

	HASTA HAKLARI BİRİMİ SORUMLUSU GÖREV TANIMI			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KU.YD.16	01.01.2024	0	-	Sayfa:1/2

Görev: Hasta İletişim Birim Sorumlusu

Görev Yeri: Hasta Hakları Birimi

Amiri ve Üst Amirler: Başhekim, Başhekim Yardımcısı

Görev Devri: Diğer Görevlendirilen Memur

Görev Amacı:

Hasta hakları birimine hasta ve hasta yakınları tarafından yazılı ve sözlü olarak iletilen öneri ve şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetleri tanımlamak.

Temel İş, Yetki ve Sorumluluklar:

- Başta çocuklar ve özürölüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.**
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
- Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirir.**
- Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün Kurul Başkanı imzası ile "Bilgi Formu" doldurur ve şikâyet edilen kişiden bilgi ister.
- Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
- Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.
- Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek.**
- Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak.**
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu ile işbirliği yapmak.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması sağlamak.
- Eğitime katılan çalışanlar için ödöl sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.
- Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek.
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.**
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.
- Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.
- Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek.
- Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak.

	HASTA HAKLARI BİRİMİ SORUMLUSU GÖREV TANIMI			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KU.YD.16	01.01.2024	0	-	Sayfa:2/2

- 19. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatmak.**
- 20. Ayrıca Öneri- şikayet kutularından çıkan formları ilgili Başhekim ile birlikte değerlendirmek.**

HAZIRLAYAN	İNCELEYEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	KURUM MÜDÜRÜ	BAŞHEKİM