

 MANİSA CELALBAYAR ÜNİVERSİTESİ HAFA SULTAN HASTANESİ	SANTRAL PROSEDÜRÜ			 KALİTE YÖNETİM BİRİMİ
KU.PR.11	18.07.2017	Revizyon No	Revizyon tarihi	1/1

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi santralinde iletişimin sorunsuz olarak sürdürülmesi için iletişim etkinliğini artırmaktır.

2.KAPSAM:

Bu prosedür Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde hastane içi ve dışı iletişim faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULAR:

Hastane Müdürü, Müdür Yrd. Santral Sorumlusu, Santral memuru

4.UYGULAMA:

4.1 Çalışma Sistemi:

Hastane santralinde gündüz iki gece vardiyasında ise iki personel hafta sonu bir personel olmak üzere toplam beş personel çalışmaktadır. Hafta içi mesai saatlerinde birimde iki personel bulunmakta, nöbet saatlerinde ve hafta sonların da bir personel dönüşümlü olarak çalışmaktadır. Santralde bir merkez iki yedek telefon olmak üzere üç telefon ayrıca, dört yüz elli iç hat ve altı dış hat bulunmaktadır. Dış hattın bağlanması, hastanemize dışarıdan gelen aramaları bekletmeye aldıktan sonra istenilen dâhili numara girilerek aktarım gerçekleşir. Hastane içinden dışarıya yapılacak olan aramaları arayan birim dokuz tuşu ile sistemde olan boş bir hat alır ve numarayı çevirir ve konuşma gerçekleşir.

4.2 Anons Ve Telsiz

Mesai saatleri içinde temizlik personeli, hasta bakıcı, yanlış araç park edenlerin araç plakalarını ve kan anonslarını santral memuru yapar. Hastane merkezi olarak telsiz merkez sistemi santralden yönetilir. Santral memuru bazı birimlere telsiz anonsuyla ulaşmaktadır. Şehir dışı ve cep aramalarında da nöbete kalan santral memuru adı ve soyadı, çalışma saatleri, tarihi belirterek aramayı yapan kişinin ve konuştuğu kişinin adı, soyadı, telefon numarası ve görüşme saatini kayıt edilir.

4.3 Bakım Ve Onarım

Telefonlarımızda gerçekleşecek herhangi bir arıza durumunda teknik servis çağrılır ve gerekli onarım yapılır.