İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ ONKOLOJİ ENSTİTÜSÜ İstanbul - 1982	**HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI**	Doküman No: OE-GT-068 Yayın Tarihi : 24.07.2017 Revizyon No : 01 RevizyonTarihi: 31.10.2023 Sayfa No : 1/1

Ünvanı: Hasta Hakları Birim Sorumlusu

Bağlı Olduğu Pozisyon: Başhekim

Vekili:

Nitelikler: Halkla İlişkiler Konusunda Deneyimli

En az lise mezunu olmak.

1-Hasta Hakları Birim Personeli Kapsamında 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 yönetimince 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.

2- KYS Kapsamında Görev ve Sorumluluklar

- Üniversitenin Misyonunu, Vizyonunu, Kalite Politikasını benimsemek ve bu doğrultuda hareket etmek,
- Üniversite ve birim kalite hedeflerine ulaşılması için üzerine düşen çalışmaları yapmak,

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BAŞHEKİM	KALİTE TEMSİLCİSİ	ENSTİTÜ MÜDÜRÜ

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ ONKOLOJİ ENSTİTÜSÜ İstanbul - 1982	**HASTA HAKLARI BİRİM PERSONELİ GÖREV TANIMI**	Doküman No: OE-GT-068 Yayın Tarihi : 24.07.2017 Revizyon No : 01 RevizyonTarihi: 31.10.2023 Sayfa No : 1/1

- Faaliyetlerini yürütürken İÜ KYS dokümanlarına uygun hareket etmek ve kayıtları eksiksiz tutmak,
- KYS kapsamında biriminde yapılacak düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yerine getirilmesine katkı sağlamak,
- KYS çalışmaları kapsamında yapılan faaliyetlere birimi adına katkı sağlamak

Yetkiler:

HAZIRLAYAN	**GÖZDEN GEÇİREN/KONTROL EDEN**	**ONAYLAYAN**
BAŞHEKİM	KALİTE TEMSİLCİSİ	ENSTİTÜ MÜDÜRÜ