



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSU GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KKU02.19
Yayın Tarihi	01.01.2014
Revizyon Tarihi	27.01.2025
Revizyon No	04
Sayfa No	1 / 2

Birim:	Diş Hekimliği Fakültesi
Görev Adı:	Hasta Hakları Birim Sorumlusu
Amiri:	Dekan, Kalite Yönetim Direktörü, Fakülte Sekreteri
Sorumluluk Alanı:	Hasta hakları ihlallerine ilişkin birime ulaşan başvuruları kabul etmek, birimin istatistiklerini tutmak ve resmi yazışmalarını yapmak
Görev Devri:	Yokluğunda yönetimin uygun gördüğü personel vekalet eder
Görevin Amacı:	-Sağlık tesislerinde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair bilgilendirmektir.
Temel İş ve Sorumluluklar:	<ol style="list-style-type: none">1. Amiri tarafından verilen talimatlar doğrultusunda, hastanede tedavi gören hastalar ve personelle bire bir görüşerek anket yapmak, istek ve şikâyetlerini değerlendirerek amirine sunmak2. Ayaktan hasta memnuniyet anketlerini yapmak. Yapılan anketlerin veri analizlerini yapmak, kayıtlarını düzenli olarak tutmak3. Hasta istek ve şikâyetlerini değerlendirmek ve bunların analizini yapmak4. Halkın beklentileri doğrultusunda değişiklikler yapılması için hastane üst yönetimine öneriler sunmak5. Hastane personeli ile görüşerek istek ve şikâyetlerini değerlendirerek rapor haline getirmek6. Yıllık veya aylık bültenler hazırlamak; hazırlanan bültenleri hastane personeline ve toplumun bütün kesimlerine duyurmak.7. Hastane personeliyle kaynaştırmak amaçlı gezi, kokteyl, çay partileri vb. aktiviteler düzenlemek8. Konusuyla ilgili amiri tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek9. Hastalara nazik bir tarzda davranmalı ve şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplandırmalı veya bunları uygun kişilere yönlendirmelidir10. İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalı, kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmelidir11. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirmek12. Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek13. Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak14. Kendi kurumundaki hastalar için eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek15. Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak16. Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak17. Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.18. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek.19. Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak.20. İnternet üzerinden veri girişi işlemlerini başvurunun alınmasından itibaren 24 saat içinde yapmak.21. Hasta hakları kurulunda incelenecek dosyaları hazırlamak22. İlgili birimlerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin bakım, onarım ve korunmasını sağlamak.23. 3 ayda bir istenilen istatistiki formları doldurarak Sağlık Müdürlüğü'ne göndermek.24. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.25. Evrakları "Hasta İletişim Birimi Gelen-Giden Evrak Defteri"ne kaydetmek.26. Kurulda görüşülecek dosya ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri hasta hakları kurulu üyelerine başvurudan sonra en geç 4 gün sonra ellerinde olacak şekilde dağıtmak.



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSU GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KKU02.19
Yayın Tarihi	01.01.2014
Revizyon Tarihi	27.01.2025
Revizyon No	04
Sayfa No	2 / 2

	<p>27. Kurulda alınan kararları ilgililere resmi olarak 3 iş günü içinde bildirmek ve bundan sonra yapılacaklar konusunda başvuran kişiye bilgi vermek.</p> <p>28. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili araştırmalara, seminerlere katılmak, güncel ve konu ile ilgili yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak, yayınlara katılmak gibi hususlarla ilgili işlemleri yürütmek.</p> <p>29. Hastaların ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmelerini temin etmek amacıyla hastanenin uygun yerlerinde hastalar, personel ve ziyaretçilerin kolayca ulaşım okuyabilecekleri bilgilendirici tabela, broşür, kitapçık, eğitici broşür, afiş vb, yeterince bulundurulmasını takip etmek.</p> <p>30. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatmak</p>
Yetkileri:	<ul style="list-style-type: none">• Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak
Yetkinlik: (Aranan Nitelikler)	<ol style="list-style-type: none">1. En az lise, tercihen bir yükseköğretim kurumunun halkla ilişkiler bölümünden mezun olmak.2. Görevinin gerektirdiği bilgisayar paket programlarını kullanabilmek.3. Güçlü beşeri ilişkiler kurabilme ve bunları sürdürebilme yeteneğine sahip olmak.