

| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA /NO |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|
| KU.YD.29 | 01.01.2019 | | | Sayfa 1 / 4 |

Görev: Sekreterlik, hasta kabul, karşılama, danışma

Görev Yeri: Hasta Kayıt Kabul Birimi , Poliklinikler, Acil hasta Kabul Kayıt

Amir ve Üst Amirler: Sekreter Sorumlusu, Mesul Müdür

Görev Devri: Diğer görevlendirilen sekreter

Aranan Nitelikler: En az lise mezunu, iyi bilgisayar kullanabilme

Görev Amacı: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden veri girişi yaparak hasta ile hekim arasında köprü oluşturmak. Hastanemize başvuran hasta ve yakınlarına yardımcı olmak.

Temel İş, Yetki ve Sorumluluklar:



- Görevli olduğu bölümde, Hastanemiz politika ve hedefleri doğrultusunda prosedür ve talimatlara uygun davranmak. Kurumun belirlediği kılık kıyafet yönergesine uygun hareket etmek.
- Hastaneye gelen bütün hasta ve hasta yakınlarını güler yüzle karşılamak.
- Hasta kabul sekreteri; hasta kabulü, hasta karşılama, randevu işlemlerini yapar.
- Hasta kabul yerinin temizliğini, düzenini sağlar.
- Poliklinikte kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek. Poliklinik cihazlarıyla ilgili arıza prosedürüne uygun olarak gerekli arıza bildirimlerinde bulunmak.
- Görev alanının temizliğine, düzenine özen göstermek ve verimi azaltacak karışıklıklardan sakınmak, Poliklinikte tüm temizlik ve düzeni sağlamak.
- Poliklinik randevularını ve iş akışını düzenlemek.
- Randevu dışı gelen hasta ve yakınlarını nezaket kuralları içerisinde bilgilendirmek ve yönlendirmek, gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmelerini sağlamak.
- Randevulu gelen hastaların ise listeleri temin edilerek sıra ile poliklinik hizmetinin verilmesi sağlamak,
- Poliklinik muayenesi olacak olan hastaların poliklinik kaydının açılmasını sağlamak. Görevlendirildiği poliklinikte hekime muayene sırasında yardımcı olmak.
- Hasta veya yakınının, prosedüre uygun olmayan veya uygulama farklılığı olan istemlerinde yapılmama nedenini belirtmek ve gereken kısa açıklamayı yapmak.
- Genel Sağlık Sigortası kapsamında olan hastalar için Sağlık Uygulama Tebliği doğrultusunda poliklinik kaydının ve hastaya yapılan tüm işlemlerin yapılmasını sağlamak.
- Genel Sağlık Sigortası kapsamında olan hastaların GSS sinin doğru olarak alınması ve sevkini kapatırken V3 çıkışının doğru olarak yapılması.
- Hekimin talep ettiği işlemlerin hasta kaydına işlenmesi ve hastaların ilgili birimlere yönlendirilmesi,
- Endoskopi – kolonoskopi gibi bölümlere özel işlem randevularının verilmesi ve ilgili işlem raporlarının hekimin verdiği rapor doğrultusunda otomasyona kaydedilmesini,

| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA /NO |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|
| KU.YD.29 | 01.01.2019 | | | Sayfa 2 / 4 |

- Tahlil, tetkik ve rapor sonuçlarının hekim bilgisi dahiline hastaya verilmesi.
- Yeşil kart – maluliyet - yurt dışı - trafik kazası – adli vaka - iş kazası ve resmi kurum hasta sevkleri gibi hasta tedavi hizmet evraklarının imza karşılığı faturalandırma birimine teslim edilmesini.
- Muayenesinden 10 gün geçmiş hastaların açık sevklerinin kapatılmasını.
- Polikliniğe gelen hastaların tedavi hizmetlerine yönelik işlemler ile ilgili tüm problemleri çözmek.
- Muayene esnasında istenen tetkikler ile ilgili olarak hastalara bilgi vermek, ilgili laboratuarlara göndermek. Sonuçları poliklinik bilgisayar odasındaki bilgisayardan görünecek ve çıktı alınacak şekilde düzenlemek.
- Muayene esnasında hasta mahremiyetini sağlamak ve hastanın doktor tarafından muayene sürecinin kesintiye uğramaması için gerekli önlemleri almak.
- Hastanemizden hizmet alan hastaların fiziksel mahremiyetini ve kayıtlı kayıtsız bilgi mahremiyetini prosedür ve talimatlarımız doğrultusunda korumak.
- Muayenelerin tamamlanmasından sonra hasta kayıtlarını tamamlamak ve kapatmak.
- Poliklinikte muayene olan hastaların veri giriş ve çıkış kayıtlarını tutmak.
- Muayene sonucu yatmasına gerek görülen hastaların hasta yatış dosyalarını düzenlemek, dosya içine konulan gerekli belgeleri doldurmak ve hasta yatış birimine göndermek.
- Poliklinikte hastaya kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf vs. malzemelerinin hasta üzerinden düşüşünü sağlamak.
- Poliklinik muayenesi esnasında belirlenen bildirilmesi zorunlu hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapmak.
- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak ve tutulan kayıtları ilgili birime göndermek.
- Hastanede düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmak.
- Poliklinik çalışma düzenindeki aksaklıkları hastane müdürüne bildirmek. Poliklinik cihazları ile ilgili malzeme talep prosedürüne uygun olarak gerekli malzeme isteminde bulunmak ve arıza bildirimlerinde bulunmak.
- Hasta veya yakınına yüksek sesle konuşmamak, bağırılmamak, herhangi bir sorunda bilgilendirilip, hastayı yönlendirmek.
- Mesai saatlerinde polikliniğin olmadığı zamanlarda hasta kabul bankosunda veya başka sekreterlik ve hasta karşılama danışma birimlerinde görev almak.
- Hastalara verilen hizmetlerde hasta ve yakınlarına güler yüzlü, kibar ve nazik olmalı yardımcı olmaya çalışarak güven vermelidir.
- Danışmanlık (hastanemizde verilen hizmetleri aktarmak) ve halkla ilişkiler hizmeti vermek.
- Hastanemize gelen özürlü, yaşlı, kimsesiz yardıma muhtaç (sedyede, tekerlekli sandalyede, koltuk değnekli) hastalara almak istediği tüm hizmetleri sonuçlandırılıncaya kadar öncelikli görevi refakat etmek, hastalara yardımcı olmak.

MESAI

Tüm personel hastanenin belirlenen mesai saatlerine uymak zorundadır.

| | | | | |
|--|---|--------------------|------------------------|--|
|  | SEKRETER (POLİKLİNİK, HASTA KABUL, HASTA KARŞILAMA DANIŞMA) GÖREV TANIMI | | |  |
| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA /NO |
| KU.YD.29 | 01.01.2019 | | | Sayfa 3 / 4 |

İZİN

- Hastane personeli hastane idaresi tarafından belirlenen vardiya saatlerine uymakla yükümlüdür.
- Hastane personeli her türlü izin talebini hastaneye gelerek izin belgesi dolduracak ve ilgili birim sorumlusunun onayı ile iznini kullanacaktır. Sözlü ve telefonla alınan izin talepleri değerlendirilmeyecektir.
- Hastalık mazereti ile izin talebinde bulunan personelin hastaneye gelerek doktor muayenesi olup, doktorun uygun görmesi durumunda rapor veya izin kullanılacaktır. Doktor tarafından rapor verilen personelin rapor belgesinin bir suretini hastane idaresine vermesi zorunludur.

DAVRANIŞ

- Hastane personeli genel ahlak kurallarına uymak zorundadır.
- Hastane personeli idarenin yazılı ve sözlü kurallarına uymak zorundadır.
- Hastane personeli hasta, hasta yakını ve mesai arkadaşlarına karşı güler yüzlü, kibar ve nazik olmak zorundadır.
- Hastane personeli hasta ve hasta yakınlarına tedavi ve istekleri konusunda yardımcı olmak zorundadır.
- Hastane personeli hasta, hasta yakınlarına ve mesai arkadaşlarına karşı hitaplarda kibar üsluplar kullanmalıdır. (Bay, bayan, hanımefendi, beyefendi, hemşire hanım, doktor bey vb. şeklinde.)
- Hastane personelleri idari amirlerine karşı isimleriyle hitap edemez ve amirlerine karşı ses tonunu yükseltmez.
- Hastane personeli hastane içersinde yüksek sesle konuşmamalı, rahatsızlık verecek hal ve hareketlerden kaçınmalıdır.
- Hastane personeli genel huzuru bozucu davranışlarda bulunmamalı, **dedikodu yapmamalı ve dedikoduya müsaade** etmemelidir.
- Hastane personeli hiyerarşik düzene uymalı ve hiyerarşi düzenini bozacak davranışlardan kaçınmalıdır.
- Hastane personeli çalışma koşulları ile ilgili her türlü sorununu kendisi üst amiri ile paylaşacak, idari işlere kendisi dışında 3. Şahısları aracı olarak kullanmayacaktır.
- Hastane personeli kişisel bilgisayarlarını hastanede kullanmayacaklardır.
- Hastane personeli çalıştığı birimde şartlar uygun olduğunda **kısa süreliğine** ihtiyaç molasına çıkabileceklerdir.

GÖREV YERİ VE DÜZENİ

- Hastane personeli mesai saatleri içinde mutlaka görev yerinde bulunacaktır.
- Hastane personeli görev yerinin temizlik ve düzeninden sorumludur.
- Hastane içersinde hiçbir personel yakıcı, kesici, patlayıcı madde bulunduramaz.
- Hastane personeli görev yeri dışında hiçbir üniteye sorumlularının bilgisi dışında izinsiz olarak giremez.

HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ

- Hastane personeli çalışma alanlarında iş kazalarına karşı tedbirli olmak zorundadır. Her cihazın kullanma talimatlarına uyulacaktır.
- Hastane personeli enfeksiyon kontrol komitesinin belirlemiş olduğu yönergelere uymak zorundadır.

KİMLİK KARTI

Tüm personel hastanede mesai saatleri süresince kimlik kartı takmak zorundadır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARI

Kalite yönetim biriminin Hastane Hizmet Kalite Standartları gereğince belirlediği tüm prosedür ve talimatlara uygun davranmak zorundadır.

KILIK KIYAFET

| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA /NO |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|
| KU.YD.29 | 01.01.2019 | | | Sayfa 4 / 4 |

1. Yönetimin belirlediği kıyafeti giymelidirler.
2. Çok yüksek topuklu ayakkabı giymeyeceklerdir.
3. Sivil giyinen çalışanlar askılı, sırtı açık, diz üstü, dekolte, abartılı renkli dikkat çeken kıyafetler ve şort giymeyeceklerdir
4. Aşırı makyaj yapılmayacak saçlar uzun ise öne düşmeyecek şekilde arkadan toplanacaktır
5. Tırnaklar uzun olmayacak açık ya da koyu abartılı renkte ojeler kullanılmayacaktır
6. Aşırı aksesuar kullanılmayacaktır.
7. Erkek personel günlük traşlı olacaktır.
8. Kıyafetlerde kot kumaştan üretilmiş pantolon ceket olmayacaktır. Ayakkabılar temiz ve boyalı olacak, sandalet ve terlik giyilmeyecektir.
9. Çalışan personelin kıyafeti temiz, ütülü ve tertipli olacaktır.