

|                                                                                  |                                            |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI                 | Doküman No :KU-GT-13<br>Yayın Tarihi :15.01.2015<br>Revizyon No :06<br>Revizyon Tar.:31.07.2024<br>Sayfa No :1/4 |
|                                                                                  | HASTA HAKLARI SORUMLUSU<br>İŞ/GÖREV TANIMI |                                                                                                                  |

## 1. PERSONELİN

Unvanı : Hasta Hakları Sorumlusu  
Çalıştığı Bölüm : Hasta Hakları  
Bağlı Olduğu Kişi : Başhekim  
Kendisine Bağlı Kadrolar : Kendisine bağlı bir kadro yoktur.  
Yerini Alacak Kişi : Danışma Görevlisi

## 2. İŞİN TANIMI/AMACI

Kurumda hasta ilişkileri sürecinde hasta geri bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi sürecini yönetir. Sorumlusu olduğu bölümün eğitim desteği görevini ve aynı zamanda Bölüm Kalite Sorumluluğu'nu yürütür.

## 3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Hasta Dilek/Öneri kutusunu haftalık olarak ilgili form ile kayıt altına alarak açar ve gelen öneri, şikayet ve memnuniyet anketlerini HBYS sistemine kaydeder.
- HBYS' ye kaydettiği şikayetler ile ilgili gerekli yönlendirmeleri ve 48 saat içinde geri bildirimin kapanması ile ilgili takip ve uyarıları yapar.
- Hasta Hakları Kurulu'nun sekreterliğini yapar, toplantı tarihlerini üyelere bildirir. Ayrıca toplantı kararlarını kayıt altına alır. Alınan kararların takibini yapar.
- Günlük olarak yatan hasta ziyaretlerini yapar ve yatan hasta anketlerinin doldurulmasını sağlar.
- Gelen tüm hasta memnuniyet anketlerini değerlendirir ve periyodik olarak üst yönetime raporlar.
- Kurumsal kalite sistemine hasta memnuniyeti ile ilgili bilgileri girer.
- Hastalardan gelen teşekkürleri kayıt altına alır ve bu konuda insan kaynakları bölümü ile iletişime geçerek gerekli duyurunun yapılmasını sağlar.
- Kuruma başvuran ve kurumla ilgili geri bildirimde bulunmak isteyen hastaların/yakınlarının sorunlarını, görüşlerini dinler. Sözel şikayetleri kayıt altına alır ve şikayetlerin çözülmesini sağlar.
- Hastane genelinde hasta hakları, hasta mahremiyeti vb. ile ilgili eğitimler verir.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında Hasta Hakları Kurulu ile işbirliği yapar.
- Bölüm bazlı göstergelerin aylık takip ve kaydını sağlar. Gereken durumlarda iyileştirmeleri yapar.
- Çözülemeyen hak ihlalleri ile ilgili İl Hasta Hakları Komisyonuna gerekli bildirimleri yapar.
- Hastanenin yürütmekte olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta

|            |                     |          |
|------------|---------------------|----------|
| HAZIRLAYAN | KALİTE SİSTEM ONAYI | ONAY     |
| BAŞHEKİM   | KALİTE YÖNETİCİSİ   | BAŞHEKİM |

|                                                                                  |                                            |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI                 | Doküman No :KU-GT-13<br>Yayın Tarihi :15.01.2015<br>Revizyon No :06<br>Revizyon Tar.:31.07.2024<br>Sayfa No :2/4 |
|                                                                                  | HASTA HAKLARI SORUMLUSU<br>İŞ/GÖREV TANIMI |                                                                                                                  |

Kalite Standartları vb.) destek olur, bu kapsamda verilen görevleri yerine getirir.

- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uyar.
- Hasta ve yakınlarının memnuniyetini artıracak öneriler geliştirir ve üst yönetim ile paylaşır.
- Yapılan tüm işlemleri hasta mahremiyetine ve hasta bilgilerinin gizliliğine uygun olarak yapar.
- İnternette şikayet sitelerini izler gelen şikayetleri HBYS' ye kaydeder, gerekli yönlendirmeleri yaparak, çözülmesini ve şikayet sahibine geri dönüş yapılmasını sağlar.
- Hasta hakları kurulunda görüşmek üzere Aksiyon raporunu hazırlar.
- Kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi ve cihazı korur.
- Kendi bölümü/işi ile ilgili yasal mevzuatı yakından izler/takip eder. Yaşanan değişiklikler hakkında Hasta Hakları Kurulu' na bilgi verir.
- Yönetimin istediği her türlü konu ile ilgili çalışmaları yapar ve bunlarla ilgili olarak raporları yönetime sunar.
- Hasta Hakları ve Hasta Memnuniyet Sistemi İşleyiş Prosedürüne göre hareket eder.
- Beyaz kod acil kod durumunda Beyaz Kod Talimatı'na göre beyaz kod ekibi ile hareket eder.
- Pembe kod acil kod durumunda Pembe Kod Uygulama Talimatı'na göre pembe kod ekibi ile hareket eder.
- Kalite uygulamalarının sahaya yansıtılması için Bölüm Kalite Sorumlusu olarak süreçleri Kalite Departmanı ile koordineli yürütür.
- Hastanenin düzenlemiş olduğu eğitimlere katılır.
- 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 olarak her günün her saatinde çalışabilir.

Alması Gereken Eğitimler : Kurumsal Oryantasyon Eğitimi, Bölüm Oryantasyonu, Hizmet içi eğitimler, (Problem Çözme, Süreç Yönetimi, Sağlık Mevzuatı Eğitimi, İletişim Eğitimi)

Deneme Süresi : 2 Ay

#### 5. GEREKLİ NİTELİKLER

Eğitim : Lisans mezunu olmak tercih nedenidir.

Deneyim : Daha önce bu işi yapmış olması tercih nedenidir.

Özel İhtisas/Sertifika : Kişisel gelişim eğitimleri ve iletişimle ilgili her türlü sertifika tercih sebebidir.

|            |                     |          |
|------------|---------------------|----------|
| HAZIRLAYAN | KALİTE SİSTEM ONAYI | ONAY     |
| BAŞHEKİM   | KALİTE YÖNETİCİSİ   | BAŞHEKİM |

|                                                                                  |                                            |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI                 | Doküman No :KU-GT-13<br>Yayın Tarihi :15.01.2015<br>Revizyon No :06<br>Revizyon Tar.:31.07.2024<br>Sayfa No :3/4 |
|                                                                                  | HASTA HAKLARI SORUMLUSU<br>İŞ/GÖREV TANIMI |                                                                                                                  |

Yabancı Dil : Bu görev ile ilgili bir yabancı dil zorunluluğu yoktur.

İşin Gerektirdiği Özellikler: Hastalarla sağlıklı iletişim kurmak, bilgi gizliliğini ve hasta mahremiyetini korumak, güler yüzlü olmak, stres yönetimi, zaman yönetimi, yönetim becerilerinin geliştirmiş olmak, yoğun çalışma temposuna ve ekip çalışmasına uyum sağlayabilmek. Hasta hakları ve sağlık mevzuatını iyi derecede bilmek.

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;

- 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.
- Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder
- 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.
- 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

|            |                     |          |
|------------|---------------------|----------|
| HAZIRLAYAN | KALİTE SİSTEM ONAYI | ONAY     |
| BAŞHEKİM   | KALİTE YÖNETİCİSİ   | BAŞHEKİM |

|                                                                                  |                                            |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI                 | Doküman No :KU-GT-13<br>Yayın Tarihi :15.01.2015<br>Revizyon No :06<br>Revizyon Tar.:31.07.2024<br>Sayfa No :4/4 |
|                                                                                  | HASTA HAKLARI SORUMLUSU<br>İŞ/GÖREV TANIMI |                                                                                                                  |

## 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     |
| BAŞHEKİM   | KALİTE YÖNETİCİSİ   | BAŞHEKİM |