



**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**HASTA HAKLARI MEMURU**  
**GÖREV TANIMI**

Doküman  
Kodu:KU.YD.42

Yayın Tarihi:01.06.2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:07/06/2023

Sayfa No/Sayfa  
Sayısı:1/2

**GÖREV AMACI:** Fakültemizden hizmet alan hasta ve yakınlarının, sağlık hizmetleri ile ilgili görüş, önerileri ve şikâyetlerinin alınması ve iyileştirme için gerekli çalışmaları yapmak

**ORGANİZASYONDAKİ YERİ:** Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığına bağlı görev yapar.

**BAĞLI OLDUĞU BİRİM:** Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığı, Fakülte Sekreteri, Müdür Yardımcısı

**BAĞLI BULUNAN BİRİMLER:** Kendisine bağlı tüm birimler.

**GÖREV VE SORUMLULUKLARI:**

- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak,
- Ulaşan şikâyetleri belirtilen süre içerisinde incelemek,
- Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirmek,
- Hastaların eleştirisi ve önerilerini dinlemek,
- Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak,
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili Hasta/Hasta yakınları, halkın ve sağlık personelinin eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu ile işbirliği yapmak,
- Görüş, öneri ve şikâyetlerini, ne şekilde, kimler, hangi birimler aracılığıyla ya da hangi araçları kullanarak yapabilecekleri gibi konularda hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek,
- Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek,
- Ayrıca Dilek-Öneri kutularından çıkan bildirimlerin takibini yapmak,
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak,
- Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamalar başlatmak. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek,
- Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak,
- Hasta Hakları Birim İşleyiş Prosedürü, diğer prosedürler ve bunlara bağlı talimatlara göre görev yapmak,
- Fakültemiz çalışanları ve hizmetleri ile ilgili memnuniyet, dilek/öneri ve şikâyetleri olan tüm hasta ve yakınlarının kişisel başvurularını alır ve talebine göre sorunun çözümüne yardımcı olur,

HAZIRLAYAN(...../...../.....)

KONTROL EDEN(...../...../.....)

ONAYLAYAN(...../...../.....)



**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**HASTA HAKLARI MEMURU**  
**GÖREV TANIMI**

**Doküman**  
**Kodu:KU.YD.42**

**Yayın Tarihi:01.06.2017**

**Revizyon Numarası:1**

**Revizyon Tarihi:07/06/2023**

**Sayfa No/Sayfa**  
**Sayısı:1/2**

- Fakülte WEB sayfasına (e-mail adresine internet aracılığı ile ulaşan hastaların ve yakınlarının düşüncelerini, isteklerini, şikayetlerini ve memnuniyetlerini ifade ettikleri mesajları sabah ve akşam olmak üzere günde en az iki defa incelemek ve işlem yapmak,
- Hasta ve hasta yakınlarından gelen dilekçelerin yazışmalarını, takibini ve bölümlerden alınan sonuçların dilekçe sahibinin belirttiği iletişim adresine yazılı belge veya telefonla bilgi verilmesini sağlamak,
- Fakültemizde verilen hizmetlerin değerlendirilmesi ve iyileştirme yapılması amacıyla oluşturulan anketlerin yapılmasına yardımcı olmak ve Kalite birimi ile koordineli çalışmak,
- Hasta ve hasta yakınlarının Görüş ve Önerilerini içeren panolar için hazırlanmış matbu evrakların yeterli sayıda bulunup bulunmadıklarını kontrol etmek,
- Hasta ve hasta yakınları ile yapmış olduğu yüzyüze, telefon ve e-mail ile gelen görüşmeleri, Görüş ve Öneri kutularından çıkan formları ve resmi dilekçe sayılarını Aylık Verimlilik Kriterleri şeklinde düzenlemek,
- Görüş ve Öneri kutularından çıkan verilerin istatistiğini yapmak,
- Amirine, çalışmalarını ile ilgili olarak rapor verir ve amiri tarafından kendisine verilen diğer görevleri de yapmak.

**YETKİ:** Yukarıda belirtilen görev gerçekleştirme yetkisine sahip olmak, imza yetkisine sahip olmak.

**YETKİ DEVRİ:** Diğer Memur

**ARANAN KRİTERLER:**

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda ve 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nda belirtilen genel niteliklere sahip olmak.
- Üniversitelerin ilgili bölümlerinden önlisans veya lisans mezunu olmak.
- Görevinin gerektirdiği düzeyde iş deneyimine sahip olmak.
- Yöneticilik niteliklerine sahip olmak; sevk ve idare gereklerini bilmek.

HAZIRLAYAN(...../...../.....)

KONTROL EDEN(...../...../.....)

ONAYLAYAN(...../...../.....)