

REVİZYON BİLGİSİ

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

HAZIRLAYAN
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN
KALİTE HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

1. GÖREV UNVANI

: Hasta Hizmetleri Müdürü

**2. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM
BAĞLI OLDUĞU BİRİM**: Hasta Hizmetleri Müdürlüğü
: Genel Müdür /Genel Koordinatör**KENDİSİNE BAĞLI OLAN BİRİMLER**: Hasta Hizmetleri Sor., Hekim Asistan Sor./ Asistanları,
Enfeksiyon Sor., Sterilizasyon Sor., Arşiv Sor., Laboratuvar
Sor., Radyoloji Sor., Hasta kayıt danışma Uzmanı, Hasta
ücretlendirme Uzmanı, Anlaşmalı kurumlar Uzmanı.,
: Üst Yönetimin atayacağı belirlenen kişi.
: Mevzuatta belirtildiği gibi**VEKALET EDEN(LER)
ÇALIŞMA SAATLERİ****3. YETKİNLİK BİLGİLERİ
ÖĞRENİM**

: Tercihen Lisans düzeyi eğitim

DENEYİM

: Hasta Hizmetleri Yönetimi konusunda 5-10 yıl üstü tecrübe

ALDIĞI EĞİTİM

: Hasta Hizmetleri ve kalite ile ilgili özel sertifika/Eğitim

KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR: Kurum Otomasyon Sistemi Programı vb.**GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR**

: Hasta ve kurum bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması

4. ÇALIŞMA 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**

: Kalite Eğitim Programı, Oryantasyon, Üst yönetim Eğitimleri

5. GÖREV TANIMI

5.1. Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; Diş sağlık hizmeti alıcısının tam memnuniyeti çerçevesinde, kurumun tedavi hizmetlerinin mümkün olan en mükemmel şekilde yapılmasına imkan ve ortamı tüm ekiple koordinasyonunu sağlayarak hasta hakları ve memnuniyetini sağlamaktır.

6. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 6.1. Kurumun kalite politika ve hedefleri doğrultusunda, kalitenin belirlemiş olduğu prosedürler, talimatlar, formlar ve rehberlere uygun olarak sahada tüm ekiple birlikte hasta haklarına ve memnuniyetine uygun olarak hizmeti koordine etmek,
- 6.2. Hasta Hizmetleri sorumlusu ile birlikte tedavinin iş akışını denetlemek, alanda çalışanların performanslarının en üst düzeyde olmasını sağlamak, üst yönetime raporlama yapmak,
- 6.3. Kurumda çalışan part-time / full-time ve anlaşmalı gelen hekimlerinin ödeme planlarının doğru olarak yapılması için tüm sistem işleyişlerinin doğru ve eksiksiz işlenmesini sağlamak, aksayan işleyişler için her gün düzenli operasyon toplantısı yaparak sorunların çözümünü sağlamak, raporlamak,
- 6.4. Kendisine bağlı sorumlu ve çalışanların eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, kalite birimi ile paylaşıp eğitimlerin verilmesi ve eğitimlerin kayıt altına alınmasını sağlamak,
- 6.5. İşe yeni başlayan kendisine bağlı elemanların bölüm sorumluları tarafından BÖLÜM UYUM EĞİTİMLERİNİN ve BÖLÜM ORYANTASYON EĞİTİMLERİNİN verilmesinin sağlanmasını ve kayıt altına alınmasını denetlemek,
- 6.6. Deneme süresindeki elemanın deneme süresi sonunda PERSONEL DEĞERLENDİRME FORMU ile değerlendirilerek insan kaynaklarına bildirilmesini sağlamak,
- 6.7. Sorumlu olduğu birimin, uluslararası ve ulusal (SKS) Sağlık Bakanlığı Hizmet Kalite Standartlarına göre çalışmasını denetlemek ve uygunsuzluk durumunda DÖF ile Kalite Birimi ile paylaşmak, gerekli eğitimlerin verilmesini denetlemek ve ilgili komitelerde aktif olarak çalışmak,
- 6.8. Hasta memnuniyetini ön planda tutarak hızlı, etkili ve doğru hizmet verilebilmesini sağlama odaklı yaklaşımı tüm çalışanlara benimsetebilmek,
- 6.9. Ekibine ve bölümüne hakim olmak, birim içi disiplini sağlayıcı davranışlarda bulunmak, Ekibinin birim düzeni, kılık kıyafet düzeni ve kurum içi iletişiminden sorumlu bulunmak,
- 6.10. Ekibinin hasta bilgi güvenliğine en üst seviyede dikkat etmesini sağlamak,
- 6.11. Hasta hak ve sorumluluklarını bilmek ve gerek personel gerek hastaların bu konuya vakıf olmalarını sağlamak, hasta şikayetlerinin sonuçlanmasını sağlamak.

- 6.12.Hasta memnuniyetini arttırmak amacıyla şikayet ve önerileri ekibiyle belirleyip, çözümlenmesi için ilgili birimlere iletmek, ilgili HASTA MEMNUNİYET ANKETLERİNİN, kurumda aktif yapılmasını sağlamak ve analiz sonuçlarını ilgili komitede rapor olarak sunmak, çözüm önerilerini üst yönetime raporlamak,
- 6.13.Hasta Hizmetlerine bağlı personellerin çalışma sistemlerini düzenlemek, ekibinin mesai saati başlangıcında kurum üniformasını giymiş ve tüm kişisel hazırlığını yapmış şekilde çalışma alanında bulunmasını, mesai saatleri içerisinde yemek ve mola saatleri dışında çalışma alanını mecbur kalmadıkça terk etmemesini sağlamak.
- 6.14.Hasta yoğunluğuna göre ekibin koordinasyonunu dinamik olarak takip etmek, hasta odaklı organizasyonu yapmak,
- 6.15. Kurumun tıbbi kayıt ve arşiv sistemini oluşturulması ve hasta kayıtlarının düzenli ve doğru bir şekilde tutulmasını koordine etmek, denetlemekte aktif rol almak,
- 6.13.Kurum Denetimleri sırasında denetim elemanlarınca istenilen her türlü bilgi ve belgeleri hazır hale getirmesini koordine edilmesinde aktif rol almak,
- 6.14.Tıbbi atıkların kontrolü ve imhası için gereken bütün tedbirleri alınmasını, koordine etmek, denetlemek, gerekli durumlarda ilgili komitelerde iyileştirme kararlarının sahada uygulanabilirliğini sağlamak,
- 6.15. Radyoloji ve laboratuvar süreçlerinin doğru ve eksiksiz olmasını sağlamak,
- 6.16.Enfeksiyon ve sterilizasyon süreçlerinin aktif denetçisi olmak, gerekli durumlarda eğitim işleyişini koordine etmek,
- 6.17.Tıbbi dökümantasyon ve Arşiv işleyişinin tam ve eksiksiz olarak yapılmasını sağlamak, eğitmek, denetlemek,
- 6.18.Kurumun Diş sağlığı hizmetinin kurum iş saatlerine göre sürekli ve düzenli olarak yürütülmesini sağlamak ve nöbet sisteminin düzenli olarak işlenmesini denetlemek,
- 6.19.Klinik asistanlarının tüm ekiple koordinasyonlu çalışmasına örnek olmak ve sağlamak, günlük hasta sayısı ve işleyişe göre asistan işleyişini olmasını sağlamak,
- 6.20.Kendisine bağlı çalışanların, kılık kıyafet ve disiplin talimatı vb. kurallarına uygun davranmasını sağlamak, görev tanımlarına uygun bilgi yetkiliğine ulaşması için gerekli eğitimleri planlamak, uygulamak, denetlemek,
- 6.21. Kendisine bağlı çalışanların performans değerlendirmelerini yapmak, üst yönetime raporlamak
- 6.22.Kalite sisteminde yer alan Ağız ve Diş sağlığı kalite el kitabı, proses, prosedürler, talimat, görev tanımları, formlar ve ilgili dokümanların sahada uygulanabilirliğini sağlamak, otomasyon sistemine girişlerin doğruluğunu denetlemek, kalite birimi ile ortak çalışmalarda aktif rol üstlenmek, dökümanların sahada uygulanmasını sağlamak.

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.AÇIKLAMA : İş bu görev tanımını okuduğumu ve mevcut görevlerimi kapsadığını kabul ediyorum.

GÖREVİ KABUL EDEN AD SOYAD :

TARİH - İMZA

KONTROLLÜ KOPYADIR