



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEK HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

PERSONEL GÖREV TANIMI HASTA HAKLARI PERSONELİ

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.46

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 1/4

Birim Adı	:	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Alt Birim Adı	:	HASTA HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMİ
Tanımı Yapılacak Unvan	:	HASTA HAKLARI VE GÜVENLİĞİ PERSONELİ
Bağlı Bulunduğu Unvan	:	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ, FAKÜLTE SEKRETERİ, BAŞHEKİM, DEKAN

Sorumlu Olduğu Görev ve İşler:

- Başta çocuklar ve özürllüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak,
- Hastaların dilek, şikayet ve önerilerini dinlemek,
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak,
- Gerekli Düzenleyici Önleyici Faaliyetlerin 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 taktirde 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, şikayetlerini 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 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 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,



PERSONEL GÖREV TANIMI HASTA HAKLARI PERSONELİ

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.46

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 2/4

- Dilek-şikayet kutularından çıkan bildirimlerin takibini yapmak ve verilerin istatistiğini yapmak, şikâyetleri konularına göre sınıflayarak 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-şikayet kutularından çıkan formları ve resmi dilekçe sayılarını aylık verimlilik kriterleri şeklinde düzenlemek,
- Düzenlenen eğitim ve toplantılara katılmak,
- Mesai saatlerine uymak,
- Mesai saatlerinde yaka kartlarını (personel kimlik kartı) takmak,
- Özürlü ya da amirlerinden izini olmaksızın görevden erken ayrılmamak ve görev mahallini terk etmemek,
- İzne ayrılma gibi durumlarda, ayrılmadan önce devam eden ve takip edilmesi gereken iş ve işlemleri vekalet edecek personele yazılı olarak aktarmak,
- Tereddüt ettiği ve/veya kendisini aşan her durumda amirleri ile temas kurarak, hızlı ve doğru çözümler üretmek,
- Görevini gizlilik, kanun, mevzuat ve yönetmelik ilkelerine uygun olarak yapmak,
- Birimdeki tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltilici Önleyici Faaliyet) başlatmak,
- Kendisine teslim edilmiş olan evrakın saklanması, arşivlenmesi ve gerektiği zaman yeniden kullanılabilmesi için gereken şartları hazırlamak,
- Yapılan iş ve işlemlerde amirlerini bilgilendirmek, yapılamayan işleri gerekçeleri ile birlikte açıklamak,
- Görev alanında karşılaştığı herhangi bir uyumsuzluk veya sorunu amirlerine bildirmek,
- Görevlerini yerine getirirken amirler, memurlar ve diğer personel ile olan ilişkilerinde nezaket ve ciddiyet kuralları çerçevesinde davranmak, herhangi sürtüşme ve tartışmaya girmemek, şikâyetlerini idareye iletmek,
- Çalıştığı alanın her türlü temizliği ve düzeninden sorumlu olmak,
- Kendisine teslim edilen araç-gereçleri kullanım ve bakım talimatına göre kullanmak, muhafaza etmek ve bunların her türlü israfına mâni olmak. Bozulmalarına, kaybolmalarına ve hususi maksatlarla kullanılmalarına dikkat etmek,
- 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,



PERSONEL GÖREV TANIMI HASTA HAKLARI PERSONELİ

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.46

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 3/4

- 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 sorumlulukları yerine getirmektir.

Sahip Olduğu Yetkiler:

- Belirtilen tüm görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahiptir.
- Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereçleri kullanma yetkisine sahiptir.
- Fakültede kullanılan sistemlerde yetkisi dahilinde işlem yapma yetkisine sahiptir.

Bilgi Beceri ve Yetenekler:

- Microsoft office kullanım bilgisi
- Bilgileri paylaşmama
- Düzgün diksiyon
- Düzenli ve disiplinli çalışma
- Ekip çalışmasına uyumlu ve katılımcı
- Empati kurabilme
- Hoşgörülü olma
- İkna kabiliyeti
- Kurumsal ve etik prensiplere bağlılık
- Sabırlı olma
- Sorun çözebilme
- Sorumluluk alabilme
- Stres yönetimi
- Üst ve astlarla diyalog
- Yoğun tempoda çalışabilme
- Hızlı düşünme ve karar verebilme
- İleri düzeyde iletişim becerisi
- Etkin yazılı ve sözlü iletişim
- İletişime açık olma
- Arşiv yönetimi
- Evrak yönetim sistemi bilgisi
- BİMER ve Bilgi Edinme Hattı yazılımı kullanım bilgisi

Yetkinlik Düzeyi (Bilgi, Problem Çözme, Sorumluluk Alanları):

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda ve 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nda belirtilen genel niteliklere sahip olmak,
- Görevinin gerektirdiği düzeyde bilgi ve iş deneyimine sahip olmak,
- Faaliyetlerini en iyi şekilde sürdürebilmesi için gerekli karar verme ve sorun çözme niteliklerine sahip olmak.
- Görev alanı ile ilgili mevzuata hâkim olmaktır.

Diğer Görev ve İşler ile İlişkisi:



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEK HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

PERSONEL GÖREV TANIMI HASTA HAKLARI PERSONELİ

Doküman Kodu: KKU02.01.FR.46

Yayın Tarihi: 30.09.2019

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: 00

Sayfa No: 4/4

➤ İş verimliliği açısından diğer birimlerle koordineli ve uyum içerisinde çalışmaktadır.