



HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI

Doküman No: OE-GT-068
Yayın Tarihi : 24.07.2017
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi :
Sayfa No : 1/1

Ünvanı: Hasta Hakları Birim Sorumlusu

Bağlı Olduğu Pozisyon: Başhekim

Vekili:

Nitelikler: Halkla İlişkiler Konusunda Deneyimli

En az lise mezunu olmak.

Görev ve Sorumluluklar:

- Kuruma başvuran ve kurumla ilgili geri bildirimde bulunmak isteyen hastaların/yakınlarının sorunlarını, görüşlerini dinler. Hastalara/yakınlarına empatiyle ve güler yüzle yaklaşır. Hasta ve yakınlarını kurumun işleyişi ile ilgili bilgilendirir.
- Başvuranların iletişim bilgilerini alır ve yapılan tüm başvuruları kayıt altına alır.
- Sorunlara çözüm odaklı ve tarafsız yaklaşır.
- Hemen çözümlenebilecek sorunlar için gerekli yönlendirmeyi yapar.
- Gelen başvuruları “**Hasta İletişim Birimi Sözlü Başvuru Kayıt Formu**”na ve “**Hasta İletişim Birimi Yazılı Başvuru Kayıt Formu**”na kaydeder.
- Yazılı olarak şikayetlerini iletmek isteyen hastaların/yakınlarının şikayetlerini alır ve aynı gün içinde Başhekimliğe iletir.
- Her ay sonunda ay içinde Hasta Hakları Birimine gelen (yazılı, sözlü) tüm geri bildirimleri gruplayarak “**Hasta/Hasta Yakını Geri Bildirimleri Aylık Raporu**”na aktarır.
- Her ay başında hastane yönetiminde uygun görülen bir kişi ile birlikte Hasta Öneri-Şikayet kutularını açar ve hangi kutudan kaç adet form çıktığını tutanakla kayıt altına alır.
- Her ay sonunda ay içinde kutulardan çıkan formlarda yer alan geri bildirimleri de gruplayarak “**Hasta/Hasta Yakını Geri Bildirimleri Aylık Raporu**”na aktarır.
- Kurumun web sayfasında hasta ve yakınları için ayrılmış görüş-öneri alanlarına gelen önerileri her hafta başında gözden geçirir.
- Her ay sonunda ay içinde bu alana gelen öneri-şikayetleri de gruplandırarak “**Hasta/Hasta Yakını Geri Bildirimleri Aylık Raporu**”na aktarır.
- Kritik gördüğü geri bildirimleri, HKSS’a zaman geçirmeden iletir.
- Her ayın ilk haftası içinde önceki ayın “**Hasta/Hasta Yakını Geri Bildirimleri Aylık Raporu**”nu sonunda HKSS’a iletir.
- Gerekli durumlarda kurumun çeşitli kurullarında/komitelerinde Hasta Hakları Birimi’ni temsil eder. istendiğinde hasta/yakını geri bildirimleri ile ilgili görüşlerini sunar.
- Hasta ve yakınlarının memnuniyetini artıracak öneriler geliştirir ve HKSS ile paylaşır.
- Gerekli durumlarda, hastaya/yakınına geri bildirim yapar.

Yetkiler:

HAZIRLAYAN
BAŞHEKİM

GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL EDEN
KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
ENSTİTÜ MÜDÜRÜ