

OPTİMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:KU-GT-58 Yayın Tarihi :25.02.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar:08.02.2023 Sayfa No :1/4
	AYAKTAN HASTA DANIŞMANI İŞ/GÖREV TANIMI	

1. PERSONELİN

Unvanı : Ayaktan Hasta Danışmanı
Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri
Bağlı Olduğu Kişi : Ayaktan Hasta Danışmanı Ekip Lideri, Hasta Hizmetleri Direktörü/Hasta ve Hizmetleri Müdürü
Kendisine Bağlı Kadrolar : Kendisine bağlı bir kadro yoktur.
Yerini Alacak Kişi : Ayaktan Hasta Danışmanı Ekip Lideri tarafından uygun görülen bir kişi

2. İŞİN TANIMI/AMACI

Hastaneye gelen hasta, refakatçi ve ziyaretçilerin karşılanması, ilgili bölüme yönlendirilmesini sağlar.

3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Hastaneye gelen hastaları, refakatçileri ve ziyaretçileri güler yüzlü bir şekilde karşılamak, gerekli bölüme yönlendirilmelerini sağlamak.
- Muayene için gelen hastaların evraklarını ve kayıt bilgilerini kontrol etmek.
- Randevusuz hastaları tespit etmek ve onların işleyişi aksatmayacak biçimde işlemlerini yapmak/yaptırmak, ilgili katta bulunan hastayı tekrar randevu merkezine yönlendirmeyerek arayıp randevusunu almak.
- Günlük randevu listesini kontrol etmek.
- Yaşlı, engelli vb mağdur durumdaki hastalara gerektiğinde refakat ederek hekimlerine ulaşımına yardımcı olmak.
- Görev yaptığı polikliniğin temizliğini sağlamak, her türlü malzeme ve alet ihtiyacını belirleyerek bölüm sorumlusuna bilgi vermek.
- Görev yaptığı polikliniğin protokol çıktılarının kayıtlarını düzenli olarak günlük ve doğru şekilde tutmalıdır.
- E-reçete ve E-Rapor (işgörememezlik) işlemlerinde hastaları bilgilendirmek ve doğru şekilde yönlendirmek.
- Mesai saatlerine dikkat etmeli, giriş-çıkış saatlerine uymalı ve mesai saati bitiminde işlerini yarım bırakmamak.
- Hasta, doktor tarafından tetkik ve tahlil verilmiş ise, hastayı ilgili bölümlere yönlendirmek ve randevu alınmasına yardımcı olmak.
- Özel durumlarda hastaya refakat etmek.
- Sağlık tarama programına göre belirli periyotlarda sağlık taramalarını yaptırmak.
- Yatış kararı verilen hastaları hasta yatış birimine yönlendirmek.
- Hasta ve hasta yakınları ile doktor arasında iletişimi sağlamak.
- Hasta bilgilerini başka kişilerle paylaşmamak, ortak alanlarda konuşmamak ve hasta mahremniyetine gereken önemi vermek.
- Hastalara güler yüzlü, sabırlı ve saygılı davranmak.

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:KU-GT-58 Yayın Tarihi :25.02.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar:08.02.2023 Sayfa No :2/4
	AYAKTAN HASTA DANIŞMANI İŞ/GÖREV TANIMI	

- Kurumdaki süreçlere yönelik hazırlanan prosedür ve talimatlara uygun olarak görevleri tam ve zamanında yerine getirmek.
- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uyar, uygulanmasına destek olur. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve zamanında yerine getirir.
- KVKK, hasta memnuniyeti, hasta mahremiyeti kurallarına uygun davranmak.
- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uyar.
- Çalıştığı bölümde atıkları uygun biçimde ayrıştırılmasını sağlar ve atıkları uygun kutulara atar.
- Kurumun planladığı eğitimlere ve hizmet içi eğitimlere katılım sağlamak.
- Hasta Hizmetleri bölümüne ait sorumlusunun uygun gördüğü tüm işlere destek olmak.
- Ayaktan ve acil bölümüne gelen hastalardan memnuniyet anketi olarak hizmetin ölçülebilirliğini sağlamak.
- İzin prosedürüne uygun davranmak.
- Sorumlusu tarafından belirlenen çalışma programına uygun davranmak, icap sırasına uymak ve icap sırasında şehir içinde bulunarak ihtiyaç duyulduğunda göreve gelmek.
- Farklı birimlerde sorun yaşamış olan hasta/hasta yakınlarının sorunlarının çözülmesini sağlamak amacıyla hasta hakları birimine yönlendirmek veya refakat ederek birime ulaşmasını sağlamak.
- Bölümünde takip edilen göstergelerin hedef değerlerini ve sonuçlarını bilmek.
- Hastaların öncelik durumlarına(yaşlı, gebe, engelli, acil hal vb.) göre muayene sıralarını belirlemek ve diğer hastalara konu ile ilgili hasta mahremiyetini esas alarak bilgilendirme yapmak
- Yetkiler, Bilgi Yönetimi Prosedüründeki Personel Yetkilendirme Listesi'ne göre belirlenir.

3.1. Acil Servis Ayaktan Hasta Danışmanı Ek Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Yukarıda belirtilen görevlere ek olarak acil servis ayaktan hasta danışmanının yükümlü olduğu görevler aşağıda belirtilmiştir.

- Acil hasta kabul birimi ile muayene odasının koordinasyonunu sağlamak
- Enjeksiyon, pansuman, EKG gibi işlemlerin bilgisini hemşirelere iletmek ve hastaların işlem sıralarının takibini sağlamak
- 112 veya acil vaka geldiği durumlarda acil kapılarını tutmak, ihtiyaç halinde hasta için asansörleri hazırlamak
- Hastaya triyaj yapıldıktan sonra yönlendirilen bölüm ile irtibata geçmek ve hastaya eşlik etmek

3.2. Diş Kliniği Ayaktan Hasta Danışmanı Ek Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Diş kliniğinde çalışan ayaktan hasta danışmanının yükümlü olduğu ek görevler aşağıda belirtilmiştir.

- Hastayı muayeneye hazırlamak

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

OPTİMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:KU-GT-58 Yayın Tarihi :25.02.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar:08.02.2023 Sayfa No :3/4
	AYAKTAN HASTA DANIŞMANI İŞ/GÖREV TANIMI	

- Muayene ve işlemde kullanılacak malzemelerin sterilizasyonu sağlamak
- Diş hekiminin tedavisinin her aşamasında yardımcı olmak
- Diş tedavi aletlerinin diş hekime aktarılması
- Ekipmanların bakım, onarım ya da değişimi ile ilgilenmek.
- Diş için ölçü maddelerini ve model oluşturmak için alçı hazırlamak

4. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Çalışma Süresi : İşin ve görevin niteliği nedeniyle normal mesai saati diye bir tanımlama sözü 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, Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları, İletişim ve diğer eğitimler

Deneme Süresi : 2 Ay

5. 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, olumlu ilişkiler kurabilme, hasta mahremiyetine özen göstermek, sır saklayabilme, güler yüzlü olmak, mesleki gelişmelere ve yeniliklere açık olmak, stres yönetimi ve zaman yönetiminde başarılı olmak, yönetim becerilerinin gelişmiş olması. proaktif olmak, sonuç odaklı olmak

Kullanması Gereken Cihaz : Bilgisayar, faks, fotokopi makinesi, yazıcı, scanner

Ve Ekipmanlar

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

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

OPTİMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:KU-GT-58 Yayın Tarihi :25.02.2009 Revizyon No :06 Revizyon Tar:08.02.2023 Sayfa No :4/4
	AYAKTAN HASTA DANIŞMANI İŞ/GÖREV TANIMI	

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:

T.C. Kimlik No:

İmza:

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM