	T.C. D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ KARŞILAMA, YÖNLENDİRME VE DANIŞMA GÖREVLİSİ GÖREV TANIMI	**Doküman No**	KU.YD.26
		Yürürlüğe Gir.Tar.	02.05.2018
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.04.2022
		Sayfa No	Sayfa 1/1

Görevin Adı	Karşılama, Yönlendirme ve Danışma Görevlisi
Birimi	Danışma
Birinci Dereceden Sorumlu Amir	Hastane Müdürü / Başhemşire
İkinci Dereceden Sorumlu Amir	Kurum Yöneticisi
Görev Devri (Yokluğunda Vekalet Eden)	İdarenin Görevlendireceği

Görev Amacı

Sağlık tesisinde sunulan hizmetin daha verimli ve hasta memnuniyetini sağlamaya yönelik hasta/yakını ve ziyaretçilerin bilgilendirme, yönlendirme ve danışma işlemlerinin yapılmasını sağlamaktır.

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

1. Mesai saatleri 08.00-12.00 ile 13.00-17.00 arasındadır.
2. Başvuran hastaların kişisel bilgilerinin mahremiyeti ve gizliliğini sağlamak, bu ilke doğrultusunda hareket etme.
3. Hasta ve yakınlarına mutlaka güler yüzlü ve nazik davranmak, nezaket kuralları dışına çıkmamak, selamlama kurallarına riayet etmek.
4. Hizmet sunumuyla ile ilgili konularda (görev sınırları içinde) danışma ve bilgilendirme yapmak (kayıt işlemleri, poliklinik hizmetleri vb. konularda).
5. Özürlü, engelli, yaşlı, düşkün veya acil vakalarda gerekli araç, gereç ve personel desteğini sağlamak, yönlendirmek, refakat etmek, ihtiyaç durumunda gerekli işlemleri bitinceye kadar eşlik etmek.
6. Hasta ve hasta yakınlarını bilgi almak istedikleri hekime/ birime yönlendirmek.
7. Belirli noktalarda oluşan hasta yoğunluğunu sevk ve idare etmek.
8. Hastaların (özürlü, yaşlı, düşkün vb.) verimli ve hızlı hizmet alabilmeleri için gerekli demirbaş malzemelerini (sedye, sandalye vb.) temin etmek, her an kullanıma hazır olacak şekilde muhafaza etme.
9. Görev yerinden mazereti nedeniyle ayrılan personelin eksikliğinde hizmetin kesintiye uğramaması için geçici olarak işleyişi yürütmek.
10. Görev alanı içerisinde işlenecek suçları, genel kolluk kuvvetlerine ve kurum idaresine iletmek.
11. Girilmesi kayda bağlı yerlere görevli ve yetkili olmayanların girmesini engellemek ve güvenlik personelini bilgilendirmek.
12. Bulunan kayıp eşyaların ilgililere teslimini gerçekleştirmek, ilgilisi bulunmayan kayıp eşyaları kurum Yönetimine veya güvenlik personeline tutanakla teslim etmek.
13. Yukarıda belirtilen konularda ilgili mercilere bilgi aktarmak, gerekli ve detaylı bilgileri içeren tutanak ve raporları düzenlemek.
14. Sağlık tesisi yönetiminin belirlediği iş ve hizmetlerle ilgili her türlü talimatlarını yerine getirir.
15. Temel iş ve sorumluluklarda belirlenen tüm faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde, kurum organizasyon yapısında belirtilen birimlerle yatay ve dikey ilişkiler kurarak faaliyetlerini sürdürür.
16. Görevini, kurumun kalite yönetim sistem politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür.
17. Amirinin vereceği ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve sorumlulukları yerine getirir.
18. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar, gerekli kişisel koruyucu donanımı kullanır.

İlgili Dokümanlar

1. 657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu