

1. PERSONELİN

Unvanı : Hasta Kabul Ekip Lideri

Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri

Bağlı Olduğu Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü, Hasta Hizmetleri Direktörü

Kendisine Bağlı Kadrolar : Hasta Kabul Görevlileri

Yerini Alacak Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü, Hasta Hizmetleri Direktörü tarafından uygun görülen bir kişi

2. İŞİN TANIMI/AMACI

Lideri olduğu ekipteki hasta kabul görevlilerinin işleyiş sürecini yönetir. Bölümün çalışma shiftlerini, eğitim desteği görevini ve aynı zamanda Bölüm Kalite Sorumluluğu'nu yürütür.

3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Hasta Kabul Ekip Lideri, hastanenin yayınlamış olduğu Genel ve Bölüm Uyum Rehberi (Personel Yönetmeliği)'nde belirtilen hususlara uyar.
- Gelen hastanın bilgilerinin doğru ve eksiksiz alındığının kontrolünü sağlar.
- Tamamlayıcı sigorta şirketlerinden gelen hasta dosyalarının eksiksiz ve doğru yapılmasını kontrol ederek haftalık yönetime rapor etmek,
- Performans yönetimi konusunda personeli ile Hasta Hizmetleri Müdürü ile birlikte görüşme sağlayarak performans değerlendirmesi yapmak,
- KBS sistemine hasta bilgi girişlerinin yapılmasını sağlamak
- Hasta kabul görevlilerinin tahsil edilmeyen hastaların haftalık takip etmek ve gerekli aksiyonları almak,
- İade edilen hasta nedenlerini takip ederek hasta memnuniyetsizliğine neden olan ve olabilecek durumları hasta hakları birimi ile iş birliği içinde olarak gerekli iyileştirmelerin yapılmasını sağlamak,
- İndirimleri onaylamak ve nedenlerini takip etmek,
- Sağlık Uygulama Tebliği mevzuatlarına hakim olmak ve çalışanlara değişen maddeler ile ilgili bilgilendirmelerde bulunmak
- Anlaşmalı Kurumlar ile birlikte iş birliği içerisinde çalışarak kayıtların mevzuata uygun olmasını sağlamak ve kesinti nedenlerini takip ederek bir daha yaşanmaması için çalışanları bilgilendirmek ve gerekli önlemleri almak,
- Günde iki kez alan turu yaparak çalışanlarının ve kurum ihtiyaçlarını belirlemek
- Deneme sürecindeki çalışanlar için Bölüm Uyum Planı rehberliğinde çalışanların uyumunu sağlamak ve Bölüm Uyum Planı'nı insan kaynakları departmanına teslim etmek, önceden önlem alınması gereken durumları belirlemek
- Kendisine bağlı çalışanların eğitim ihtiyaçlarını saptamak ve bunlarla ilgili olarak eğitim ihtiyaçlarını gidermek, planlanan hizmet içi eğitimlerin gerçekleşmesini sağlamak,
- Düzenli olarak ekip ile toplantılar yapmak ve yapılan toplantıların tutanaklarını en fazla 3 gün içinde

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

yazarak kalite programına girişini sağlamak,

- Hastanenin düzenlediği eğitimlere katılmak ve ekibinin de katılmasını sağlamak,
- Kendisine bağlı çalışanların çalışma saatlerini, nöbetlerini düzenlemek, izin zamanlarını planlamak, giriş çıkış saatlerini kontrol etmek ve gerekli önlemleri almak,
- Bölümünde bulunan cihazların her zaman işler halde olmasını sağlamak, bakım ve arıza durumunda ilgili bölümlere haber vermek, kullanıcı hatasından kaynaklanan arızaları rapor etmek
- Kendisine bağlı personelin kılık, kıyafet ve davranışlarını izlemek, gördüğü eksikler konusunda personeli uyarmak ve önlemler almak,
- Üyesi olduğu kurul ve toplantılara katılmak ve alınan kararlarla ilgili çalışanlarına bilgi vermek,
- Hasta kabul görevlilerinin yemek ve mola saatinin planlamasını yaparak kurallara uymayan çalışanları takip etmek ve devamı halinde Hasta Hizmetleri Müdürü'nü bilgilendirmek,
- Çalıştığı bölümde atıkların uygun biçimde ayrıştırılmasını sağlamak,
- Pembe Kod Uygulama Talimatı ve Beyaz Kod Talimatı'na uygun davranmak,
- Hasta Kabul Ekip Lideri görevinin yanı sıra diğer hasta kabul,yatış-çıkış görev tanımında bulunan işleri yürütmek,
- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uymak, uygulanmasına destek olmaktır. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve zamanında yerine getirmektir.
- Yetkiler, Bilgi Yönetimi Prosedüründeki Personel Yetkilendirme Listesi'ne göre belirlenir.

4. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Çalışma Süresi : İşin ve görevin niteliği nedeniyle normal mesai saati diye bir tanımlama söz konusu değildir. Personel resmi tatil günleri de dahil olmak üzere işin gereğine bağlı olmayıp, personel resmi tatil günleri de dahil olmak üzere işin gereğine bağlı olarak her günün her saatinde çalışabilir.

Alması Gereken Eğitimler : Oryantasyon Eğitimi, Sağlık Uygulama Tebliği, Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları, İletişim, Psikoloji ve diğer kurum içi eğitimler

Deneme Süresi : 2 Ay

6. GEREKLİ NİTELİKLER

Eğitim : En az lise, tercihen yüksekokul mezunu olmak

Deneyim : Daha önce bu işi yapmış olması tercih nedenidir.

Özel İhtisas/Sertifika : Sağlık ile ilgili sertifika sahibi, diksiyon eğitimi almış olmak tercih nedenidir.

Yabancı Dil : Bu görevin yabancı dil zorunluluğu yoktur.

İşin Gerektirdiği Özellikler : İnsanlarla kolay iletişim kurabilme, sır saklayabilme, güler yüzlü olmak, stres yönetimi, zaman yönetimi, yönetim becerilerinin gelişmiş olması,

Kullanması Gereken Cihaz Ve Ekipmanlar: Telefon, faks, fotokopi makinesi, yazıcı, tarayıcı, post makinesi ve yazarkasa

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

Bilgisayar Bilgisi : Microsoft Office ve Windows programları, Hastane Yazılım Programları

6.ETİK İLKELER

Sağlık meslek mensubu;

1. Bireylerin ve toplumun sağlığını birinci önceliği sayar

- Öncelikle zarar vermeme ilkesine uyar.
- Sağlık hizmeti sunarken, aldığı eğitim ve edindiği deneyim ile sahip olduğu bilgi, beceri ve imkânlarının tamamını kullanarak en iyi ve faydalı olacak şekilde planlama ve uygulama yapar.

2. Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder

3. Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir

- Hastanın kendi sağlığı ile ilgili kararı kendisinin vermesi hakkına saygı duyar. Bunun için hastaya, sağlık durumu hakkında, hastanın kültürel, toplumsal ve ruhsal durumuna özen göstererek doğru ve yeterli bilgilendirme yapar.
- Hastanın; ırkı, etnik kökeni, kültürü, politik görüşü, dini, inancı, mesleği, sosyal durumu, medeni hali, cinsiyeti, yaş ve sağlık durumu, doğduğu yer, yaşam tarzı, zihinsel ya da fiziksel yeteneği, ekonomik konumu ya da diğer tutumları temelinde ayrımcılık yapmaz.
- Mevcut kaynakların dağıtımını; birey, grup veya toplulukların gereksinimlerini dikkate alarak, hakkaniyet, adalet, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde yapar.
- Hastanın sağlık durumu, tanısı, hastalığın seyri ve tedavisi hakkındaki tüm tanımlanabilen bilgiler ile diğer tüm kişisel bilgileri, ölümünden sonra bile gizli tutar. Aynı zamanda, sağlık hizmeti alanların bilgi, beden ve düşünce mahremiyetine saygı gösterir.

4. Mesleğini meşruiyet ve dürüstlük çerçevesinde uygular

- Sağlık hizmetini, almış olduğu eğitim, edindiği bilgi, deneyim ve bilimsel görüşler doğrultusunda sosyokültürel değerleri dikkate alarak yürütür.

Bireye ve topluma karşı dürüst davranır, aldatıcı olmaz.

- Sağlık hizmet sunumunda; birey ve toplumu, bilimsel araştırma veya eğitim faaliyetleri ile belli bir uygulamayı kişi ya da kuruma yönlendirme yoluyla çıkar aracı olarak kullanmaz.

7. ÇALIŞAN BEYANI

Görev, yetki ve sorumluluklarımı okudum ve anladım. Bir nüshasını elden aldım, gereğini yapacağımı kabul ve beyan ederim. (Aşağıdaki kutuya el yazınız ile bu ifadeyi yazınız.)

--

Adı Soyadı:

Tarih:

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM



KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI

HASTA KABUL EKİP LİDERİ İŞ/GÖREV
TANIMI

Doküman No.:KU-GT-120
Yayın Tarihi :12.02.2020
Revizyon No :02
Revizyon Tar :08.02.2023
Sayfa No :4/4

T.C. Kimlik No:

İmza:

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM