|  |  |
| --- | --- |
| **Birim Adı** | Diş Hekimliği Fakültesi |
| **Görev Ünvanı** | Hasta Hakları Birimi |
| **Üst Yönetici /Yöneticileri** | Dekan, Dekan Yardımcıları, Fakülte Sekreteri |
| **Yokluğunda vekalet eden** | Fakülte sekreterinin görevlendirdiği bir çalışan |
| **Görevin Ana Amacı** | 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 artırılmasıdır. |
| **Gerekli Bilgi ve Beceri** |  -Düzgün diksiyona ve akıcı bir konuşma üslubuna sahip olmak.-Büro ortamında çalışmak.-Lisans mezunu olmak. |

|  |
| --- |
| **GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:*** 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.
* Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirmek.
* Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek.
* Ayrıca Dilek-Öneri kutularından çıkan bildirimlerin takibini yapmak .
* 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.
 |