

|  |   |                 |              |
|--|---|-----------------|--------------|
| <br>RECEP TAYYIP<br>ERDOĞAN<br>UNİVERSİTESİ | <b>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ</b>                        | Doküman No.     | YÖN.YD.GT.12 |
|  |   | Yayın Tarihi    | 15.09.2014   |
|  | <b>HASTA HAKLARI GÖREVLİSİ</b><br><b>GÖREV TANIMI</b> | Revizyon Tarihi | 00           |
|  |   | Revizyon No.    | 00           |
|  |   | Sayfa No.       | 1/1          |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Birim:</b>            | Diş Hekimliği Fakültesi   |
| <b>Görev Adı:</b>        | Hasta Hakları Görevlisi   |
| <b>Amiri:</b>            | Dekan, Fakülte Sekreteri, Dekan Yardımcıları                            |
| <b>Sorumluluk Alanı:</b> | Hasta Hakları Birimi  |
| <b>Görev Devri:</b>      | Diğer görevli personel veya Firma tarafından gönderilecek olan personel |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Görevin Amacı:</b> | Aşağıda tanımlanan sorumluluğunda bulunan görevleri zamanında, eksiksiz ve doğru bir şekilde yerine getirerek, görevli olduğu yerlerle ilgili faaliyetlerinin Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak yürütülmesini sağlamak. |
|-----------------------|---|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Temel İş ve Sorumluluklar:</b> | <p>☺ Sabahları mesai başlangıcın (08.00)' da mutlaka çalışmaya hazır halde (formalar giyilmiş, imzalar atılmış olarak) görev yerinde bulunur.</p> <p>☺ Hasta Hakları ihlallerinin bildirilmesi amacıyla oluşturulacak ücretsiz iletişim araçlarının (telefon, faks, internet bağlantısı olan bilgisayar) çalışır durumda bulundurulmasını sağlamak.</p> <p>☺ Hasta Hakları ihlallerine ilişkin birime ulaşan incelenmiş, değerlendirilmiş veya sonuçlandırılmış başvuruları kayıt altına almak</p> <p>☺ Yapılan çalışmalarını 6 ayda bir İl Sağlık Müdürlüğüne rapor etmek.</p> <p>☺ Şikayet bildirim formunu bir sonraki kademeye göndermek, sonucu takip etmek ve formu elektronik ortama aktarmak.</p> <p>☺ Fakülte Hizmetleri konusunda yapılan şikâyetleri konularına göre sınıflayarak Fakülte yönetimine sunmak.</p> <p>☺ Hasta Hakları uygulamalarına ilişkin bilgileri rapor etmek.</p> <p>☺ Hasta hakları ihlallerine ilişkin birime ulaşan incelenmiş, değerlendirilmiş veya sonuçlandırılmış başvuruları dosyalamak.</p> <p>☺ Hasta ve çalışan memnuniyet anketleri yaparak anket sonuçlarını kurula sunmak.</p> <p>☺ Dilek-şikayet yada önerileri değerlendirip sonuçları kurula sunmak.</p> <p>☺ Yapılan çalışma esnasında hastaları ve personelleri rahatsız edici davranışlardan kaçınılacaktır.</p> <p>☺ Görev alanı mesai bitimin (17.00)'de güvenlik görevlilerine teslim edilecektir. Teslim yapılmadan görev alanı terk edilmeyecektir.</p> <p>☺ Görev yerinde kendilerine teslim edilen araç ve gereçlerin, malzemelerin kullanım ve bakım talimatına göre kullanılması, muhafaza ve temiz olarak bulundurulmasından, israf edilmemesinden, bozulmamasına ve kaybolmamasına, hususi maksatlarla kullanılmamasına dikkat eder.</p> <p>☺ Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF ( Düzeltici Önleyici Faaliyet ) başlatır.</p> <p>☺ Görev yerlerinde karşılaştıkları herhangi bir uyumsuzluk veya sorunu amirlerine bildirir.</p> <p>☺ Mesai saati dahilinde idari amirlerce gerekli görülen tüm görevleri yerine getirecektir.</p> <p>☺ Düzenlenen eğitim ve toplantılara katılır.</p> <p>☺ Görev alanında arıza olduğunu tespit ettiği durumlarda arızanın giderilmesini sağlanması amacıyla iş istek formu doldurarak ilgili arızanın onarımını/giderilmesini sağlar. Arızalı ekipmanın üzerine arızalı olduğunu bildiren yazı veya afiş yerleştirir.</p> <p>☺ Görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür.</p> <p>☺ Amirinin vereceği ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve sorumlulukları yerine getirir.</p> <p>☺ İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar, gerekli kişisel koruyucu donanımı kullanır.</p> |
|-----------------------------------|---|

|   |   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
|---|---|------------|-----------|-------------------|-------------------|------------|-------------------------------|--------|-------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Amirlerinden (Fakülte Sekreteri-Dekan) izin almadan fakülteden ayrılmaz.</li> <li>Fakültede disiplinli bir çalışma ortamının sağlanması hususunda alınan tedbirlere uyar.</li> <li>Çalışmalarını uyum ve işbirliği içinde gerçekleştirir.</li> <li>Görevlerini yaparken amirler, memurlar, hastalar ve diğer personel ile olan ilişkilerinde nezaket ve ciddiyet kuralları çerçevesinde davranacaklar, hiçbir sürtüşme ve tartışmaya girmeyeceklerdir.</li> </ul>  |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| <b>Yetkileri:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme becerisine sahip olmak.</li> <li>Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereçleri kullanabilmek.</li> <li>Hasta hakları alanında yetkin olmak</li> </ul>   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| <b>Yasal Dayanak</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>657 sayılı kanun</li> </ul>  |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| <b>Yetkinlik(Aranan Nitelikler)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>657 Sayılı Kanunda belirtilen genel niteliklere sahip olmak.</li> <li>Görevinin gerektirdiği düzeyde iş deneyimine ve becerisine sahip olmak.</li> <li>Faaliyetlerini en iyi şekilde sürdürebilmesi için gerekli karar verme ve sorun çözme niteliklerine sahip olmak.</li> </ul>  |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| <b>Beceri ve Yetenekler:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Temel/orta/ ileri düzeyde bilgisayar ve internet kullanımı</li> <li>Bilgileri paylaşmama</li> <li>Düzenli diksiyon</li> <li>Ekip çalışmasına uyumlu ve katılımcı</li> <li>Empati kurabilme</li> <li>Etkin yazılı ve sözlü iletişim</li> <li>Hızlı düşünme ve karar verebilme</li> <li>Hoşgörülü olma</li> <li>İkna kabiliyeti</li> <li>Kurumsal ve etik prensiplere bağlılık</li> <li>Sabırlı olma</li> <li>Sorun çözebilme</li> <li>Sonuç odaklı olma</li> <li>Sorumluluk alabilme</li> <li>Stres yönetimi</li> <li>Temsil kabiliyeti</li> <li>Üst ve astlarla diyalog</li> <li>Yoğun tempoda çalışabilme</li> <li>Düzenli ve disiplinli çalışma</li> </ul> |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| <b>Görev Tanımını;</b>  |   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
|   | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Hazırlayan</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Onaylayan</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">...../...../.....</td> <td style="text-align: center;">...../...../.....</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Adı-Soyadı</td> <td style="text-align: center;">Prof. Dr. Zeynep YEŞİL DUYMUŞ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Unvanı</td> <td style="text-align: center;">Dekan</td> </tr> </table>  | Hazırlayan | Onaylayan | ...../...../..... | ...../...../..... | Adı-Soyadı | Prof. Dr. Zeynep YEŞİL DUYMUŞ | Unvanı | Dekan |
| Hazırlayan  | Onaylayan   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| ...../...../.....   | ...../...../.....   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| Adı-Soyadı  | Prof. Dr. Zeynep YEŞİL DUYMUŞ   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| Unvanı  | Dekan   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum. |   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
| Adı-Soyadı-Unvanı   | Tarih   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
|   | ...../...../.....   |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |
|   | İmza  |            |           |                   |                   |            |                               |        |       |