



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEK HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

HASTA HAKLARI ve GÜVENLİĞİ ALT BİRİM GÖREV TANIMI

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.16

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 1/3

Bağlı Olduğu Birim	:	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ KALİTE YÖNETİM BİRİMİ, FAKÜLTE SEKRETERLİĞİ, BAŞHEKİMLİK
Alt Birimin Adı	:	HASTA HAKLARI ve GÜVENLİĞİ
Görevin Alanı/Kapsamı	:	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Görevin Kısa Tanımı:

Hasta hakları ve güvenliği ile ilgili her türlü faaliyeti tüm yasal düzenlemeler ve belirlenen standartlara uygun olarak eksiksiz ve hızlı bir şekilde yerine getirmek, faaliyetlerini Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak yürütmektir.

Yapmakla Sorumlu Olduğu İşler:

- Başta çocuklar ve özürllüer 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 (DÖF) başlatılmasını sağlayarak talep sahiplerine geri bildirimde bulunmak,
- Yerinde çözülemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formunu doldurarak Hasta Başvuru bildirim Sistemi'ne (HBBS) kaydetmek ve hasta talep ettiği takdirde hasta hakları kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek,
- Başvuru alındığında acil durum mevcut ise aynı gün fakülte idaresini bilgilendirmek,
- Başvuru Formu'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 sabah ve akşam olmak üzere günde en az 2 defa incelemek ve işlem yapmak,
- 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 İl Koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak,
- Fakülte Hizmetleri konusunda yapılan şikâyetleri konularına göre sınıflayarak üst birimdeki amirlerine sunmak,
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak,
- Kendi kurumundaki hasta hakları ile ilgili eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek,
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak,
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları, kanunları izlemek ve duyurmak,
- Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
- Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre



HASTA HAKLARI ve GÜVENLİĞİ ALT BİRİM GÖREV TANIMI

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.16

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 2/3

idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek,

- Hastaların/yakınlarının öneri ve şikayetlerinin ölçme ve değerlendirme raporlarını düzenlemek ve sonuçlarını Kalite Yönetim Birimine iletmek,
- Dilek-şikâyet kutularından çıkan bildirimlerin takibini yapmak ve verilerin istatistiğini yapmak, şikâyetleri konularına göre sınıflayarak üst birimdeki amirlerine sunmak,
- 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-mail ile gelen görüşmeleri, dilek-şikâyet kutularından çıkan formları ve resmi dilekçe sayılarını aylık verimlilik kriterleri şeklinde düzenlemek,
- Tereddüt ettiği ve/veya kendisini aşan her durumda üst birimdeki amirleri ile temas kurarak, hızlı ve doğru çözümler yaratmak,
- Üst birimdeki amirlerinin bilgisi olmadan ilgisiz kişilere bilgi ve belge vermekten kaçınmak,
- Görevini gizlilik, kanun, mevzuat ve yönetmelik ilkelerine uygun olarak yapmak,
- Birimdeki tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltilici Önleyici Faaliyet) başlatmak,
- Birime teslim edilmiş olan evrakın saklanması, arşivlenmesi ve gerektiği zaman yeniden kullanılabilmesi için gereken şartları hazırlamak,
- Düzenlenen eğitim ve toplantılara katılmak,
- Yapılan iş ve işlemlerde üst birimi bilgilendirmek, yapılamayan işleri gerekçeleri ile birlikte açıklamak,
- Görev alanında karşılaştığı herhangi bir uyumsuzluk veya sorunu üst birime bildirmek,
- Birimin her türlü temizliği ve düzeninden sorumlu olmak,
- Birime teslim edilen araç-gereçleri kullanım ve bakım talimatına göre kullanmak, muhafaza etmek ve bunların her türlü israfına mani olmak. Bozulmamalarına, kaybolmamalarına ve hususi maksatlarla kullanılmamalarına dikkat etmek,
- Birimdeki çalışma ortamında tehlikeye sebebiyet verebilecek, ocak, ısıtıcı, çay makinesi gibi cihazlardan uzak durmak, her gün ortamı terk ederken, bilgisayar, yazıcı gibi elektronik aletleri kontrol etmek, kapı ve pencerelerin kapalı tutulmasına dikkat etmek,
- Fakültede disiplinli bir çalışma ortamının sağlanması hususunda alınan tedbirlere uymak,
- Görev ve sorumluluk alanındaki faaliyetlerin mevcut iç kontrol sisteminin tanım ve talimatlarına uygun olarak yürütülmesini sağlamak,
- Görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütmek,
- İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uymak,
- Çalışmalarını uyum ve işbirliği içinde gerçekleştirmek,
- Amirleri tarafından verilen görev ve hizmetler ile ilgili emirleri tam ve zamanında yerine getirmek,
- Amirlerinin vereceği ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEK HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

HASTA HAKLARI ve GÜVENLİĞİ ALT BİRİM GÖREV TANIMI

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.16

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 3/3

sorumlulukları yerine getirmektir.

İş Yapmakla Sorumlu Personelin Unvan ve Nitelikleri:

- Unvan: Hasta Hakları ve Güvenliği Personeli
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda ve 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nda belirtilen genel niteliklere sahip olmak,
- Görevinin gerektirdiği düzeyde iş deneyimine sahip olmak,
- Faaliyetlerini en iyi şekilde sürdürebilmesi için gerekli karar verme ve sorun çözme niteliklerine sahip olmak,
- İyi seviyede bilgisayar programlarını kullanabilmek,
- İletişime açık ve hoşgörülü olmak,
- Görev alanı ile ilgili mevzuata hakim olmak,
- En az lise veya dengi okul mezunu olmaktır.