

	T.C BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI FORMU			
	Doküman Kodu: KKU05.01.FR	Yayın Tarihi:	Revizyon No:00	Revizyon Tarihi:00

BİRİM/ALT BİRİM	:	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ/AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
GÖREV ADI	:	HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ
AMİR VE ÜST AMİRLER	:	DEKAN/DEKAN YARDIMCISI/MERKEZ MÜDÜRÜ(BAŞHEKİM)/MERKEZ MÜDÜR (BAŞHEKİM)YARDIMCISI/FAKÜLTE SEKRETERİ (İDARİ AMİR)
GÖREV DEVRİ	:	İDARENİN UYGUN GÖRDÜĞÜ DİĞER YETKİN PERSONEL

GÖREV AMACI

Aşağıda tanımlanan sorumluluğunda bulunan görevleri eksiksiz yerine getirerek Fakültenin/Merkezin hasta hakları işlerini yürütmektir.

TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR

- Başta çocuklar ve engelliler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak,
- Hastaların dilek, şikâyet ve önerilerini dinlemek,
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak,
- Gerekli Düzenleyici Önleyici Faaliyetlerin başlatılmasını sağlayarak talep sahiplerine geri bildirimde bulunmak,
- Yerinde çözilemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formunu doldurarak Hasta Başvuru bildirim Sistemi'ne (HBBS) kaydetmek ve hasta talep ettiği taktirde hasta hakları kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek,
- Başvuru alındığında acil durum mevcut ise aynı gün Fakülte/Merkez idaresini bilgilendirmek,
- Başvuru Forumu'nun 3 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak,
- Fakülte web sayfasına (e-mail adresine internet aracılığı ile) ulaşan hastaların/yakınlarının düşüncelerini, isteklerini, şikâyetlerini ve memnuniyetlerini ifade ettikleri mesajları incelemek ve işlem yapmak,
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini ve eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenen konularında hasta hakları kurulu ile iş birliği yapmak,
- Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,



T.C
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
**HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI
FORMU**

Doküman Kodu: KKU05.01.FR

Yayın Tarihi:

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:00

Sayfa 2 / 2

- Hastaların/yakınlarının öneri ve şikâyetlerinin ölçme ve değerlendirme raporlarını düzenlemek ve sonuçlarını Kalite Yönetim Birimine iletmek,
- Hasta ve hasta yakınlarından gelen dilekçelerin yazışmalarını, takibini ve bölümlerden alınan sonuçların dilekçe sahibinin belirttiği iletişim adresine yazılı belge veya telefonla bilgi verilmesini sağlamak,
- Fakültede verilen hizmetlerin değerlendirilmesi ve iyileştirme yapılması amacıyla oluşturulan hasta memnuniyet anketlerinin yapılmasına yardımcı olmak ve Kalite Yönetim Birimi ile koordineli çalışmak,
- Hasta ve hasta yakınlarının görüş ve önerilerini içeren panolar için hazırlanmış matbu evrakların yeterli sayıda bulunup bulunmadıklarını kontrol etmek,
- Hasta ve hasta yakınları ile yapmış olduğu yüz yüze, telefon ve e-posta ile gelen görüşmeleri, dilek şikâyet kutularından çıkan formları ve resmi dilekçe sayılarını aylık verimlilik kriterleri şeklinde düzenlemek,
- Düzenlenen eğitim ve toplantılara katılmak,
- Mesai saatlerine uymak, özrü ya da amirlerinden izini olmaksızın görevden erken ayrılmamak ve görev mahallini terk etmemek, mesai saatlerinde yaka kartlarını (personel kimlik kartı) takmak,
- İzne ayrılma gibi durumlarda, ayrılmadan önce devam eden ve takip edilmesi gereken iş ve işlemleri vekâlet edecek personele aktarmak, EBYS sistemi üzerinden vekâlet işlemlerini yaparak onaya sunmak ve durumdan amirlerine bilgi vermek,
- Görevini gizlilik, kanun, mevzuat ve yönetmelik ilkelerine uygun olarak yapmak,
- Görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütmek,
- İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uymak,
- Amirler tarafından yazılı ve sözlü verilen diğer iş ve işlemleri yapmak ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve sorumlulukları yerine getirmektir.

YETKİLER

- Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak,
- Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereçleri kullanabilme yetkisine sahip olmak,
- Fakültede/Merkezde meslek etiğinin temel ilkeleri olan doğru davranış biçimlerini uygulamayı, dürüst, adil, eşit ve tarafsız olmayı yerine getirmektir.



T.C
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
**HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI
FORMU**

Doküman Kodu: KKU05.01.FR

Yayın Tarihi:

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:00

Sayfa 3 / 2

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİM SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	DEKAN/BAŞHEKİM