



HASTA HAKLARI BİRİMİ

ÇALIŞMA TALİMATI

Döküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	06.11.2018
Sayfa No	1/3

Birim	Diş Hekimliği Fakültesi	
Görev Adı	Hasta Hakları Birimi Çalışma Talimatı	
Amir ve Üst Amirler	Dekan, Başhekim	
Birim Sorumlusu	Halkla İlişkiler Uzmanı	
Görev Devri		
Görev Amacı	<p>Halkla ilişkiler; organizasyonla hedef kitle arasında karşılıklı anlayış, kabul görme, işbirliği ve iletişimin sağlanıp sürdürülmesine yardım eden, sorunların ve konuların yönetimiyle ilgili, yönetimi kamuoyu konusunda sürekli bilgilendirerek, ona karşı duyarlı olmasına yardımcı olan, yönetimin kamu yararına hizmet etme sorumluluğunu tanımlayıp vurgulayan, eğilimlerin önceden saptanmasına yardımcı olmak için bir erken uyarı sistemi görevi yaparak yönetimin değişikliğe ayak uydurmasına ve değişiklikten yararlanmasına yardım eden, araştırma yöntemleri ile sağlıklı ve etik ilkelere uygun iletişim tekniklerinden birincil araçlar olarak yararlanan özgün bir işletme fonksiyonudur.</p> <p>Birim, Fakültemizin kurum içi ve kurum dışı stratejisini belirleme konusunda görüş bildirmek ve kurum kimliğini hem ulusal hem de uluslar arası alanda tanıtıcı ve geliştirici çalışmalar yürütmekle görevlidir. Hastanemizden hizmet alan ve alacak olan tüm hastalara hastane hizmetlerinin doğru ve güncel bir şekilde tanıtılması, hizmet sürecinde uygun ve hızlı bir şekilde yönlendirilmeleri, ortaya çıkan sorunların çözümü, ihtiyaç duydukları yan hizmetlerin sağlanması, hizmet sürecinin hasta ve çalışanların memnuniyeti ile sonuçlandırılmasına yardımcı olmaktır. Bu talimat hizmet alma potansiyeli taşıyan tüm insanlar ve tüm fakülte çalışanlarını kapsar.</p>	
Temel İş ve Sorumluluklar	<p>Kurum dışına yönelik olarak;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fakültemizin vermekte olduğu hizmetlerin internet ortamına aktarımı sağlanarak hizmetler düzenli olarak duyurulur.2. Gerek yerel ve gerekse ulusal basın- yayın kuruluşları aracılığı ile halka ulaşılır <p>Kurum içine yönelik olarak;</p> <ol style="list-style-type: none">3. Hastaneden hizmet alan ve alacak olan hastalara; hizmeti nasıl alacakları Erciyes	
Hazırlayan Birim Sorumlusu	Kontrol Eden Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Başhekim



HASTA HAKLARI BİRİMİ

ÇALIŞMA TALİMATI

Döküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	06.11.2018
Sayfa No	2 / 3

Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi web sitesi ve hastane ana girişlerinde açıklanır.

- İç ve dış mekânların düzenlenmesi ile ilgili önerilerde bulunulur.
- Hasta ve yakınlarının karşılaştıkları sorunları iletebileceği; sorunlara yönelik basit ve hızlı çözümler üretebilen danışma birimlerinin etkili hizmet sunması sağlanır.
- Hastanemizden hizmet alan ve veren herkesin, istedikleri birime ulaşımını sağlayacak; yazılı, görsel yönlendirmeler ve personel desteğiyle kişilerin doğru bir şekilde yönlendirilmesi sağlanır.
- Hastaların şikâyet veya sorunlarını Dekanlık ve Başhekimlik Makamlarına iletmesi ve sorunlara hızlı çözümler bulunması sağlanır. Bu kapsamda hastalar tarafından yazılı olarak bırakılan öneri, şikâyet ve teşekkür içerikli dilekçeler alınır ve bilgi edinme kanunu çerçevesinde ilgili kişilere geri bildirim yapılır.
- Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile diğer hizmet alanlarla sağlıklı, doğru ve yapıcı ilişkiler kurulması sağlanır.
- Güncel sağlık sorunları, sağlık ve sosyal güvenlik uygulamaları konularında halkın eğitim ve bilgilendirilmesini sağlar (bu amaçla hasta bilgilendirici yazılı materyaller hazırlar)
- Hasta ve çalışan memnuniyetinin tespitine yönelik; şikâyet ve öneri bildirimleri (hasta hakları birimi, dilek, şikâyet ve öneri kutuları, kişisel başvuru ve e-posta v.b. yollar ile yapılan) raporlanır. (Çalışmalar yıllık olarak yönetime sunulmak üzere hazırlanır.)
- İhtiyacı ve sorunu olduğu tespit edilen hasta ve hasta yakınlarının; sosyal hizmet birimine yönlendirilerek sorunlarının çözülmesi sağlanır.
- Hasta, hasta yakınları ve çalışanlardan gelen şikâyet ve öneriler doğrultusunda hizmet içi eğitim konuları önerilir. Halkla ilişkiler ve iletişim konularında ilgililere birebir veya toplu eğitimler verilir.
- Hasta yönlendirme ve danışma personellerinin çalışma yeri ve saati belirlenir. Telefon rehberinin güncelliği sağlanır.
- Medyadan gelen görüntü çekimi ve röportaj isteği gibi durumlarda hastanın kişisel hakları ön planda tutularak kendi rızası alındıktan sonra gerekli tüm düzenlemeler yapılır.

Hazırlayan
Birim Sorumlusu

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



HASTA HAKLARI BİRİMİ

ÇALIŞMA TALİMATI

Döküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	06.11.2018
Sayfa No	3 / 3

15. İş görenler için çalışmaktan mutluluk duyulan bir ‘çalışma ortamı’ oluşturulmasını sağlamak amacıyla;

- Çocuğu olan personele kutlama mesajı yayınlanır ve varsa hediyesi ulaştırılır.
- Doğum günü olan personele tebrik kartı gönderilir ve varsa hediyesi ulaştırılır.
- Birinci dereceden yakınını kaybeden personele yönelik taziye mesajı yayınlanır.

16. Kurum içinde bulunan ilan panolarının güncelliği sağlanır. Onaylı olan ilanlar için yer belirlenir, ilan panoları görüntü kirliliği oluşturmayacak şekilde düzenlenir. İlanlar için sadece ilan panolarının kullanılması sağlanır. Süresi dolan ilanlar geri dönüşüm kutularına atılmak suretiyle panodan kaldırılır.

Hazırlayan
Birim Sorumlusu

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim