

**REVİZYON BİLGİSİ**

| Revizyon Tarihi | Rev. No | Açıklama                                                                                                                                           |
|-----------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05.12.2023      | 01      | Doküman genel olarak gözden geçirildi, SKS 4.1 sürüm kapsamında revize edilmiştir.<br>Döküman yazı karakteri ve yazı tipi boyutu değiştirilmiştir. |

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN  
KALİTE HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR

- GÖREV / UNVAN** : Hasta Hakları Müdürü
- CALIŞTIĞI BÖLÜM** : Üst Yönetim  
**BAĞLI OLDUĞU BİRİM** : Genel Müdür/Genel Koordinatör  
**KENDİSİNE BAĞLI BİRİMLER** : Hasta Hakları Sorumlusu, Tüm çalışanlar  
**VEKALET EDEN(LER)** : Genel Müdürün atayacağı diğer yöneticilerden biri  
**ÇALIŞMA SAATLERİ** : Mevzuatta belirtildiği gibi
- YETKİNLİK BİLGİLERİ**  
**ÖĞRENİM** : Tercihen Lisans düzeyi eğitim  
**DENEYİM** : Hasta Hakları /Eğitim konusunda tercihen 5-10 yıl üstü tecrübe .  
**ALDIĞI EĞİTİM** : Hasta hakları ile ilgili özel sertifika/Eğitim  
**KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR:** Kurum Otomasyon Sistemi Programı vb.  
**GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR** : Hasta ve kurumun bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması
- 4.CALIŞMA KOŞULLARI** : Mevzuatta belirtildiği gibi  
**DENEME SÜRESİ** : 2 ay  
**ÇALIŞMA RİSKLERİ** : Hastalardan enfeksiyon bulaşması, kanuni işlemlerin eksik veya yanlış yapılmasından doğacak yaptırımlar, hasta ve yakınlarından gelebilecek her türlü saldırılar, iş kazaları

**ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER** : Genel Oryantasyon, Kalite birimi ,Üst Yönetim eğitim programı

## **5.GÖREV TANIMI**

5.1.Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; hasta haklarına hassasiyet gösterilmesi, yaşanan ihlallerin ve bunlara bağlı sorunların ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi, Diş sağlık hizmet kalitesinin ve Diş sağlık hizmetlerinin sunum sürecinin iyileştirilmesi, hastaların hak ihlallerinden korunabilmesi, hasta/hasta yakını ve sağlık personelinin eğitilmesini sağlayarak, Hasta hakları kanun, tüzük, yönetmelikler uyarınca, kurumun Diş sağlığı Hizmetinin yürütülmesini yönetmek ve kendisine bağlı kadroların bu doğrultuda çalışmasını koordine etmektir.

## **6.GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

- 6.1. Üst yönetimle birlikte uyumlu bir çalışma içerisinde kurumun kalite hedef ve stratejileri doğrultusundaki hasta haklarının belirlenmesini ve yürütülmesini sağlamak,
- 6.2.Kurum Hasta / yakını hakları memnuniyetinin kalitesini artırmaya yönelik esasları belirlemek ve uygulanmasını sağlamak,
- 6.3.Başta çocuklar ve özürllüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak, kurumda özel şartların uygulanmasını koordine etmek,
- 6.4.Hasta şikayetlerinin istatistiklerini, Hasta Hakları sorumlusu ile birlikte her 3 ayda bir rapor olarak yapılmasını sağlayıp, istatistiksel verileri diğer ekip üyeleri ile birlikte paylaşmak ve DOF açılan sorunlar için, ilgili komitede değerlendirerek kurumda iyileştirmelerin sağlanmasını koordine etmek,
- 6.5.Gelen tüm hasta / hasta yakını eleştirilerini kayıt altına almak ve aylık olarak Kalite Yönetim Birimine istatistiksel verileri iletilmesini Hasta hakları Sorumlusu ile birlikte iletilmesini sağlamak,
- 6.6.Hasta memnuniyet ölçümü için hasta memnuniyet anketlerinin doldurulmasını sağlamak, takibini ve analizini yapmak,
- 6.7.Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak hasta hakları komitesine sunmak,
- 6.8.Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmesi konusunda hasta hakları komitesiyle işbirliği yapmak, kalite ve İnsan Kaynakları ile beraber çalışmak.
- 6.9.Kurumdaki hasta hakları ile ilgili eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek, ve eğitim materyali geliştirmek
- 6.10.Hasta hakları ile ilgili formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.
- 6.11.Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak,
- 6.12.Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan, hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.
- 6.13.Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu 1 hafta içinde başvurana bildirmek,
- 6.14.Tüm işlemlerde gizliliği sağlamakla yükümlüdür.
- 6.15.Kalite Yönetim Birimi ve Komite olarak alınan Hasta hakları ile ilgili uygunsuzluk ve süreç aksaklıklarını giderilmesi ile ilgili süreçleri takip eder, kararların kurum genelinde benimsenmesini ve uygulanmasını sağlayarak takibini yapmak.

#### 7.GEREKLİ NİTELİKLER

- 7.1. Tercihen ilgili bir lisans mezunu olmak,,
- 7.2. Tercihen Sağlık Yönetimi veya Hasta Hakları konusunda en az 5-10 yıl ve üzeri tecrübe sahibi olmak.
- 7.3. Otonomiye sahip olmak, kritik düşünebilen, hızlı karar verebilen, liderlik becerileri güçlü olmak.
- 7.4. Terapötik iletişim kurabilen, bilgisini uygulamalarına aktarabilme yeteneğine sahip olmak,
- 7.5. Yaratıcı, sorun çözebilen ve doğru karar verebilme gücüne sahip olmak
- 7.6. Kanıta dayalı uygulamaları bilen ve bu konuda çalışanlara rehber olan, acil durumlarda stres yönetimi sağlayan ve etkili karar verebilme yetisine sahip kişiliği olmak.
- 7.7. Organizasyon ve koordinasyon becerisine ve ekip çalışmasına yatkın olmak,
- 7.8. Finansal Kaynakları etkin yönlendirme yeteneğine sahip olmak.
- 7.9. Proje ve İş geliştirme yeti ve bilgi ve eğitimine sahip olmak
- 7.10. Tercihen iyi İngilizce konuşma yazma, bilgisine sahip olmak
- 7.11. İyi derecede bilgisayar bilgisine sahip olmak

#### 8.ACIKLAMA :

- 8.1.Bu belge, istihdam ve iç iletişim amaçlı olarak belirtilen pozisyonun temel görev yetki ve sorumluluklarını tanımlamak için oluşturulmuştur.
- 8.2. Çalışanın yapması gereken bütün işleri en ince ayrıntısına kadar belirlemek amacıyla değildir. Tüm çalışanların gerektiğinde işlerini yapmak üzere esnek olmaları ve ek görevler üstlenmeleri beklenmektedir.
- 8.3.Kurum organizasyon şemasında değişim ve gelişimler olursa, Görev tanımınız revize edilebilecektir.
- 8.4. İş bu, görev yetki ve sorumluluklarımı okuduğumu ve mevcut görev yetki ve sorumluluklarımı kapsadığını kabul ediyorum.

GÖREVİ KABUL EDEN AD SOYAD :

TARİH - İMZA