerlendirme sonuçları kayıt altına alınmalıdır.
c) Gelecek eğitimler bu değerlendirme sonuçlarına göre planlanmalıdır.

34.4 Eğitim uygulamalı olmalı ve uygulama rehberi eşliğinde yapılmalıdır.

Amaç: Personelin becerilerinin ve eğitimin etkililiğinin artırılmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Personele tıbbi müdahale ile ilgili olarak verilen ileri kardiyak (yaşam), pediatrik ve travma ve temel yaşam desteği eğitimleri uygulamalı olmalı, uygulamalar hazırlanmış olan bir rehber eşliğinde yapılmalıdır.

35 Ambulans sürücülerine yönelik eğitim yapılıyor mu?

35.1 İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından hizmet içi eğitim programı hazırlanmalı ve en az yılda bir defa eğitim verilmelidir.

Amaç: Ambulans sürücülerinin sürekli eğitiminin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a)Her ambulans sürücüsüne yılda en az bir kez kendi konularında ve gerekli olabilecek diğer medikal ve paramedikal konularda hizmet içi eğitim verilmelidir.
b) Bu eğitimlere ilişkin eğitim planı ve katılanlara ilişkin kayıtlar bulunmalıdır.

35.2 Göreve yeni başlayan sürücülere uyum eğitimi verilmelidir.

Amaç: Yeni başlayan sürücülerin kuruma uyumu ve görev esnasında yapacakları işlemler hakkında bilgi verilmesidir.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Göreve yeni başlayan sürücüler için uyum eğitimi yapılmalıdır.
b) Eğitim kayıtları bulunmalıdır.

35.3 Sürücülere ambulans güvenli sürüş teknikleri eğitimi ve ileri sürüş eğitimleri verilmelidir.

Amaç: Hasta, çalışan ve sürüş güvenliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Ambulans sürücülerine düzenli olarak güvenli sürüş teknikleri eğitimi verilmelidir.
- b) Eğitim kayıtları bulunmalıdır.

35.4 Eğitim uygulamalı olmalı ve uygulama rehberi eşliğinde yapılmalıdır.

Amaç: Sürücülerin bilgi ve becerilerinin artırılmasıdır.

Değerlendirilecek Hususlar:

- a) Sürücülere güvenli ve ileri sürüş teknikleri hakkında teorik ve uygulamalı eğitim verilmelidir.
- b) Güvenli sürüş teknikleri eğitimi için bir plan/rehber hazırlanmalı ve eğitimler bu plan/rehber dahilinde gerçekleştirilmelidir.