

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KU.YD.20	01.01.2019			Sayfa 1 / 2

Görev: Hasta İletişim Birim Sorumlusu

Görev Yeri: Hasta Hakları Birimi

Amiri ve Üst Amirler: Başhekim, Başhekim Yardımcısı

Görev Devri: Diğer Görevlendirilen Memur

Görev Amacı:

Hasta hakları birimine hasta ve hasta yakınları tarafından yazılı ve sözlü olarak iletilen öneri ve şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetleri tanımlamak.

Temel İş, Yetki ve Sorumluluklar:

1. Başta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.
2. Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
3. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirir.
4. Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün Kurul Başkanı imzası ile "Bilgi Formu" doldurur ve şikâyet edilen kişiden bilgi ister.
5. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
6. Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.
7. Hastaların eleştirisi ve önerilerini dinlemek.
8. Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak.
9. 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.
10. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.
11. Eğitime katılan çalışanlar için ödül sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.
12. Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek.
13. Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KU.YD.20	01.01.2019			Sayfa 2 / 2

14.Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.

15. Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.

16.Yatarak tedavi gören hastaları ziyaret ederek hasta hakları birimi ve çalışmalarını hakkında bilgi vermek.

17.Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek.

18.Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak.

19. Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatmak.

20. Ayrıca Öneri- şikayet kutularından çıkan formları ilgili Başhekim ile birlikte değerlendirmek.