



**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ**

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

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_098	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

02.01.2023

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

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_098	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

1. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi

2. BAĞLI OLDUĞU BİRİM / YÖNETİCİ

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi İdari Hizmetler Direktörlüğü

2.1. Kendisine Bağlı Kadrolar: -

2.2. Yerini Alacak Kişi: Birim/Bölüm amirinin belirleyeceği kişi.

3. ÇALIŞMA KOŞULLARI

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

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; misyon, vizyon, prosedür ve talimatları doğrultusunda; Hasta Hakları hizmet süreçlerini planlamak, uygulanmasını sağlamak, denetlemek, ekibinin çalışma planlarını hazırlamak ve bölüm yöneticisine raporlamakla yükümlüdür.

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

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

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

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

5.1.9. 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 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.



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

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_098	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

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

5.2. Göreve Özel Sorumluluklar

- 5.2.1.** Hasta memnuniyeti ve memnuniyetsizliği konusunda birimleri bilgilendirmekle ve yönlendirmekle sorumludur.
- 5.2.2.** Çeşitli iletişim araçları ile ulaşan memnuniyet, öneri ya da şikâyet gibi durumların karşılanması, izlenmesi ve değerlendirilip şikâyetlerin çözülmesi için gerekli çalışmaların yapılması ve bu çalışmaların takibinden sorumludur.
- 5.2.3.** Memnuniyet ölçümlerine ilişkin tüm hizmet süreçlerinde ihtiyaçlar ve yenilikleri takip ederek belirlenmiş politikalar doğrultusunda ilgili aksiyon planı hazırlamakla, varolanları gerektiğinde güncelleştirmekle, birim yöneticileri ve yönetim ile paylaşarak uygulamaya hazır hale getirmekle sorumludur.
- 5.2.4.** Uygulama sonuçlarını ve memnuniyet ölçümlerini değerlendirerek, aylık ve yıllık istatistiksel raporlarını kendi bölüm Yöneticisi'ne ve/veya Hastane Yönetimine sunmakla sorumludur.
- 5.2.5.** Memnuniyet ölçümleriyle ilgili ölçümleri ve yöneticisinin istediği raporlamaları oluşturmakla sorumludur.
- 5.2.6.** Görevi ile ilgili güncel yayınları izlemekle ve duyurmakla sorumludur.
- 5.2.7.** Çalışmaları hasta merkezli olarak ve hastaların haklarını daha çok koruyan biçimde ele almakla sorumludur.
- 5.2.8.** Alınan kararlara hastaların katılımını da sağlayarak, hasta bağlılığını arttırmaya yönelik her türlü çalışmayı yürütmekten sorumludur.

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.
- 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



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

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_098	08.04.2015	02.01.2023	RV01	4

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: Yüksekokul/ Üniversite önlisans veya lisans (tercihen psikoloji, sağlık yönetimi bölümlerinden) mezunu olmak.

6.2. Deneyim: Alanında 4 yıllık mesleki deneyim ve en az 1 yıl yöneticilik deneyimine sahip olmak

6.3. Özel İhtisas/ Sertifika: Kalite eğitimleri, mesleki eğitimler.

6.4. Yabancı Dil: Tercihen İngilizce ve/veya diğer diller.

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:.....