

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022 Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :1/6
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	

1. PERSONELİN

Unvanı : Hasta Hizmetleri ve Destek Hizmetler Müdürü
Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri ve Destek Hizmetler
Bağlı Olduğu Kişi : İşletme Direktörü
Kendisine Bağlı Kadrolar : Hasta Kabul, Ayaktan Hasta Danışmanları, Yatan Hasta Danışmanları, Hasta Yatış- Çıkış, Temizlik Hizmetleri, Yemekhane Personeli, Ulaşım Görevlisi doğrudan bağlı olup, taşeron hizmetler ile ilgili personel de dolaylı olarak bağlıdır.
Yerini Alacak Kişi : İşletme Direktörü tarafından uygun görülen bir kişi

2. İŞİN TANIMI/AMACI

Hasta hizmetlerine bağlı olan birimlerin, hastanenin temizlik, çamaşırhane, ulaşım, portör hizmetleri, güvenlik hizmetleri ve yemekhane hizmetleri sürecini ve taşeronlardan alınan dış hizmetler ile ilgili süreçleri yönetir.

3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

➤ Hasta Hizmetleri;

- Gelen hastanın bilgilerinin doğru ve eksiksiz alındığının kontrolünü sağlamak,
- Günde iki kez alan turu yaparak çalışanlarının ve kurum ihtiyaçlarını belirlemek,
- Tamamlayıcı sigorta şirketlerinden gelen hasta dosyalarının eksiksiz ve doğru yapılmasını kontrol ederek haftalık yönetime rapor etmek,
- Değerlendirme süresinde çalışan personeli için değerlendirme formunu doldurup insan kaynakları departmanına teslim etmek, önceden önlem alınması gereken durumları belirlemek,
- Performans yönetimi konusunda personeli ile birebir görüşme sağlayarak performans değerlendirmesi yapmak,
- Kimlik Bildirim Sistemine hasta bilgi girişlerinin yapılmasını sağlamak,
- Hasta karşılama, santral, hasta kabul ve yatış süreçlerinin sorunsuz yürütülmesini sağlamak,
- Kendisine bağlı personelin eğitim ihtiyaçlarını saptamak ve bunlarla ilgili olarak eğitim ihtiyaçlarını gidermek,
- Hastanenin düzenlediği hizmet içi eğitimlere katılmak ve ekibinin de katılmasını sağlamak,
- Kendine bağlı çalışan personelin çalışma saatlerini, nöbetlerini düzenlemek, izin zamanlarını planlamak ve gerekli önlemleri almak
- Belirli periyotlarda ekip içi iletişimi güçlendirmek ve güncel bilgi paylaşımı için bölüm toplantıları yapmak ve eğitim vermek.
- Bölümünde bulunan cihazların her zaman işler halde olmasını sağlamak, bakım ve arıza durumunda

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :2/6

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
- Kendisine bağlı birimlerin temizliğini ve düzenini kontrol etmek, eksiklikleri tespit etmek
- Aylık aksiyon raporunu hazırlamak ve sunumunu yapmak, kendine bağlı bölümlerinde aksiyon raporunu takip etmek,
- İş takip listesi ile işleri takip etmek,
- CRM, anket, sözlü, yazılı gelen şikayetlere belirtilen sürede geri dönüş sağlayarak hasta memnuniyetini sağlamak,
- Bölüm bazlı göstergelerin aylık takip ve kaydını sağlamak. Gereken durumlarda iyileştirmeleri yapmak.
- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uyar, uygulanmasına destek olmak. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve zamanında yerine getirmek.
- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uyar.
- Çalıştığı bölümde atıkları uygun biçimde ayrıştırılmasını sağlamak.
- Yetkiler, Bilgi Yönetimi Prosedüründeki Personel Yetkilendirme Listesi'ne göre belirlenmektedir.

➤ **Destek Hizmetler;**

- Kurumun çevre düzenlemesinin devamlılığını sağlamak.
- Yönetimin istediği her türlü konu ile ilgili çalışmalarını yapmak ve bunlarla ilgili raporları yönetime sunmak.
- Hastanenin yürütmekte olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) destek olmak, bu kapsamda verilen görevleri yerine getirmek.
- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uymak.
- Bölüm bazlı göstergelerin aylık takip ve kaydını sağlamak. Gereken durumlarda iyileştirmeleri yapmak.
- Belirli periyotlarda ekip içi iletişimi güçlendirmek ve güncel bilgi paylaşımı için bölüm toplantıları düzenlemek, eğitim vermek/verilmesini sağlamak.
- Hastanenin düzenlemiş olduğu eğitimlere katılmak, ekibinin de katılmasını sağlamak.
- Yetkiler, Bilgi Yönetimi Prosedüründeki Personel Yetkilendirme Listesi'ne göre belirlenmektedir.

1-Ulaşım Hizmetleri;

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :3/6

- Kurumun ulaşım hizmetlerini, personel servislerini, hasta servisleri ve günlük ulaşım hizmetlerini planlamak, koordine etmek ve yönetmek.
- Ulaşım hizmetlerine bağlı personelin çalışma planlarını oluşturmak, izlemek ve mesaieleri olması durumunda gerekli bildirimleri insan kaynakları bölümüne yapmak.
- Kendisine bağlı personelin eğitim eksiklikleri saptamak ve gerekli eğitimleri vermek/ verilmesini sağlamak.
- Ulaşım hizmetlerine bağlı araçların günlük kontrollerini yapmak, bakım zamanı gelmiş araçlarla ilgili olarak Satınalma bölümü ile iletişime geçerek gerekli organizasyonların yapılmasını sağlamak.
- Günlük olarak araç istemlerini almak, gerekli planlamaları yaparak ilgili bölümlere gerekli bilgilendirmeyi yapmak.
- Ulaşım hizmetleri ile ilgili kayıtların düzenli ve tam olarak tutulmasını sağlamak.
- Ulaşım hizmetlerinde işe başlayacak personel ile ilgili görüşmeleri yapmak, uygun kişileri İnsan kaynakları bölümüne yönlendirmek. İşe başlayacak personelin görevi ile ilgili (SRC Belgeleri, Psikoteknik belgeleri vb.) belgeleri kontrol etmek, onaylamak. Çalışan personelin bu tip evraklarının süresi dolmadan yenilenmesini sağlamak.
- Araçlar ile ilgili yaşanan trafik kazaları ve trafik cezaları ile ilgili gerekli araştırmaları yapmak ve sonuçlarını üst yönetime raporlamak.
- Hastanenin gerek personel gerekse hasta taşıma konusunda anlaşmış olduğu firmaların evraklarını ve personelinin uygunluğunu kontrol etmek. Belirli periyotlarla haberli veya habersiz olarak servis araçlarının, sürücülerin ve ilgili evrakların uygunluğunu denetler.

2-Güvenlik Hizmetleri;

- İşe başlayacak olan güvenlik görevlisi ile gerekli görüşmeleri yapmak, evraklarını kontrol etmek ve uygun görülen kişilerin başlanması için onay vermek.
- Günlük olarak güvenlik personelinin devriyelerini kontrol etmek, eksik devriye noktaları ve nedenleri ile ilgili araştırma yaparak gerekli iyileştirmeleri yapmak.
- Güvenlik ile ilgili gelen sorunlar/önerileri değerlendirmek ve gerekli noktalarda güvenlik firması ile iletişime geçerek bu alanda gerekli iyileştirmelerin yapılmasını sağlamak.
- Güvenlik personelinin eğitim eksikliklerini saptamak, gerekli eğitimleri vermek veya güvenlik firması ile iletişime geçerek verilmesini sağlamak.

3-Temizlik Hizmetleri;

- Hastane içerisindeki bölümlerin temizlik planlarını oluşturmak, uygulamak ve uygunluğunu denetlemek.

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :4/6

- Temizlik hizmetlerine bağlı personelin çalışma planlarını oluşturmak, izlemek ve mesailer olması durumunda gerekli bildirimleri insan kaynakları bölümüne iletmek.
- Kendisine bağlı personelin eğitim eksikliklerini saptamak ve gerekli eğitimleri vermek/ verilmesini sağlamak.
- Hastane genelinde düzenli olarak vizit ederek, temizlik hizmetlerini kontrol etmek, eksiklikler ve sorunlar ile ilgili önlem almak.
- Enfeksiyon kontrol kurulu ve enfeksiyon kontrol hemşiresi ile uyum içinde çalışmak, enfeksiyon kontrol kurulu tarafından alınan temizlik ile ilgili kararları temizlik hizmetlerine adapte etmek ve uygulanmasını sağlar.
- Hasta hakları kurulu ve hasta hakları birim sorumlusu tarafından incelenerek, önlem alınması istenen hastalardan gelen temizlik ile ilgili şikayetleri değerlendirerek gerekli önlemleri almak ve iyileştirmeleri yapmak.
- Temizlik hizmetlerinin personel ve malzeme ihtiyaçlarını düzenli olarak planlamak, olası ihtiyaçları ilgili bölüm sorumlusuna bildirmek.
- Temizlik hizmetlerinin kullandığı ve yeni alınacak malzemeler- dezenfektan vb. ile ilgili değerlendirme yapmak ve görüşlerini Enfeksiyon Kontrol Kuruluna sunmak.

4-Yemekhane Hizmetleri;

- Yemekhane hizmetlerine bağlı personelin çalışma planlarını oluşturmak, izlemek ve mesailer olması durumunda gerekli bildirimleri insan kaynakları bölümüne iletmek.
- Kendisine bağlı personelin eğitim eksiklikleri saptar ve gerekli eğitimleri vermek/ verilmesini sağlamak.
- Yemekhanenin ilgili yönetmelik ve kalite standartlarına uygun olarak hizmet vermesi için diyetisyen ile birlikte yemekhane işleyiş sürecini yönetmek, tespit edilen sorunlar ile ilgili gerekli önlemleri almak.
- Yemekhane ile ilgili şikayetleri ve önerileri diyetisyen ile birlikte değerlendirerek yapılması gerekenleri tespit etmek ve ilgili kişi/birimlere dönerek bilgilendirme yapmak, önlemleri almak/alınmasını sağlamak.
- Yemekhaneye alınacak malzemeler ve demirbaşlarla ilgili olarak görüş ve önerilerini ilgili birimlere iletmek.
- Yemekhane işletim sisteminden günlük yemek sayılarını izlemek, kontrol etmek. Yemekhane sürecinde personelin- firma temsilcilerin yemeklerinin düzenli olarak kayıt altına alınmasını

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :5/6

sağlamak. Bu süreçte uygunsuz durumlarla karşılaştığı durumlarda personel/sorumlular ve firma temsilcileri ile iletişime geçerek sorunların çözülmesini sağlamak.

- Yemekhane maliyet analizini aylık düzenli olarak yaparak üst yönetime sunmak.

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 resmi tatil günleri de dahil olmak üzere her günün her saatinde çalışabilir
Alması Gereken Eğitimler	: Oryantasyon Eğitimi, Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları, İletişim, Psikoloji ve diğer kurum içi 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	: ISO 22000 HACCP, ISO 90001 Kalite Yönetim Sistemi, 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, ekip yönetimi konusunda tecrübeli, liderli ve organizasyon özelliklerinin gelişmiş olması, temizlik işlerinde kullanılan makineler ve malzemeler ile ilgili bilgi sahibi olmak,

Kullanması Gereken Cihaz : Telefon, faks, fotokopi makinesi, printer, 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

3. Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-133 Yayın Tarihi : 01.03.2022
	HASTA HİZMETLERİ VE DESTEK HİZMETLER MÜDÜRÜ İŞ/GÖREV TANIMI	Revizyon No : 01 Revizyon Tar : 08.02.2023 Sayfa No :6/6

- 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
İŞLETME DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM