



MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ
BAŞKANLIĞI

HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ

2. KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANI

GÖREV, YETKİ ve SORUMLULUKLARI

Müdürlüğün görev alanlarından kendisine verilen görevleri yerine getirmekle yükümlü ve Müdüre karşı sorumludur. Görevlerin usulüne uygun, zamanında ve düzenli olarak yürütülmesinde Müdüre yardımcı olur. Müdüre doğrudan bağlı birimler tarafından yürütülen işlerde kendi görev alanı ile ilgili iş ve işlemleri bu birimler aracılığı ile koordine ederek Bakanlığın politika ve standartlarına uygun olarak yürütülmesini sağlar. Görev alanı ile ilgili üç aylık durum raporunu hazırlayarak Müdüre sunar.

1. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinin belirlenen hedef, politika ve stratejilere, ilgili düzenlemelere ve performans programına göre yönetmek.
2. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinin faaliyet ve işlemlerini, izlemek, değerlendirmek, denetlemek,
3. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinin yönetim sistemlerini değerlendirerek yönetimin, kalitenin ve verimliliğin geliştirilmesini sağlamak.
4. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinde sunulan hizmetlere ait altı ayda bir performans ve faaliyet raporlarını hazırlamak.
5. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinde verilen hizmetler ile ilgili ihtiyaçları tespit ve temin etmek.
6. Acil servis, yoğun bakım, perinatal merkez, organ ve doku nakli merkezleri, travma merkezleri, onkoloji, kalp-damar cerrahi, anjiyografi, üremeye yardımcı tedavi merkezleri gibi özellikli planlama gerektiren tıbbi hizmet birimlerinin belirlenmiş planlamalara uygun olarak kurmak, hizmet rolünün gerektirdiği seviye ve kapasitede hizmet vermesini sağlamaya yönelik gerekli tedbirleri almak.
7. Sağlık hizmeti sunumunda gerekli olan hastane otelcilik hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak.
8. Evde sağlık hizmetlerinin koordinasyon merkezini kurmak ve işletmek.
9. Evde sağlık hizmetlerinin diğer birimler ile koordinasyon halinde yürütülmesini sağlamak.
10. Kamu hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezlerinin insan gücü planlamasına katkı sağlamak, öneride bulunmak ve koordinasyonu sağlamak

2.1. BAŞKAN YARDIMCILARININ GÖREV, YETKİ ve SORUMLULUKLARI

Başkan yardımcısı, başkana ve müdüre karşı sorumlu olup müdür tarafından ilgili başkanlık hizmet alanlarına yönelik olarak yapılacak görev dağılımı çerçevesinde hizmetleri yürütürken;

1. Faaliyetleri ile ilgili işlem ve kayıtları tam, doğru ve zamanında tutulmasını, kayıtların saklanmasını ve gizliliğin korunmasını sağlamakla,
2. Faaliyetlerine ilişkin bilgilerin kullanıma hazır bir biçimde bulundurulmasını, rapor ve benzerlerinin dosyalanmasını sağlamak, gerektiğinde konuya ilişkin belge ve bilgileri sunmakla,
3. Görev alanı ile ilgili mevzuatı düzenli olarak izlemek ve izlenmesini sağlamakla,
4. Tüm faaliyetlerinde İç Kontrol Sisteminin tanım ve talimatlarına uygun olarak görev yapılmasını sağlamakla
5. İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uyulmasını sağlamakla,
6. Birimlerinde yapılan işlerin kalitesinden sorumlu olmak ve kendi sorumluluk alanı içerisinde gerçekleştirilen işin kalitesini kontrol etmekle,
7. Görev alanı ile ilgili olarak Başkan ve Müdür tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmekle, yükümlüdür.

İlgili hizmet başkanlığının başkan yardımcılarında birisinin herhangi bir sebeple (izin, görev, rapor vs.) görevde bulunmadığı zamanlarda diğer başkan yardımcısı görevde olmayan ilgili başkan yardımcısının görevlerini yürütür.

2.2.2 HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ GÖREV TANIMI

2.2.2.1. HASTA ŞİKAYETLERİ İŞ VE İŞLEMLERİ

- a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesisleri ile ilgili şikayet başvurularını almak,
- b) Başvurunun konusunu ve içeriği incelemek,
- c) Gerekli inceleme/değerlendirme yapılmak üzere şikayeti ilgili sağlık tesisine göndermek,
- d) Sağlık tesisinden gelen cevabi yazı doğrultusunda ilgili kuruma ve başvuru sahibine bilgi vermek,

2.2.2.2. HASTA HAKLARI İSTATİSTİKLERİ İŞ VE İŞLEMLERİ

- a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesislerinden 6 ayda bir hasta hakları istatistiklerini toplamak,
- b) Birimlerden gelen istatistik formlarının icmalini yapmak,
- c) Toplanan verileri her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne göndermek,
- d) Verileri dijital ortamda arşivlemek,

2.2.2.3. TIBBİ SOSYAL HİZMET BİRİMİ İŞ VE İŞLEMLERİ

- a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı olup, bünyesinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi bulunan sağlık tesislerinden her 6 ayda bir “Tıbbi Sosyal Hizmet İstatistik Formları” nı toplamak,
- b) Birimlerden gelen istatistik formların icmalini yapmak,
- c) Toplanan verileri her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne göndermek,
- d) Verileri dijital ortamda arşivlemek,

2.2.2.4. 5395 SAYILI ÇOCUK KORUMA KANUNU KAPSAMINDA HAKKINDA SAĞLIK TEDBİR TALEP KARARI VERİLEN ÇOCUKLARIN SAĞLIK TEDBİR KARARLARININ UYGULANMASI İŞ VE İŞLEMLERİ

- a) 5395 Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Aile ve Çocuk Mahkemeleri tarafından hakkında sağlık tedbir talep kararı verilen çocukların mahkeme kararları Müdürlüğümüze gönderilir.
- b) Mahkemeler tarafından gönderilen sağlık tedbir kararları birimimizce değerlendirilerek gereği için ilgili hastanelere gönderilir.
- c) Hastanelerde Çocuk İrtibat Bürosu veya ilgili birim tarafından, Tedbir kararı verilen çocuğun ailesine ulaşılarak muayene ve tedavi için randevu aralığı verilir.
- d) Sağlık tedbir kararı verilen çocuğun gerekli muayene ve tedavisi ilgili branş hekimi tarafından yapılarak çocuk hakkında sağlık tedbir planı oluşturulur.
- e) Çocuk hakkında oluşturulan sağlık tedbir planı Mahkeme Onayına sunulmak üzere birimimize gönderilir.
- f) Birimimize gönderilen Sağlık tedbir Planı ilgili mahkeme onayına resmi yazı ile sunulur.
- g) Mahkeme tarafından onaylanan sağlık tedbir planı birimimize gönderilir.
- h) Mahkeme tarafından gönderilen onaylı sağlık tedbir planı gereği yapılmak üzere ilgili hastaneye gönderilir.
- i) Veriler dijital ortamda arşivlenir.

2.2.2.5. ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMLERİ VE BEYAZKOD İŞ VE İŞLEMLERİ

- a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesislerinin Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinde görev yapan sorumlular ile yılda en az bir kez olmak üzere; görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde Bakanlığımız tarafından revize edilen konular ve formlar üzerine toplantı organize etmek,
- b) Birimlerin faaliyet ve beyaz kod başvuru formlarını aylık olarak toplamak; formları dijital ortamda saklamak,
- c) Toplanan formlarının istatistikî icmalini yapmak ve yılda iki kez (Ocak ve Temmuz aylarında) eğitim formlarının; yılda 4 defa ise (Ocak-Nisan-Temmuz-Ekim) Ek-4 Uyum Formlarının istatistikî bilgilerini Dinamik Veri Giriş Platformu üzerinden Bakanlığımız Hasta ve Çalışan Hakları Daire Başkanlığı'na istatistikî olarak sunmak,
- d) Şiddet mağduru olan sağlık personeline psikolojik ve motivasyonel destek anlamında İl Sağlık Müdürümüz adına SMS gönderimi yapmak,

2. KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI

Görev Yetki ve Sorumluluğundaki Birimler

2.1.Kamu hastaneleri Hizmetleri Başkan Yardımcılığı (1)

- 2.1.1. Özellikli Sağlık Hizmetleri Birimi
- 2.1.2. Sağlık Bakım Hizmetleri ve Eğitim Birimi
- 2.1.3. Şehir Hastaneleri Sözleşme Takip Birimi
- 2.1.4. Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Birimi

2.2.Kamu hastaneleri Hizmetleri Başkan Yardımcılığı (2)

- 2.2.1. İdari ve Mali Hizmetler ile Tıbbi Cihaz ve İlaç Birimi
- 2.2.2. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi**
- 2.2.3. Hastane Hizmetleri Birimi
- 2.2.4. Evde Sağlık Hizmetleri Koordinatörlüğü

MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ		
SÜREÇ TABLOSU		
Süreç Kodu	Süreç Adı	Açıklama
2	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI	
2.2	BAŞKAN YARDIMCILIĞI (2)	
2.2.2	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ	
2.2.2.1	Hasta Şikayetleri İş Ve İşlemleri	a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesisleri ile ilgili şikayet başvurularını almak, b) Başvurunun konusunu ve içeriği incelemek, c) Gerekli inceleme/değerlendirme yapılmak üzere şikayeti ilgili sağlık tesisine göndermek, d) Sağlık tesisinden gelen cevabi yazı doğrultusunda ilgili kuruma ve başvuru sahibine bilgi vermek
2.2.2.2	Hasta Hakları İstatistikleri İş Ve İşlemleri	a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesislerinden 6 ayda bir hasta hakları istatistiklerini toplamak, b) Birimlerden gelen istatistik formlarının icmalini yapmak, c) Toplanan verileri her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne göndermek, d) Verileri dijital ortamda arşivlemek,
2.2.2.3	Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi İş Ve İşlemleri	a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı olup, bünyesinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi bulunan sağlık tesislerinden her 6 ayda bir “Tıbbi Sosyal Hizmet İstatistik Formları” nı toplamak, b) Birimlerden gelen istatistik formların icmalini yapmak, c) Toplanan verileri her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne göndermek, d) Verileri dijital ortamda arşivlemek,

2.2.2.4	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu Kapsamında Hakkında Sağlık Tedbir Talep Kararı Verilen Çocukların Sağlık Tedbir Kararlarının Uygulanması İş Ve İşlemleri	a)5395 Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Aile ve Çocuk Mahkemeleri tarafından hakkında sağlık tedbir talep kararı verilen çocukların mahkeme kararları Müdürlüğümüze gönderilir. b)Mahkemeler tarafından gönderilen sağlık tedbir kararları birimimizce değerlendirilerek gereği için ilgili hastanelere gönderilir. c)Hastanelerde Çocuk İrtibat Bürosu veya ilgili birim tarafından, Tedbir kararı verilen çocuğun ailesine ulaşılarak muayene ve tedavi için randevu aralığı verilir. d)Sağlık tedbir kararı verilen çocuğun gerekli muayene ve tedavisi ilgili branş hekimi tarafından yapılarak çocuk hakkında sağlık tedbir planı oluşturulur. e)Çocuk hakkında oluşturulan sağlık tedbir planı Mahkeme Onayına sunulmak üzere birimimize gönderilir. f)Birimimize gönderilen Sağlık tedbir Planı ilgili mahkeme onayına resmi yazı ile sunulur. g)Mahkeme tarafından onaylanan sağlık tedbir planı birimimize gönderilir. h)Mahkeme tarafından gönderilen onaylı sağlık tedbir planı gereği yapılmak üzere ilgili hastaneye gönderilir. e)Veriler dijital ortamda arşivlenir.
2.2.2.5	ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMLERİ VE BEYAZKOD İŞ VE İŞLEMLERİ	a) Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesislerinin Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinde görev yapan sorumlular ile yılda en az bir kez olmak üzere; görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde Bakanlığımız tarafından revize edilen konular ve formlar üzerine toplantı organize etmek, b) Birimlerin faaliyet ve beyaz kod başvuru formlarını aylık olarak toplamak; formları dijital ortamda saklamak, c) Toplanan formlarının istatistiki icmalini yapmak ve yılda iki kez (Ocak ve Temmuz aylarında) eğitim formlarının; yılda 4 defa ise (Ocak-Nisan-Temmuz-Ekim) Ek-4 Uyum Formlarının istatistikî bilgilerini Dinamik Veri Giriş Platformu üzerinden Bakanlığımız Hasta ve Çalışan Hakları Daire Başkanlığı'na istatistikî olarak sunmak, d) Şiddet mağduru olan sağlık personeline psikolojik ve motivasyonel destek anlamında İl Sağlık Müdürlüğümüz adına SMS gönderimi yapmak,

	GÖREV DAĞILIM FORMU				
	İÇK.FR.02	Yayın Tarihi:31.07.2019	Revizyon No:00	Revizyon Tarihi:..../..../.....	

MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

BAŞKAN ADI SOYADI		Op. Dr. Serkan KILINÇ	
BAŞKAN YARDIMCISI ADI SOYADI		Gültekin ARSOY	
BİRİM SORUMLUSU ADI SOYADI		Nurettin DÖNMEZ Selçuk YILDIRIM	
ADI VE SOYADI	BAĞLI OLDUĞU YÖNETİCİ	GÖREV UNVANI	GÖREVİ
Nurettin DÖNMEZ	Gültekin ARSOY	Sosyal Hizmet Uzmanı	Hasta Şikayetleri İş Ve İşlemleri
Nurettin DÖNMEZ	Gültekin ARSOY	Sosyal Hizmet Uzmanı	Hasta Hakları İstatistikleri İş Ve İşlemleri
Nurettin DÖNMEZ	Gültekin ARSOY	Sosyal Hizmet Uzmanı	Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi İş Ve İşlemleri
Nurettin DÖNMEZ	Gültekin ARSOY	Sosyal Hizmet Uzmanı	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu Kapsamında Hakkında Sağlık Tedbirleri İş Ve İşlemleri
Selçuk YILDIRIM	Gültekin ARSOY	Sosyal Hizmet Uzmanı	Çalışan Hakları Ve Güvenliği İş Ve İşlemleri

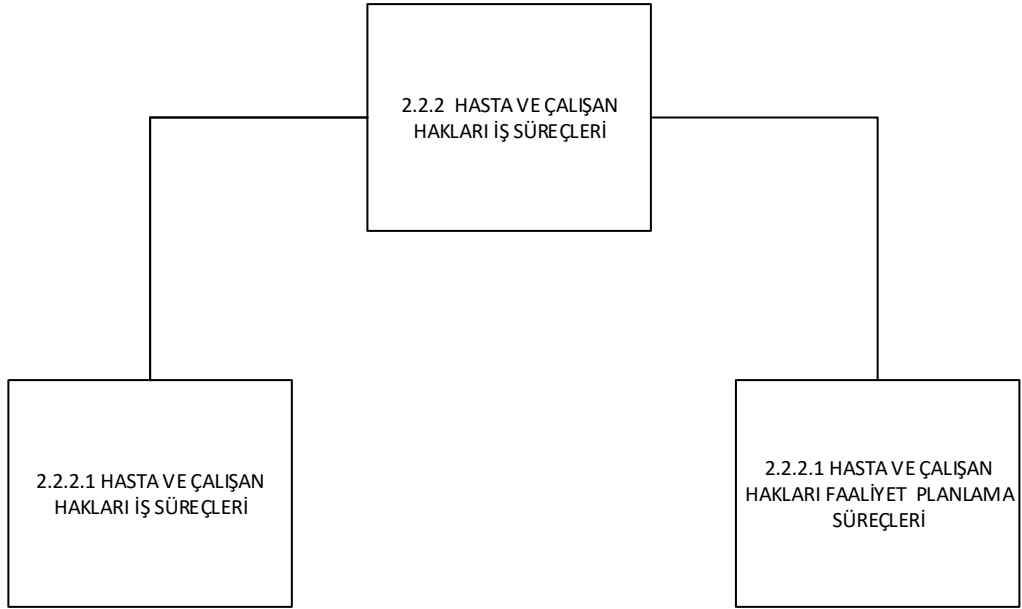


T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
MERSİN
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Süreç Kodu	Süreç Adı	I. SORUMLU	II. SORUMLU	III. SORUMLU	I.KONTROL (PARAF)	II. KONTROL (PARAF)	III. KONTROL (PARAF)	IV. KONTROL (İMZA-ONAY)
2.2.2	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ							
2.2.2.1	Hasta Şikayetleri İş Ve İşlemleri Süreci	Nurettin DÖNMEZ	Selçuk YILDIRM		Uzman	Başkan Yardımcısı	Başkan	İL Sağlık Müdürü
2.2.2.2	Hasta Hakları İstatistikleri İş Ve İşlemleri Süreci	Nurettin DÖNMEZ	Selçuk YILDIRM		Uzman	Başkan Yardımcısı	Başkan	İL Sağlık Müdürü
2.2.2.3	Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi İş Ve İşlemleri Süreci	Nurettin DÖNMEZ	Selçuk YILDIRM		Uzman	Başkan Yardımcısı	Başkan	İL Sağlık Müdürü
2.2.2.4	Sağlık Tedbirleri Süreci	Nurettin DÖNMEZ	Selçuk YILDIRM		Uzman	Başkan Yardımcısı	Başkan	İL Sağlık Müdürü
2.2.2.5	Çalışan Hakları İş Ve İşlemleri Süreci	Selçuk YILDIRM	Nurettin DÖNMEZ		Uzman	Başkan Yardımcısı	Başkan	İL Sağlık Müdürü

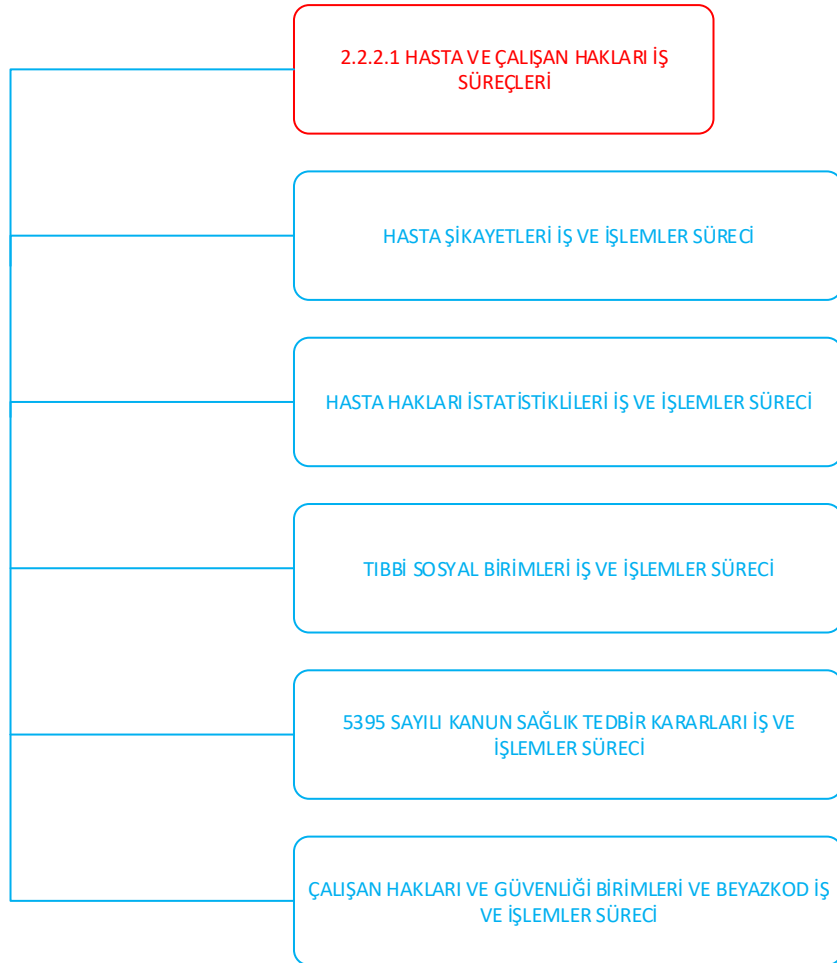
2.2.2.1 HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI İŞ SÜREÇLERİ

2.2.2.1. ALT SÜREÇLER



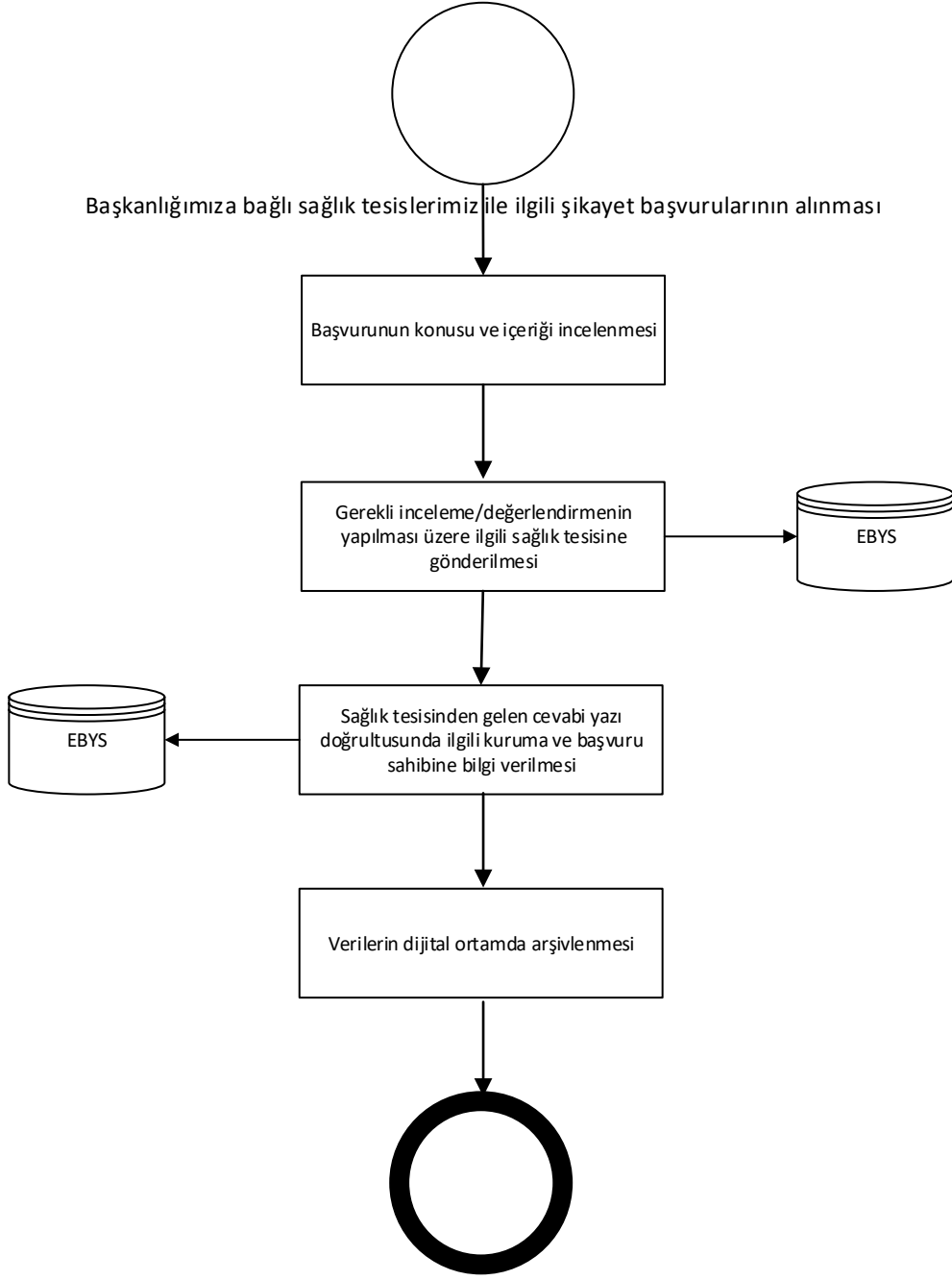
2.2.2.1 HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI İŞ SÜREÇLERİ

2.2.2.1. İŞ SÜREÇLERİ



 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	SÜREÇ BİLGİ KARTI	YAYIN TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME TARİHİ	
		GÜNCELLENME NO	
		TOPLAM SAYFA	1
		SÜREÇ KODU	2.2.2.1
BİRİMİN BAĞLI OLDUĞU MAKAM	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI / Başkan Yardımcılığı 2		
BİRİM ADI	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ		
SÜREÇ ADI	HASTA ŞİKAYETLERİ SÜRECİ		
ALT SÜREÇ ADI	Hasta şikayetleri başvuru ve sonlandırma süreci		
YAPILAN İŞİN SÜRESİ ve TEKRAR SAYISI	Oluşturulması : 1 Kez Takibi ve Güncellenmesi : Ayda 1 kez/İhtiyaç Halinde daha sık Süre:15 Gün		
SÜRECİN SORUMLULARI	Op.Dr. Serkan KILINÇ		
	Gültekin ARSOY		
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİ YAPAN			
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİN ADIMLARI	1.Başkanlığımıza bağlı sağlık tesislerimiz ile ilgili şikayet başvuruların alınması 2.Başvurunun konusu ve içeriği incelenmesi 3.Gerekli inceleme/değerlendirmenin yapılması üzere ilgili sağlık tesisine gönderilmesi 4.Sağlık tesisinden gelen cevabi yazı doğrultusunda ilgili kuruma ve başvuru sahibine bilgi verilmesi 5.Veriler Dijital ortamda arşivlenmesi		

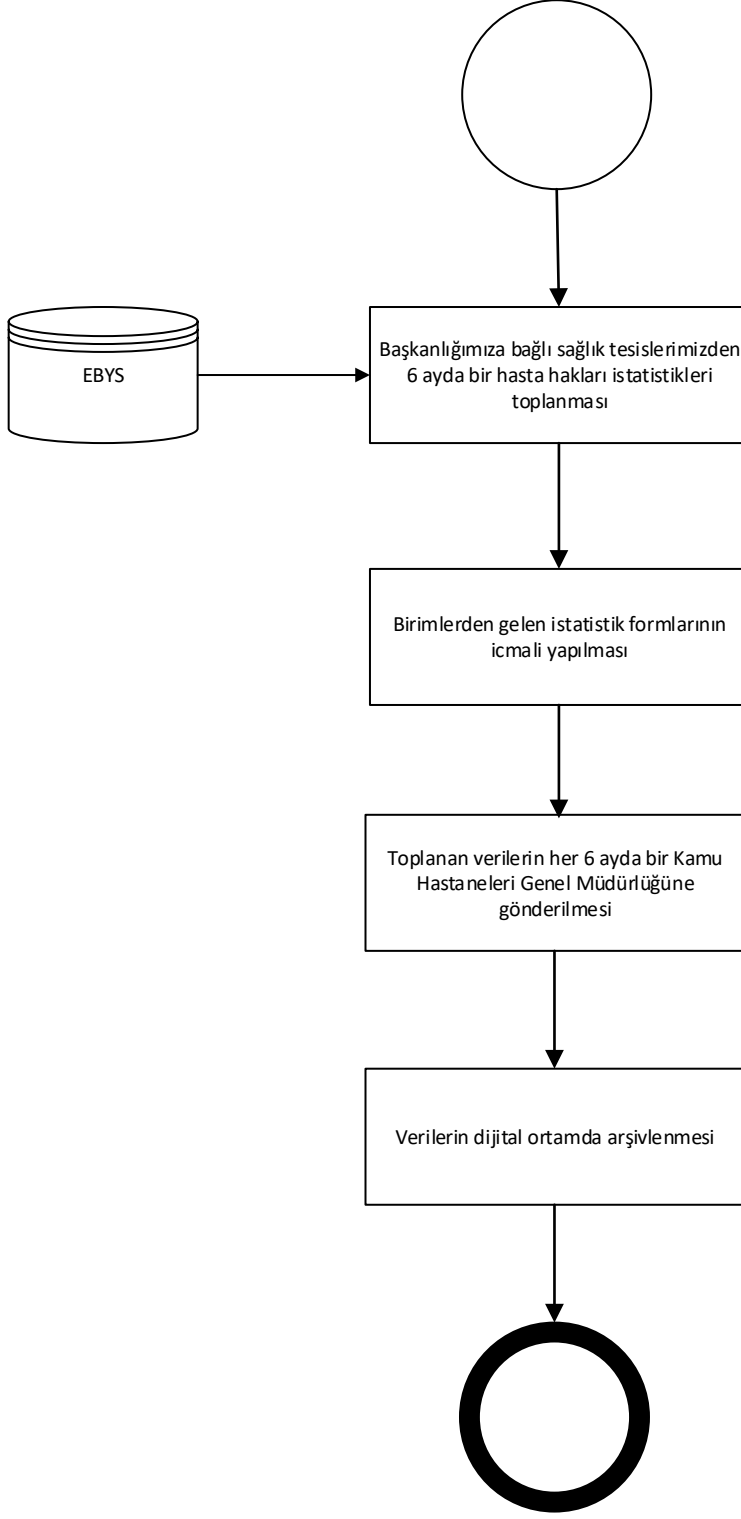
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	SÜREÇ BİLGİ KARTI	YAYIN TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME NO	
		TOPLAM SAYFA	1
		SÜREÇ KODU	2.2.2.2
BİRİMİN BAĞLI OLDUĞU MAKAM	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI / Başkan Yardımcılığı 2		
BİRİM ADI	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ		
SÜREÇ ADI	HASTA HAKLARI İSTATİSTİKLERİ SÜRECİ		
ALT SÜREÇ ADI	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birim verilerinin gönderilmesi süreci		
YAPILAN İŞİN SÜRESİ ve TEKRAR SAYISI	Oluşturulması : Yılda 2 Kez Takibi ve Güncellenmesi : 6 Ayda 1 kez/İhtiyaç Halinde daha sık Süre: 15 Gün		
SÜRECİN SORUMLULARI	Op.Dr. Serkan KILINÇ		
	Gültekin ARSOY		
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİ YAPAN			
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİN ADIMLARI	1.Başkanlığımıza bağlı sağlık tesislerimizden 6 ayda bir hasta hakları istatistikleri toplanması 2. Birimlerden gelen istatistik formlarının icmali yapılması 3.Toplanan verilerin her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne gönderilmesi 4. Verilerin dijital ortamda arşivlenmesi		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

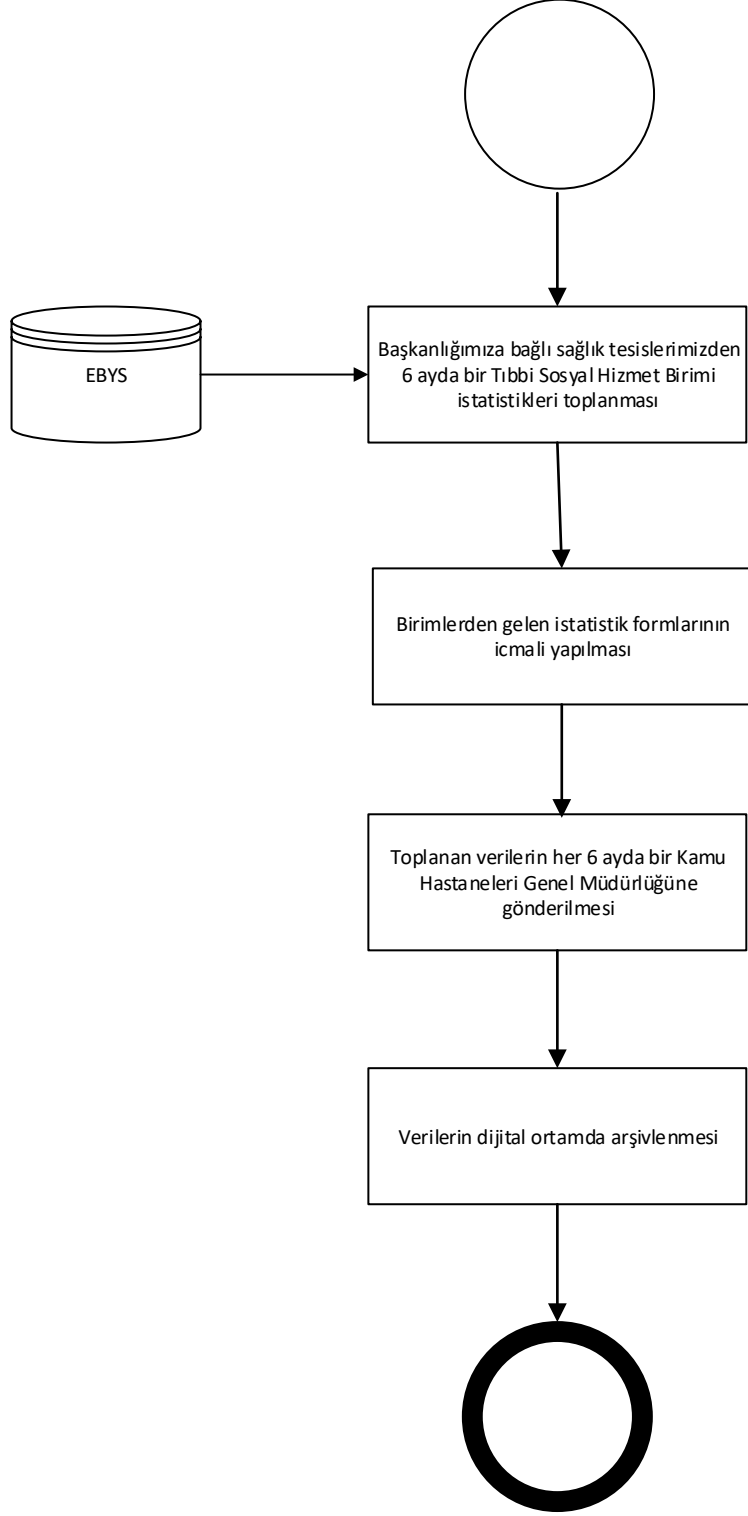
2.2.2.2 Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birimleri verilerinin gönderilmesi süreci



 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	SÜREÇ BİLGİ KARTI	YAYIN TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME NO	
		TOPLAM SAYFA	1
		SÜREÇ KODU	2.2.2.3
BİRİMİN BAĞLI OLDUĞU MAKAM	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI / Başkan Yardımcılığı 2		
BİRİM ADI	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ		
SÜREÇ ADI	TIBBİ SOSYAL HİZMET BİRİMİNİN FAALİYETLERİNİ İZLEME SÜRECİ		
ALT SÜREÇ ADI	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne verilerin gönderilmesi süreci		
YAPILAN İŞİN SÜRESİ ve TEKRAR SAYISI	Oluşturulması :Yılda 2 Kez OCAK VE TEMMUZ AYLARININ İLK 2 HAFTASI ARASINDA YAPILIR.		
SÜRECİN SORUMLULARI	Op.Dr. Serkan KILINÇ		
	Gültekin ARSOY		
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİ YAPAN			
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİN ADIMLARI	1. Başkanlığımıza bağlı olup bünyesinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi bulunan sağlık tesislerimizden her 6 ayda bir "Tıbbi Sosyal Hizmet İstatistik Formları" gelir. 2. Birimlerden gelen istatistik formlarının icmali yapılır. 3. Toplanan veriler her 6 ayda bir Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne gönderilir. 4. Veriler Dijital ortamda arşivlenir.		

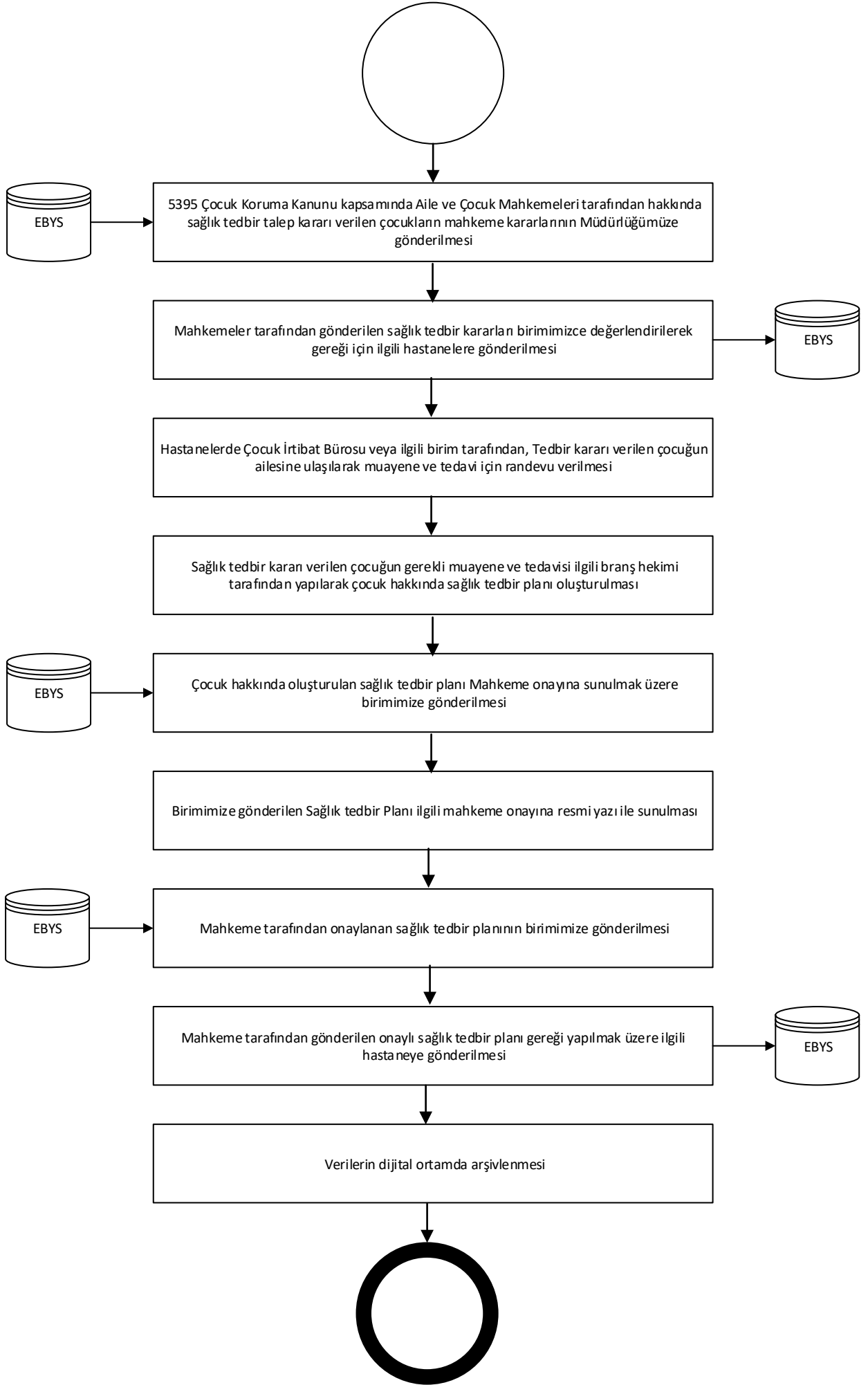
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------

2.2.2.3 Tıbbi Sosyal Hizmet Birimleri faaliyet verilerinin gönderilme Süreci



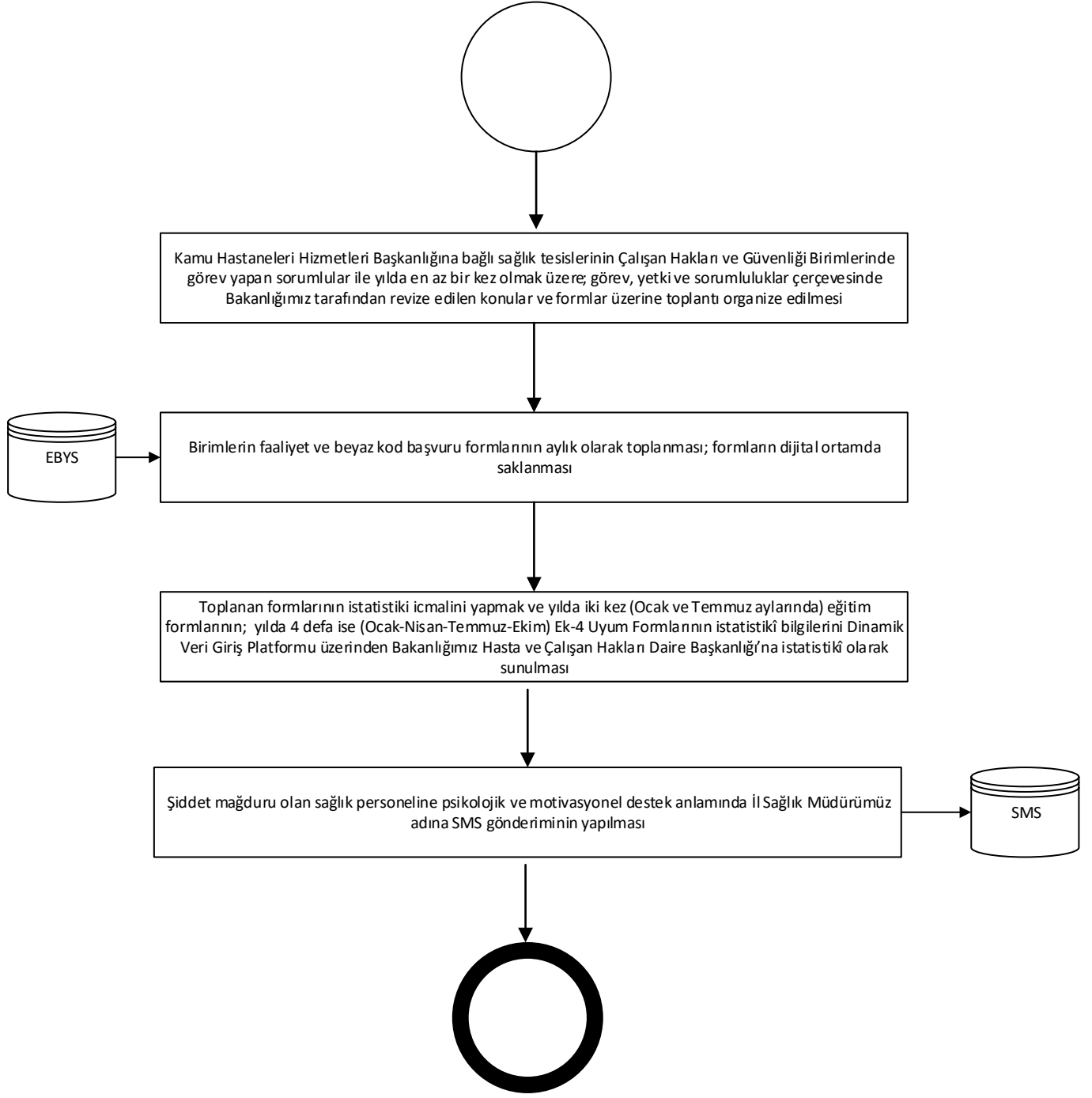
 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	SÜREÇ BİLGİ KARTI	YAYIN TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME NO	
		TOPLAM SAYFA	1
		SÜREÇ KODU	2.2.2.4
BİRİMİN BAĞLI OLDUĞU MAKAM	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI / Başkan Yardımcılığı 2		
BİRİM ADI	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ		
SÜREÇ ADI	5395 SAĞLIK TEDBİR KARARLARI SÜRECİ		
ALT SÜREÇ ADI	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Sağlık Tedbir Kararı Süreci		
YAPILAN İŞİN SÜRESİ ve TEKRAR SAYISI	Oluşturulması : 1 Kez Takibi ve Güncellenmesi : İhtiyaç duyuldukça yapılır. Süre: -		
SÜRECİN SORUMLULARI	Op.Dr. Serkan KILINÇ		
	Gültekin ARSOY		
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİ YAPAN			
	Nurettin DÖNMEZ		
SÜRECİN ADIMLARI	1) 5395 Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Aile ve Çocuk Mahkemeleri tarafından hakkında sağlık tedbir talep kararı verilen çocukların mahkeme kararları Müdürlüğümüze gönderilmesi 2) Mahkemeler tarafından gönderilen sağlık tedbir kararları birimizce değerlendirilerek gereği için ilgili hastanelere göndermesi 3) Hastanelerde Çocuk İrtibat Bürosu veya ilgili birim tarafından, Tedbir kararı verilen çocuğun ailesine 4) Sağlık tedbir kararı verilen çocuğun gerekli muayene ve tedavisi ilgili branş hekimi tarafından yapılarak çocuk 5) Çocuk hakkında oluşturulan sağlık tedbir planı Mahkeme onayına sunulmak üzere birimize gönderilmesi 6) Birimize gönderilen Sağlık tedbir Planı ilgili mahkeme onayına resmi yazı ile sunulması 7) Mahkeme tarafından onaylanan sağlık tedbir planı birimize gönderilmesi 8) Mahkeme tarafından gönderilen onaylı sağlık tedbir planı gereği yapılmak üzere ilgili hastaneye gönderilmesi 9) Verilerin dijital ortamda arşivlenmesi		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERSİN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	SÜREÇ BİLGİ KARTI	YAYIN TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME TARİHİ	31.07.2019
		GÜNCELLENME NO	
		TOPLAM SAYFA	1
		SÜREÇ KODU	2.2.2.5
BİRİMİN BAĞLI OLDUĞU MAKAM	KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI / Başkan Yardımcılığı 2		
BİRİM ADI	HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ		
SÜREÇ ADI	ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMLERİ VE BEYAZ KOD SÜRECİ		
ALT SÜREÇ ADI	Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri Beyaz Kod süreci		
YAPILAN İŞİN SÜRESİ ve TEKRAR SAYISI	Oluşturulması : 1 Kez Takibi ve Güncellenmesi : Ayda 1 kez/İhtiyaç Halinde daha sık Süre: 2 Gün		
SÜRECİN SORUMLULARI	Op.Dr. Serkan KILINÇ		
	Gültekin ARSOY		
	Selçuk YILDIRIM		
SÜRECİ YAPAN			
	Selçuk YILDIRIM		
SÜRECİN ADIMLARI	1. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığına bağlı sağlık tesislerinin Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinde görev yapan sorumlular ile yılda en az bir kez olmak üzere; görev, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde 2. Birimlerin faaliyet ve beyaz kod başvuru formlarının aylık olarak toplanması; formları dijital ortamda saklanması 3. Toplanan formlarının istatistiki icmalini yapmak ve yılda iki kez (Ocak ve Temmuz aylarında) eğitim 4. Şiddet mağduru olan sağlık personeline psikolojik ve motivasyonel destek anlamında İl Sağlık Müdürümüz		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
------------	--------------	-----------



	RİSK DEĞERLENDİRME TABLOSU
--	----------------------------

[illegible]

[illegible]

 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI	RİSK İCMAL FORMU					 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI MERKİZ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
	Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa 1/1	
	İÇK.FR.12	01.03.2019	00	31.05.2019		

RİSK	RİSK SKORU*					RİSKİN DERECEŚİ	RİSKE KARŞI ALANACAK ÖNLEMLER (Kontrol Faaliyetleri)
2.2.2.1 Hasta şikayetleri başvuru ve sonlandırma sürecini tamamlamak Hasta veya yakınlarının sağlık tesisi/çalışanı ile alakalı yaşamış oldukları sorunları çarpıtarak anlatması R1 R2 R3 R4	1	2	3	4	5	Çok Düşük Risk	R1 Risk Skoru : 8 - Risk Derecesi: Orta risk R2 Risk Skoru: 15 Risk Derecesi: Yüksek risk Ö1 Yapılan şikayet başvurusu ile alakalı, mevzuat çerçevesinde tüm argümanlara ulaşılmalıdır. Ö2 Mağduriyet yaşanmaması adına kapsamlı bir çalışma yapılması gerekmektedir. Ö3 Ö4
	2	4	6	8	10	Düşük Risk	
	3	6	9	12	15	Orta Risk	
	4	8	12	16	20	Yüksek Risk	
	5	10	15	20	25	Çok Yüksek Risk	
2.2.2.2. Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birimi istatistikî verilerini göndermek Hasta Hakları biriminin yoğunluğu sebebiyle tutulan kayıtların eksik olması R1 R2 R3 R4	1	2	3	4	5	Çok Düşük Risk	R1 Risk Skoru : 6- Risk Derecesi: Orta risk R2 Risk Skoru: 6 -Risk Derecesi: Orta risk Ö1 Birimin yoğunluğu göz önüne alınarak yeterince personel temini sağlanmalıdır Ö2 Birimin iş ve işleyişine uygun persoennler görevlendirilmelidir. Ö3 Ö4
	2	4	6	8	10	Düşük Risk	
	3	6	9	12	15	Orta Risk	
	4	8	12	16	20	Yüksek Risk	
	5	10	15	20	25	Çok Yüksek Risk	
2.2.2.3. Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Tıbbî Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet verilerini göndermek R1 R2 R3 R4	1	2	3	4	5	Çok Düşük Risk	R1 Risk Skoru : 12- Risk Derecesi: Orta risk R2 Risk Skoru: 6-Risk Derecesi: Düşük risk Ö1 Birimin yoğunluğu göz önüne alınarak yeterince personel temini sağlanmalıdır Ö2 Birimin iş ve işleyişine uygun persoennler görevlendirilmelidir. Ö3 Ö4
	2	4	6	8	10	Düşük Risk	
	3	6	9	12	15	Orta Risk	
	4	8	12	16	20	Yüksek Risk	
	5	10	15	20	25	Çok Yüksek Risk	
2.2.2.4. 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Sağlık Tedbir Kararı Sürecini yönetmek R1 R2 R3 R4	1	2	3	4	5	Çok Düşük Risk	R1 Risk Skoru : 10- Risk Derecesi: Orta risk R2 Risk Skoru: 4- Risk Derecesi: Düşük risk Ö1 Diğer Kurum personelleriyle koordineli çalışılmalıdır. Ö2 Birimin iş ve işleyişine uygun persoennler görevlendirilmelidir. Ö3 Ö4
	2	4	6	8	10	Düşük Risk	
	3	6	9	12	15	Orta Risk	
	4	8	12	16	20	Yüksek Risk	
	5	10	15	20	25	Çok Yüksek Risk	
2.1.1.5. Çalışan Hakları ve Güvenliğı Birimleri Beyaz Kod süreci R1 R2 R3 R4	1	2	3	4	5	Çok Düşük Risk	R1 Risk Skoru : 12- Risk Derecesi: Orta risk R2 Risk Skoru: 12- Risk Derecesi: Orta risk Ö1 Birimin iş ve işleyişine uygun persoennler görevlendirilmelidir Ö2 Çalışan Hakları ve Güvenliğı Birim sorumluların birimle alakalı eğitimler planlamaları gerekir. Ö3 Ö4
	2	4	6	8	10	Düşük Risk	
	3	6	9	12	15	Orta Risk	
	4	8	12	16	20	Yüksek Risk	
	5	10	15	20	25	Çok Yüksek Risk	



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

HASSAS GÖREV TESPİT FORMU



T.C.SAĞLIK BAKANLIĞI
MERSİN
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman Kodu: İÇK.FR.05

Yayın Tarihi:31/07/2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:....../.../.....

Sayfa 1/ 1

KAMU HASTANE HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI

ALT BİRİM: Hasta ve Çalışan Hakları Birimi

Sıra No	Hizmetin/Görevin Adı	Riskler	Risk Düzeyi**	Kontroller/ Tedbirler	Görevi Yürütecek Personelde Aranacak Kriterler
1	Hasta şikayetleri başvuru ve sonlandırma süreci	Hasta/Hasta yakını mağdur olabilir	Orta	Yapılan şikayet başvurusu ile alakalı, mevzuat çerçevesinde tüm argümanlara ulaşılmalıdır.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
2	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birim verilerinin gönderilmesi süreci	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.	Yüksek	Birimin yoğunluğu göz önüne alınarak yeterince personel temini sağlanmalıdır	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
3	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Tıbbi Sosyal Hizmet Birim verilerin gönderilmesi süreci	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.	Yüksek	Birimin yoğunluğu göz önüne alınarak yeterince personel temini sağlanmalıdır	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
4	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Sağlık Tedbir Kararı Süreci	Çocuğun psiko-sosyal gelişimi olumsuz seyreder.	Yüksek	Birimin iş ve işleyişine uygun tecrübeli personeller görevlendirilmelidir.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
5	Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri ve Beyaz Kod süreci	Toplumda sağlık personeline karşı işlenen suçlar olağan olarak algılanır.	Yüksek	Sağlık tesislerinde, Basında v.b konunun önemini açıklayıcı tanıtımlar yapılmalı	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

HASSAS GÖREV LİSTELEME FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
MERSİN
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman Kodu: İÇK.FR.07

Yayın Tarihi:31/07/2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:../../.....

Sayfa 1 / 1

KAMU HASTANE HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI

ALT BİRİM: Hasta ve Çalışan Hakları Birimi

Sıra No	Hassas Görevler	Hassas Görevi Olan Personel Adı-Soyadı	Risk Düzeyi*	Görevin Yerine Getirilmeme Sonucu	Prosedürler (Alınması Gereken Önlemler veya Kontroller)
1	Hasta şikayetleri başvuru ve sonlandırma süreci	Nurettin DÖNMEZ	Orta	Hasta/Hasta yakını mağdur olur.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
2	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birim verilerinin gönderilmesi süreci	Nurettin DÖNMEZ	Yüksek	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
3	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Tıbbi Sosyal Hizmet Birim verilerin gönderilmesi süreci	Nurettin DÖNMEZ	Yüksek	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
4	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Sağlık Tedbir Kararı Süreci	Nurettin DÖNMEZ	Yüksek	Çocuğun psiko-sosyal gelişimi olumsuz seyreder.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.
5	Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri ve Beyaz Kod süreci	Selçuk YILDIRIM	Yüksek	Toplumda sağlık personeline karşı işlenen suçlar olağan olarak algılanır.	Mesleki tanımı çerçevesinde, istekli ve görev bilincine sahip, birimin iş/işleyişine uygun personeller görevlendirilmelidir.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

HASSAS GÖREV ENVANTER FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
MERSİN
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman Kodu: İÇK.FR.06

Yayın Tarihi:31.07.2019

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:../../.....

Sayfa 1 / 1

KAMU HASTANE HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI

ALT BİRİM: Hasta ve Çalışan Hakları Birimi

Sıra No	Hassas Görevler	Görevin Yürütüldüğü Birim*	Sorumlu Birim Amiri**	Görevin Yerine Getirilmemesinin Sonuçları
1	Hasta şikayetleri başvuru ve sonlandırma süreci	Hasta ve Çalışan Hakları Birimi	Op. Dr. Serkan KILINÇ	Hasta/Hasta yakını mağdur olur.
2	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Hasta Hakları Birim verilerinin gönderilmesi süreci	Hasta ve Çalışan Hakları Birimi	Op. Dr. Serkan KILINÇ	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.
3	Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğüne Tıbbi Sosyal Hizmet Birim verilerin gönderilmesi süreci	Hasta ve Çalışan Hakları Birimi	Op. Dr. Serkan KILINÇ	Bakanlıkça takip edilen verilerde eksiklikler oluşur.
4	5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında Sağlık Tedbir Kararı Süreci	Hasta ve Çalışan Hakları Birimi	Op. Dr. Serkan KILINÇ	Çocuğun psiko-sosyal gelişimi olumsuz seyreder.
5	Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri ve Beyaz Kod süreci	Hasta ve Çalışan Hakları Birimi	Op. Dr. Serkan KILINÇ	Toplumda sağlık personeline karşı işlenen suçlar olağanmış gibi algılanır.



Sayfa 1 / 1

[illegible]