	T.C. **D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ** **HASTA HAKLARI SORUMLUSU** **GÖREV TANIMI**	**Doküman No**	KU.YD.25
		Yürürlüğe Gir.Tar.	02.05.2018
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.04.2022
		Sayfa No	Sayfa 1/2

Görevin Adı	Hasta Hakları Birim Sorumlusu
Birimi	Hasta Hakları Birimi
Birinci Dereceden Sorumlu Amir	Hastane Müdürü / Başhemşire
İkinci Dereceden Sorumlu Amir	Kurum Yöneticisi
Görev Devri (Yokluğunda Vekalet Eden)	İdarenin Görevlendireceği

Görev Amacı

D.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi'nde hizmet alan hasta/hasta yakınlarının şikayet-öneri-istek ve memnuniyetlerini dinlemek, kayıt altına alıp ilgili birimlerle irtibata geçmek.

Görev, Yetki Ve Sorumluluklar

1. Mesai saatleri 08.00-12.00 ile 13.00-17.00 arasındadır.
2. Başta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.
3. Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
4. Başvurular yerinde çözülürse, "yerinde çözülen sorunlar defteri "ne (formata uygun olacak şekilde) doldurmak. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta hakları başvuru formunu doldurarak kaydetmek ve Hastane Müdürü / Başhemşire ilgili belgelerle birlikte göndermek.
5. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün ilgili klinik anabilim dalı başkanını bilgilendirmek,
6. Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün yönetici imzası ile "bilgi formu" doldurmak ve ilgili anabilim dalı başkanından bilgi istemek.
7. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
8. Bilgi Formu'nun **2** gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.
9. Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek.
10. Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak hasta hakları komitesine sunmak.
11. 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 komitesi ile işbirliği yapmak.
12. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları komitesine bilgi vermek ve görüşlerini almak.
13. Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirmesi çalışmalarına katılmak.
14. Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.
15. Çalışmaları hasta odaklı yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye, alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
16. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek.
17. Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak ve yürürlükteki yönergeye uygun olarak faaliyetlerini gerçekleştirmek.
18. Kalite yönetim sistemine ve kalite politikasına uymak ve uygulatmak.
19. Görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür.
20. Amirinin vereceği ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve sorumlulukları yerine getirir.
21. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar, gerekli kişisel koruyucu donanımı kullanır.

İlgili Dokümanlar
1. Hasta Hakları Yönergesi **2.** 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu