Birimi :Hasta Hakları Birimi
Görev Adı : Hasta Hakları Birim Sorumlusu
Amiri :İdari Mali İşler Müdürü
Üst Amiri :Başhekim
Görev Devri :Başhekimin uygun gördüğü hasta hakları konusunda eğitim almış bir personel

GÖREV AMACI:

Hastanede yaşanabilecek hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun ve insan onuruna yakışır biçimde sunulması ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin arttırılmasıdır.

TEMEL İŞ,YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Başta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak , başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
- Ulaşan şikâyetleri belirtilen süre içerisinde incelemek.
- Şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek.
- Başvurular yerinde çözülürse, "Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri"ne (EK-6) (Formata uygun olacak şekilde) doldurmak. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta hakları başvuru formunu doldurarak internete kaydetmek ve hasta hakları kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek.
- Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirmek.
- Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün Kurul Başkanı imzası ile "Bilgi Formu"(EK-7) doldurmak ve bilgi istemek. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
- Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.
- Hastaların eleştiri 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, Hasta Hakları İl Koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.
- Hasta ve hasta yakınları; kendilerine sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ya da hastane ve personel ile ilgili görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri konusunda bilgilendirilmek.
- Görüş ,öneri ve şikayetlerini,ne şekilde,kimler,hangi birimler aracılığıyla ya da hangi araçları kullanarak yapabilecekleri gibi konularda hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek.

- Hasta hakları kapsamına giren şikayetler Hasta ve yakınlarının görüş, öneri ve şikayetlerini değerlendirmek.
- Ayrıca Dilek-Öneri kutularından çıkan bildirimlerin düzenli aralıklarla takibini yapmak .
- Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilmeli ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanmalıdır.
- Görüş, öneri ve şikayeti bulunan hasta veya yakınına gerektiğinde geri bildirimde bulunulmak.
- Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek.
- Eğitime katılan çalışanlar için ödül sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.
- 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.
- Dokümantasyon ile ilgili değişiklik veya yeni ihtiyaç doğduğunda kalite birimine bilgi verir. Taslak hazırlanmasında yardımcı olur.
- Kurumun kalite politikası ve kalite hedeflerinden haberdar olarak hizmetini bu doğrultuda yerine getirir.
- Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatmak.
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun çalışır. Kalite çalışmalarına gönüllü katılımı sağlar ve davet edildiğinde görev alır.
- Tüm uygulamalarını etik kurallar doğrultusunda yapar.

ETİK İLKELER

- ❖ Hastaların ve çalışanları haklarına saygı gösterir.
- ❖ Hizmet verdiği hasta ve çalışanların ihtiyaçlarını en etkin, hızlı ve verimli biçimde karşılamayı, hizmet kalitesini
- ❖ yükseltmeyi, hasta ve çalışan memnuniyetini artırmayı, hizmetten yararlananların ihtiyacına ve hizmetlerin sonucuna
- ❖ odaklı olmayı hedefler.
- ❖ Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir.
- ❖ Görevini belirlenen standartlara ve süreçlere uygun şekilde yürütür, hizmetten yararlananlara iş ve işlemlerle
- ❖ ilgili gerekli açıklayıcı bilgileri vererek onları hizmet süreci boyunca aydınlatır.
- ❖ Görevi gereği çalıştığı kurumun amaçlarına ve misyonuna uygun davranır.
- ❖ Tüm eylem ve işlemlerinde yasallık, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket ederler,
- ❖ görevlerini yerine getirirken ve hizmetlerden yararlandırmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve
- ❖ benzeri sebeplerle ayrım yapamaz.
- ❖ Kurum içinde güveni sağlayacak şekilde davranır ve görevin gerektirdiği itibar ve güvene layık olduğunu
- ❖ davranışlarıyla gösterir.
- ❖ Üstleri, meslektaşları, astları, diğer personel ile hizmetten yararlananlara karşı nazik ve saygılı davranır ve gerekli
- ❖ ilgiyi gösterir, konu yetkilerinin dışındaysa ilgili birime veya yetkiliye yönlendirir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İDARİ MALİ İŞLER MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

- Çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir ve herhangi bir potansiyel ya da gerçek çıkar çatışması konusunda
- dikkatli davranır, çıkar çatışmasının farkına varır varmaz durumu üstlerine bildirir ve çıkar çatışması kapsamına giren
- menfaatlerden kendilerini uzak tutar.
- Kurum bina ve taşıtları ile diğer kurum malları ve kaynaklarının kullanımında israf ve savurganlıktan kaçınır;
- mesai süresini, kurum mallarını, kaynaklarını, işgücünü ve imkânlarını kullanırken etkin, verimli ve tutumlu davranır

- **GÖREV DAĞILIMINDA ÇATIŞMA YAŞANMASI DURUMUNDA;**

- Kamu görevlileri, çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir ve çıkar çatışmasının doğabileceği durumu genellikle şahsen bilen kişiler oldukları için, herhangi bir potansiyel ya da gerçek çıkar çatışması konusunda dikkatli davranır, çıkar çatışmasından kaçınmak için gerekli adımları atar, çıkar çatışmasının farkına varır varmaz durumu üstlerine bildirir ve çıkar çatışması kapsamına giren menfaatlerden kendilerini uzak tutarlar.

•