



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ GÖREV TANIMI



Kodu: KKU.GT.21	Yayın Tarihi: 01.11.2018	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No/Sayfa sayısı:1/1
Birim	Dış Hekimliği Fakültesi			
Görev Adı	Hasta Hakları Birimi			
Amiri	Dekan, Dekan Yardımcıları, Fakülte Sekreteri			
Sorumluluk Alanı	Hastane Hizmetleri			
Görev Devri	Dekanlık Oluru ile Yetkin Personel			
Görevin Amacı	<ul style="list-style-type: none">• Üst yönetim tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak Fakültenin misyonu-vizyonu doğrultusunda aşağıda tanımlanan sorumluluğunda bulunan görevleri eksiksiz yerine getirerek, hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirmesi, denetlenmesi ve sağlık hizmetlerinin eşit, kaliteli ve etkin olarak sunumunun sağlanmasından sorumludur.			
Temel İş ve Sorumluluklar	<ul style="list-style-type: none">• Hasta Hakları Yönetmeliği ve ilgili yasa ve genelgede belirtilen görevleri yerine getirir, yetkileri kullanır ve sorumlulukları üstlenir,• Birime gelen başvuruları sistematik olarak değerlendirir, bunun için gerekli istatistik, analiz ve kayıt sistemi oluşturur ve yönetime sunar.• Doğrudan başvuruları kabul edip, ilgili birim ile irtibata geçer.• Hastaların eleştirisi ve önerilerini dinler.• Kendi birimine ait olan eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.• Görüş öneri ve şikâyetlerini, ne şekilde, kimler, hangi birimler aracılığıyla ya da hangi araçları kullanarak yapabilecekleri gibi konularda hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirir.• Çalışmaları hasta merkezli yapar, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamalar başlatır. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirir.• Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak yönetime sunar.• Ulaşan şikâyetleri belirtilen süre içerisinde inceler ve ilgili kuruma cevap verir.• Dokümantasyon ile ilgili değişiklik veya yeni ihtiyaç doğduğunda kalite birimine bilgi verir.• İlgili birimlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatır..• Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2014/32 sayılı Genelgesinde belirttiği işleri yapar, Hasta Başvuru Bildirim sistemini kullanır.• Mahiyeti itibari ile gizlilik arz eden yazılara ilişkin işlemleri gizlilik içerisinde yerine getirir.• Fakülte tarafından verilmiş yaka kartlarını takar.• Yetkili organlarca verilecek görevleri yerine getirir.• Görevini ilgili mevzuatlar, kalite yönetim sistem politikası hedefleri ve prosedürlerine ve iç kontrol sisteminin tanım ve politikalarına uygun olarak yürütür. Kalite ve iç kontrol yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen ilave görev ve sorumlulukları yerine getirir. İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar.			
Yetkileri	<ul style="list-style-type: none">• Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak.• Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereci kullanabilmek.			
Yasal Dayanak	<ul style="list-style-type: none">• 2547 Sayılı YÖK Kanunu.• 657 Sayılı Kanun.• Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2014/32 sayılı genelgesi			
Aranan Nitelikler	<ul style="list-style-type: none">• 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda ve 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nda belirtilen genel niteliklere sahip olmak,• Görevinin gerektirdiği düzeyde iş deneyimine sahip olmak,• Faaliyetlerini en iyi şekilde sürdürebilmesi için gerekli karar verme ve sorun çözme niteliklerine sahip olmak.			
Hazırlayan: Kalite Yönetim Memuru	Kontrol eden: Kalite Direktörü	Onaylayan: Dekan		