

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-126 Yayın Tarihi :07.09.2021 Revizyon No :00 Revizyon Tar.: Sayfa No :1/4
	HASTA HİZMETLERİ EKİP LİDERİ İŞ/GÖREV TANIMI	

1. PERSONELİN

Unvanı : Hasta Hizmetleri Ekip Lideri
Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri
Bağlı Olduğu Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü
Kendisine Bağlı Kadrolar : Hasta Kabul, Ayaktan Hasta Danışmanı, Yatan Hasta Danışmanı, Çağrı Merkezi
Yerini Alacak Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü tarafından uygun görülen bir kişi

2. İŞİN TANIMI

Lideri olduğu ekiplerin işleyiş sürecini yönetir. Bölümlerin çalışma shiftlerini, eğitim desteği görevini ve aynı zamanda ekiplerinde yapılan işleri sürekli takip etmek, ekip bütünlüğünün sağlamak.

3.GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Kendisine bağlı personelin eğitim ihtiyaçlarını saptamak ve bunlarla ilgili olarak Kalite bölümü ile koordinasyona geçerek bu eksikleri gidermek,
- Kendine bağlı çalışan personelin nöbetlerini düzenlemek, izin zamanlarını planlamak ve gerekli önlemleri almak,
- Ekibindeki çalışanların çalışma saatlerini inoizin programına girişlerini sağlayarak insan kaynakları sürecini aksatmamak,
- Hastanenin düzenlediği hizmet içi eğitimlere katılmak ve ekibinin de katılmasını sağlamak
- Kendisine bağlı personelin kılık, kıyafet ve davranışlarını izlemek, gördüğü eksikler konusunda personeli uyarmak ve önlemler almak
- Kendisine bağlı birimlerin temizliğini ve düzenini kontrol etmek, eksiklikleri tespit etmek,
- Göreve yeni başlayan çalışanlara bölüm uyum eğitimleri vererek Klinik Eğitim Hemşireliği görevini yürütür,
- Bölümdeki kalite uygulamalarının sahaya yansıtılması için aynı zamanda Bölüm Kalite Sorumlusu olarak görev yapar
- Hastanenin yayınlamış olduğu Personel Yönetmeliği ve Kılık Kıyafet Yönetmeliği'nde belirtilen hususlara uyar.
- Hastane içinde belirlenen saatlerde müzik yayını ve anons sistemini kontrol etmek, düzenlemek
- Ameliyat, müdahale ve yapılan işlemlerde uygulanan anestezi girişlerinin doğru hekime girişlerini kontrol ederek ekibinin de doğru giriş yapmasını sağlamak ve kontrol etmek,
- Epikriz eksiklerini belirlemek, doktorların epikrizleri yazıp yazmadığının takibini yapmak,
- Sorumlu hemşirenin belirlediği eksik evrakları her haftanın belirli günlerinde arşivden teslim almak,
- Eskiye dönük hasta dosyası gerekli olduğunda teslim formu ile arşivden teslim almak

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-126
	HASTA HİZMETLERİ EKİP LİDERİ İŞ/GÖREV TANIMI	Yayın Tarihi :07.09.2021 Revizyon No :00 Revizyon Tar.: Sayfa No :2/4

- Her ayın 10. Gününde yapılan dönem sonlandırmaya kadar olan süre içerisinde bütün epikrizleri tamamlatıp faturalandırmaya bilgi vermek.
- Örneklemeye düşen hasta dosyalarından sorumlu olmak, epikrizlerini doktorlarına kontrol ettirmek,
- Yatan ve ayaktan hastalardan memnuniyet anketi alarak, sunulan hizmetin ölçülebilmesini sağlamak,
- Otomasyon programında farklı renkle belirtilen tamamlayıcı sigorta yatış hastalarının evraklarını hasta taburcu olurken hasta kabul bölümüne iletmek,
- Aylık toplantılar ve eğitimler yapmak ve ekibinin de katılımını sağlamak,
- Yapılan toplantıların tutanaklarını yazarak kalite programında dokümantasyonunu sağlamak,
- Düzenli her gün 2 kez olmak üzere alan turu yapmak, ekibinin ihtiyaçlarını gidermek,
- 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,
- 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,
- Çalıştığı bölümde atıkların uygun biçimde ayrıştırılmasını sağlamak
- Sağlık Uygulama Tebliği mevzuatlarına hakim olmak ve çalışanlara değişen maddeler ile ilgili bilgilendirmelerde bulunmak
- 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,
- Bölümünde bulunan cihazların her zaman işler halde olmasını sağlamak, bakım ve arıza durumunda ilgili bölümlere haber vermek. Kullanıcı hatasından kaynaklanan arızaları rapor etmek.
- Hasta karşılama, santral, hasta kabul ve yatış süreçlerinin sorunsuz yürütülmesini sağlamak,
- Değerlendirme süresinde çalışan personeli için değerlendirme formunu doldurup insan kaynakları departmanına teslim etmek, önceden önlem alınması gereken durumları belirlemek,
- Hasta Danışmanı Ekip Lideri Kontrol Formu ile polikliniklerde çıkan eksikliklerin giderilmesini sağlamak,
- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uymak, uygulanmasına destek olmaktır. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-126
	HASTA HİZMETLERİ EKİP LİDERİ İŞ/GÖREV TANIMI	Yayın Tarihi :07.09.2021 Revizyon No :00 Revizyon Tar.: Sayfa No :3/4

zamanında yerine getirmektir.

- Telefonla şikayette bulunan hastaların isteklerini cevaplamak, Halkla İlişkiler Birimine iletmek,
- Deneme sürecindeki çalışanlar için Bölüm Uyum Planı rehberliğinde çalışanların uyumunu sağlamak ve Bölüm Uyum Planı'nı insan kaynakları departmanına teslim etmek, önceden alınması gereken durumları belirlemek,
- Bölüm bazlı göstergelerin aylık takip ve kaydını sağlar. Gereken durumlarda iyileştirmeleri yapar.
- Belirli periyotlarda ekip içi iletişimi güçlendirmek ve güncel bilgi paylaşımı için bölüm toplantıları düzenler.
- 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, Kurum İçi 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 ve yönetim ile ilgili eğitim 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, printer, scanner

Bilgisayar Bilgisi : Microsoft Office ve Windows programları, Open Office programları, Hastane Yazılım Programları, Livekidoks Kalite Programı

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

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-126 Yayın Tarihi :07.09.2021 Revizyon No :00 Revizyon Tar.: Sayfa No :4/4
	HASTA HİZMETLERİ EKİP LİDERİ İŞ/GÖREV TANIMI	

- 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