



**HASTA HAKLARI SORUMLUSU GÖREV, YETKİ
VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_053	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi”

02.01.2023

“Açıklama”

Hastane Logosu’nun yenilenmesi,
TEMOS standartları doğrultusunda, tüm maddeler
gözden geçirildi.
Doküman numaraları değiştirildi.

“Revizyon No”

1

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
İnsan Kaynakları Müdürlüğü	Kalite Koordinatörü	Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı



**HASTA HAKLARI SORUMLUSU GÖREV, YETKİ
VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_053	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

1. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM

Hasta Hakları Birimi

2. BAĞLI OLDUĞU BİRİM / YÖNETİCİ

Başhekim

2.1. Kendisine Bağlı Kadrolar: -

2.2. Yerini Alacak Kişi: Yöneticisinin uygun göreceği kişi.

3. ÇALIŞMA KOŞULLARI

3.1. Çalışma Gün ve Saatleri: Hafta içi her gün saat 08:00-17:00 arası.

3.2. Deneme Süresi: 3 ay (KKTC,22/1992 sayılı İş Yasası, 11. maddesi gereği)

3.3. Alması Gereken Eğitimler: Genel Oryantasyon Programı, İşbaşı Adaptasyon Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Programı ve diğer hizmet içi eğitimler

4. İŞİN TANIMI

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi polikliniklerinde ve yatan hasta katlarında, verilen hizmetler hakkında hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ,istek ve önerilerin en kısa sürede çözüme kavuşmasını ve gerekli bilgilendirilmenin yapılmasını sağlamaktır.

5. SORUMLULUKLAR

5.1. Kurumsal Sorumluluklar

5.1.1. Görevini yerine getirirken kurumun çıkarları doğrultusunda hareket etmekle sorumludur.

5.1.2. Kurumun misyon, vizyon ve politikalarına göre görevini yerine getirmekle sorumludur.

5.1.3. Kurum içi zorunlu ve bölüme özel eğitim programlarına katılmakla sorumludur.

5.1.4. Kurumun ve hasta bilgilerinin gizliliğine ve mahremiyetine uygun davranmakla sorumludur.

5.1.5. Merkezden görevlendirme yapıldığında gösterilen Grup şirketinde geçici/sürekli görev almakla sorumludur.

5.1.6. Bir üst pozisyon bulunmadığı durumlarda pozisyonun görevlerini üstlenmekle sorumludur.

5.1.7. Mevcut kanun ve yönetmelikler, kurumun çıkarmış olduğu prosedür ve iş akışlarına uygun davranmakla ve ekibinin de bu doğrultuda davranmasını sağlamakla sorumludur.

5.1.8. Hasta Hakları İşleyiş Prosedüründe tanımlanan ve üst yöneticiler tarafından istenebilecek görevleri yerine getirmekle sorumludur.

5.1.9. İlgili toplantılara katılmak ve alınan kararları uygulamakla/ uygulanmasını sağlamakla sorumludur.

5.1.10. Gerektiği durumlarda yönetmekte olduğu ekibin görevlerini yerine getirmekle sorumludur.

5.1.11. Akreditasyon ve kalite yönetim sistemi standartları doğrultusunda uygulamaların gerçekleşmesini sağlamakla sorumludur.

5.1.12. Hasta odaklı çalışmak; hasta ve hasta yakınlarının haklarını bilmek, bu haklara uygun davranmak, ekibinin de aynı şekilde davranmasını sağlamak ve denetlemekle sorumludur. Hasta memnuniyet / şikâyetlerini tespit ve değerlendirme mekanizmalarının



**HASTA HAKLARI SORUMLUSU GÖREV, YETKİ
VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_053	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

oluşturulmasına katkıda bulmak, oluşturulan mekanizmayı uygulamak, hasta ve hasta yakınlarını kendi süreçleri dışında (kendi çözemeyeceği, başka bölümlerle ilgili) hastane veya çalışanlar hakkında şikâyetleri olduğu durumda bir üst yöneticisine ve/veya Hasta Hakları Birimine yönlendirmekle sorumludur.

5.1.13. Hastane içerisinde engelli ve yaşlılara öncelik verme ve verilmesini sağlamakla sorumludur.

5.2. Göreve Özel Sorumluluklar

5.2.1. YDÜ Hastanesi'nde tanımlanmış olan hasta haklarını korumak, uygulamak ve geliştirmek. Bu sayede yüksek sağlık hizmeti kalitesi ile YDÜH'nin benimsediği sağlık kültürünün yerleştirilmesini sağlamak.

5.2.2. Ayaktan ve yatan hastaların ve hasta yakınlarının yazılı, sözlü, telefon vb. İletişim araçlarıyla ilettikleri şikâyetleri ve önerileri almak, gerekirse bu kişilerle yüzyüze görüşme yaparak sorunun detaylarını anlamak.

5.2.3. Şikâyeteye yönelik tüm bilgileri toplayarak şikâyeteye neden olan durumu belirleyip ilgili kişi ve bölümleri bilgilendirmek, bölümlere kendi sorumluluk alanları içinde bulunan konuları iletmek / iletilmesini organize etmek.

5.2.4. Çözümlemesi multidisipliner bir bakış açısı gerektirdiği taktirde başvuruyu Etik Kurul'una iletmektedir.

5.2.5. Etik Kurulu 'nda verilen kararı çözüm aşamasında hasta ve hasta yakınları ile paylaşarak hasta memnuniyetinin sağlanmasına katkıda bulunur.

5.2.6. Şikâyet ile ilgili kararın uygulanıp uygulanmadığını takip etmek, kayıtları tutmak, bu verilerden elde edilen istatistiki sonuçları raporlar.

5.2.7. Hastaları, hasta yakınlarını ve hastane çalışanlarını hasta hakları konusunda bilgilendirir.

5.2.8. Bölümün sistemsel verilerinin takibini, kontrolünü ve raporlamasını yapar.

5.2.9. Bölümün özelliklerine uygun olarak dökümanları ve ilan/bilgi panolarını günceller.

5.2.10. Bölümün iş akışının etkisini ve kalitesini arttırmak için bölüm toplantıları düzenler.

5.2.11. Kendi kadrosunda yeni işe başlayan personelin oryantasyonuna yardımcı olur.

5.2.12. Hasta ve yakınlarına herhangi bir ayırım gözetmeksizin nazik, saygılı ve davranışlarına dikkat ederek yaklaşmakla yükümlüdür.

5.2.13. Kurumun imajına uygun görünüm ve olumlu davranış imajı sergiler.

5.2.14. Kendi bölümü ve diğer bölümlerle birlikte ekip çalışması sergiler.

5.2.15. Hastanın, hasta yakınlarının ve kurumun malına ve kaynaklarına özen ve saygı ile muamele etmek.

5.2.16. Tıbbi kayıtların gizliliği politikasına bağlı olmalıdır.

5.2.17. Personel, bölüm ve kurum performansının geliştirilmesi için sürekli çaba sarfedip, önemini geliştirir.

5.3. Çalışma Ortamına Özel Sorumluluklar

5.3.1. Teslim aldığı demirbaş ve malzemelerin kasten veya dikkatsizlik nedeniyle hasarından ve kaybindan sorumludur.

5.3.2. Kaynakları (kırtasiye malzemesi, telefon, bilgisayar vb. cihazlar) doğru, etkin ve verimli kullanmakla, kullanılmasını sağlamakla sorumludur.



**HASTA HAKLARI SORUMLUSU GÖREV, YETKİ
VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_053	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

- 5.3.3.** Hastanelerde görevli olduğu durumlarda; hasta güvenliğini olumsuz etkileyebilecek hatalı bir uygulama yaptığında veya şahit olduğunda birim yöneticisine olayı rapor eder, hastaların güvenliğini sağlamaya yardımcı olur, hastane enfeksiyonlarının gelişmesi ve yayılmasının önlenmesi için gerekli önlemleri alır ve alınmasını sağlar (el yıkama, birim temizliğine dikkat etme vb.)
- 5.3.4.** İş kazalarına karşı dikkatli olmak, kendisi ve/veya ekibinden birisi kazaya maruz kaldıysa; kurumsal düzenlemelere uygun hareket etmekle sorumludur.
- 5.3.5.** Çalıştığı alanın düzenine dikkat ederek herhangi bir uygunsuzluk (temizlik, arıza vb.) gördüğünde, uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli birimlere haber vermekle sorumludur.
- 5.3.6.** Acil durumlarda yönetmiş olduğu birimin tahliyesini sağlamakla sorumludur.
- 5.3.7.** Çalıştığı birimin sorumluluğunda olan tüm bilgi ve belgelerin (hard copy, soft copy) yasal süreler de dikkate alınarak muhafaza edilmesinden sorumludur.

5.4. Mesleki Ve Kişisel Gelişim Sorumlulukları

- 5.4.1.** Sektörel ve mesleki gelişmeleri, yenilikleri takip etmek, gelişim alanlarında ihtiyaç duyduğu eğitimleri talep etmek, aldığı eğitimleri bölümünde etkin şekilde uygulamak, uygulamada yaşadığı sorunları bir üst yöneticisi ile paylaşmakla sorumludur.
- 5.4.2.** Kişisel gelişimi ve kariyer planı ile ilgili yöneticisi ile hedefler belirler ve hedeflere ulaşmada destek alır.

6.GEREKLİ NİTELİKLER

- 6.1. Eğitim:** Üniversite mezunu olması şarttır.
- 6.2. Deneyim:** Alanında 4 yıllık mesleki deneyim ve en az 1 yıl yöneticilik deneyimine sahip olmak
- 6.3. Özel İhtisas/ Sertifika:** -
- 6.4. Yabancı Dil:** İngilizce bilmesi tercih sebebidir.
- 6.5. İşin Gerektirdiği Özellikler:** Olumlu iletişim becerilerine sahip olan, kendini yazılı ve sözlü iyi ifade edebilen, değişime uyum sağlayan, ekip yönetimine becerisine sahip, ikna kabiliyeti güçlü, dikkatli, çözüm odaklı, güvenilir, saygı uyandıran, bilgisini paylaşan
- 6.6. Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar:** Bilgisayar, Telefon, Fotokopi, fax vs
- 6.7. İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi:** Kuruma, personele ve hastalara ait bilgilerin gizli tutulması.

TESLİM ALAN

TARİH :...../...../.....
ADI-SOYADI:.....
İMZA:.....

TESLİM EDEN

TARİH :...../...../.....
ADI-SOYADI:.....
GÖREVİ:.....
İMZA:.....