



**DENİZLİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ**

**KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI**  
**HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ**

#### 7.2.4. HASTA VE ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ GÖREV TANIMI

1. Başkanlığa bağlı hastanelerin hasta hakları birimlerinin takibini yapmak.
2. Birimlerin istatistik ve veri kontrollerini yapmak.
3. Hasta hakları kuruluna görüşülmek için giden dosyaların Kurul toplantısına katılmak.
4. Valilik ve diğer kamu kurumlarından gelen şikayetleri değerlendirmek.
5. Kurumumuza yapılan gerek sözel gerekse yazılı şikayet başvurularını kabul etmek ve değerlendirmek.
6. KHGM'ne tablo şeklinde istenilen formları göndermek.
7. Hasta hakları ile ilgili diğer iş ve işlemleri yürütmek.
8. Birliğimize bağlı hastanelerin Çalışan Hakları birimlerinin takibini yapmak.
9. Beyaz Kod başvurularının sistem üzerinden takibini yapmak.
10. Yaşanan Beyaz kod ile ilgili hastaneye gerekli bilgilendirme yapmak
11. Her ay yaşanan beyaz kodları form şeklinde KHGM'ne sunmak.
12. Çalışan Hakları ile ilgili diğer iş ve işlemleri yürütmek.
13. Birliğimize bağlı bünyesinde Sosyal Hizmet birimi bulunan hastanelerin birimlerinin takibini yapmak.
14. Sosyal hizmet biriminin hizmet gruplarında olan proje, toplantı, çalışma vb çalışmaları yürütmek.
15. Tıbbi Sosyal Hizmet birimi için KHGM'nün hazırladığı formu düzenleyerek göndermek.
16. 5395 Sayılı Çocuk koruma kanunu gereğince sağlık tedbirlerini uygulamak.
17. Sağlık tedbiri uygulanacak her bir çocuğa her ay ulaşarak davet etmek.
18. Çocuklar için aile ile görüşme yapmak.
19. Çocuklar için gerekli yazışmaları yapmak.
20. Çocukların sağlık tedbiri takibini yapmak.
21. 5395 kapsamında KHGM'nün istediği formu hazırlayarak göndermek.
22. Her ay Aile ve Sosyal İl Müdürlüğünde 5395 Sayılı Çocuk koruma kanunu gereğince toplantıya katılmak.
23. Başkan ve Başkan Yardımcısı tarafından verilecek diğer iş ve işlemleri yapmak.



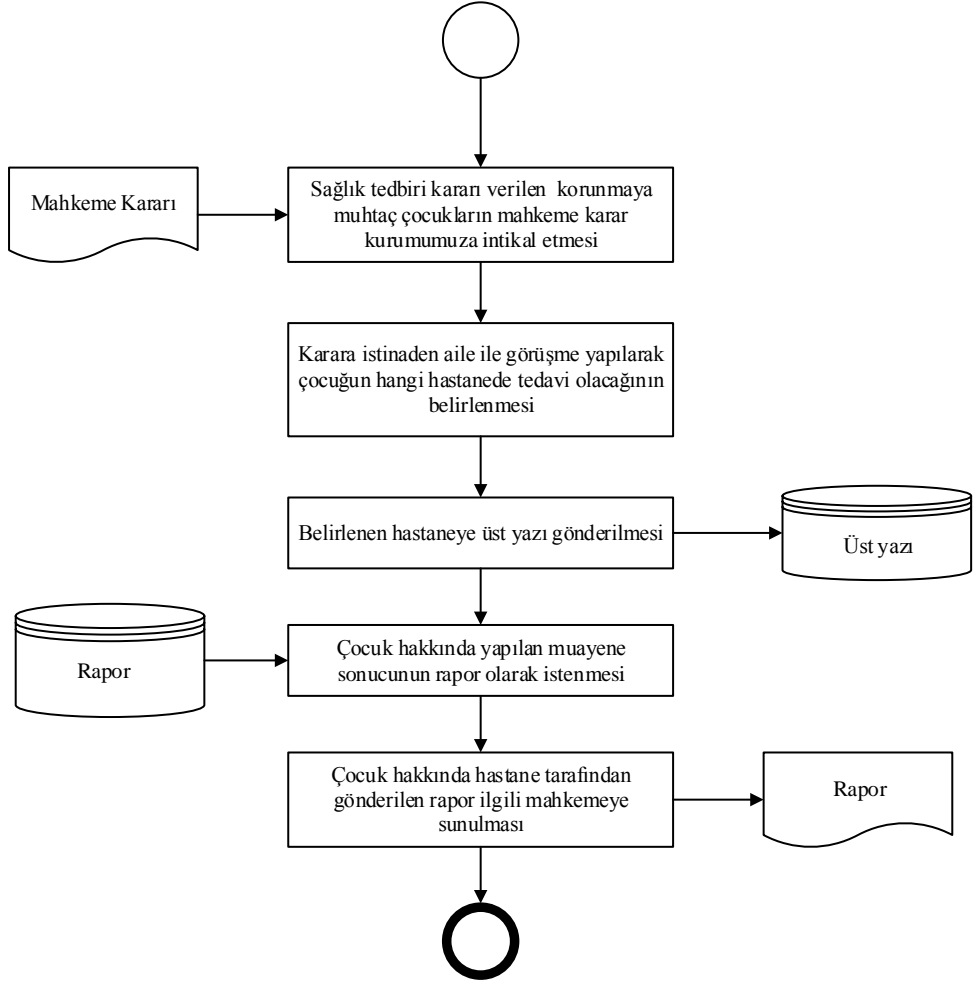
<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.1.</b>	Sağlık tedbirine ilişkin işlemlerin yürütülmesi
<b>7.2.4.2.</b>	Hasta ve çalışan hakları işlemleri
<b>7.2.4.3.</b>	Gizlilik kararı takibi ve işlemleri
<b>7.2.4.4.</b>	Dış kurumlardan gelen şikâyet, öneri ve müracaatlar
<b>7.2.4.5.</b>	Tıbbi sosyal hizmet işlemleri
<b>7.2.4.6.</b>	Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığının Değerlendirdiği CİMER Başvuruları
<b>7.2.4.7.</b>	Bakanlık tarafından gönderilen dilekçelerin işleme alınması ve takibi
<b>7.2.4.8.</b>	Diğer sosyal hizmet görev ve işlemlerine ilişkin, il içi kurum, kurum dışı yazışmalar, il dışı ve bakanlık merkez teşkilat birimleriyle yazışmalar

<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.1.</b>	<b>Sağlık Tedbirine İlişkin İşlemlerin Yürütülmesi</b>
<b>7.2.4.1.1.</b>	Çocuk Mahkemeleri ve Aile Mahkemelerince 5395 Kanun kapsamında hakkında sağlık tedbiri kararı verilen korunmaya muhtaç çocukların mahkeme karar kurumumuza intikal eder
<b>7.2.4.1.2.</b>	Karara istinaden aile ile görüşme yapılarak çocuğun hangi hastanede tedavi olacağı belirlenir.
<b>7.2.4.1.3.</b>	Belirlenen hastaneye üst yazı gönderilerek çocuk hakkında yapılan muayene sonucu rapor olarak istenir
<b>7.2.4.1.4.</b>	Çocuk hakkında hastane tarafından gönderilen rapor ilgili mahkemeye sunulur.



7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.1. Sağlık Tedbirine İlişkin İşlemlerin Yürütülmesi

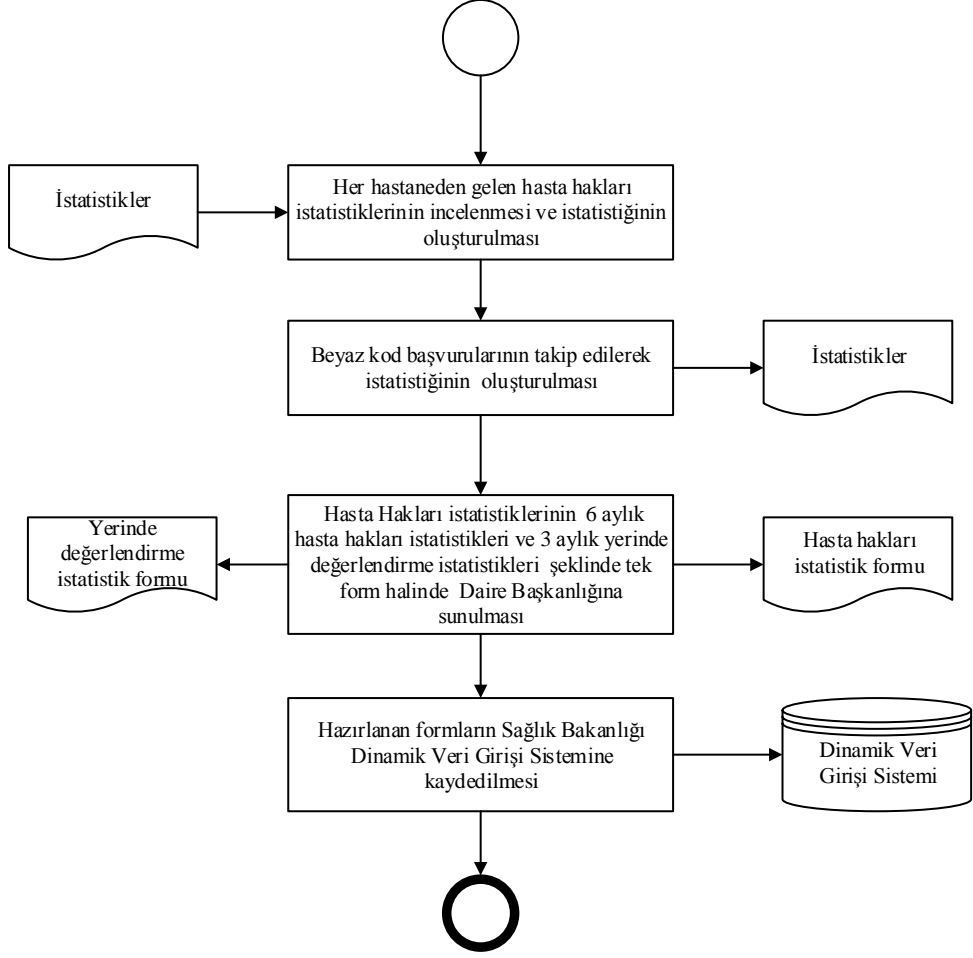


<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.2.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları İşlemleri</b>
<b>7.2.4.2.1.</b>	Her hastaneden gelen hasta hakları istatistikleri incelenir ve istatistiği oluşturulur.
<b>7.2.4.2.2.</b>	Hastanelerde olan Beyaz Kod başvuruları takip edilerek istatistiği oluşturulur.
<b>7.2.4.2.3.</b>	Hastanelerden gelen Hasta Hakları istatistikleri Ocak ve Temmuz aylarının 15'i ne kadar 6 aylık hasta hakları istatistikleri ve 3 aylık yerinde değerlendirme istatistikleri şeklinde tek form halinde Daire Başkanlığına sunulur.
<b>7.2.4.2.4.</b>	Hazırlanan formların Sağlık bakanlığı Dinamik veri Girişi Sistemine kaydedilir.



7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.2. Hasta ve Çalışan Hakları İşlemleri



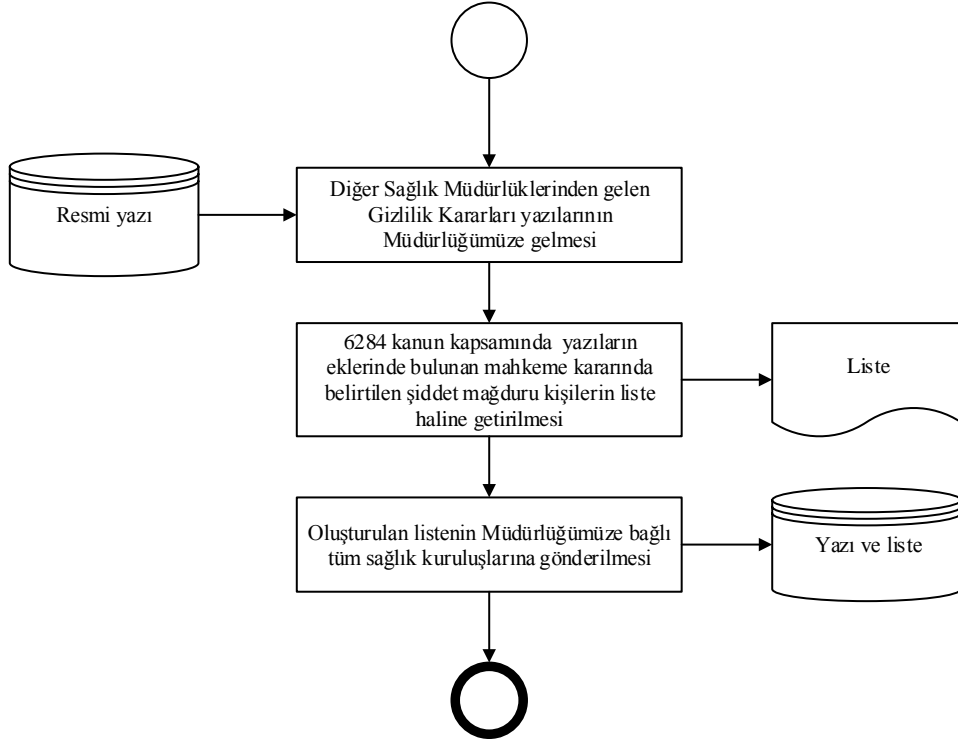
<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.3.</b>	<b>Gizlilik Kararları Takibi ve İşlemleri</b>
<b>7.2.4.3.1.</b>	Diğer Sağlık Müdürlüklerinden gelen Gizlilik Kararları yazıları müdürlüğümüze intikal eder.
<b>7.2.4.3.2.</b>	6284 kanun kapsamında yazıların eklerinde bulunan mahkeme kararında belirtilen şiddet mağduru kişiler liste haline getirilir.
<b>7.2.4.3.3.</b>	Oluşturulan liste Müdürlüğümüze bağlı tüm sağlık kuruluşlarına gönderilir.





7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.3. Gizlilik Kararları Takibi ve İşlemleri



<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.4.</b>	<b>Dış Kurumlardan Gelen Şikâyet, Öneri ve Başvurular</b>
<b>7.2.4.4.1.</b>	Valilik, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma vb. kurumlar aracılığıyla şikâyet öneri ve başvurular kurumumuza intikal eder.
<b>7.2.4.4.2.</b>	Kurumumuza intikal eden şikâyet, öneri ve başvurular değerlendirilir.
<b>7.2.4.4.3.</b>	Yapılan değerlendirme sonucunda ilgili kuruma üst yazı ile ilgili yönlendirilir.
<b>7.2.4.4.4.</b>	İlgili kurum tarafından yapılan değerlendirme sonucu tarafımıza gönderilir.
<b>7.2.4.4.5.</b>	Şikâyet, öneri ve başvurular hakkında ilgili kuruma bilgi verilir.

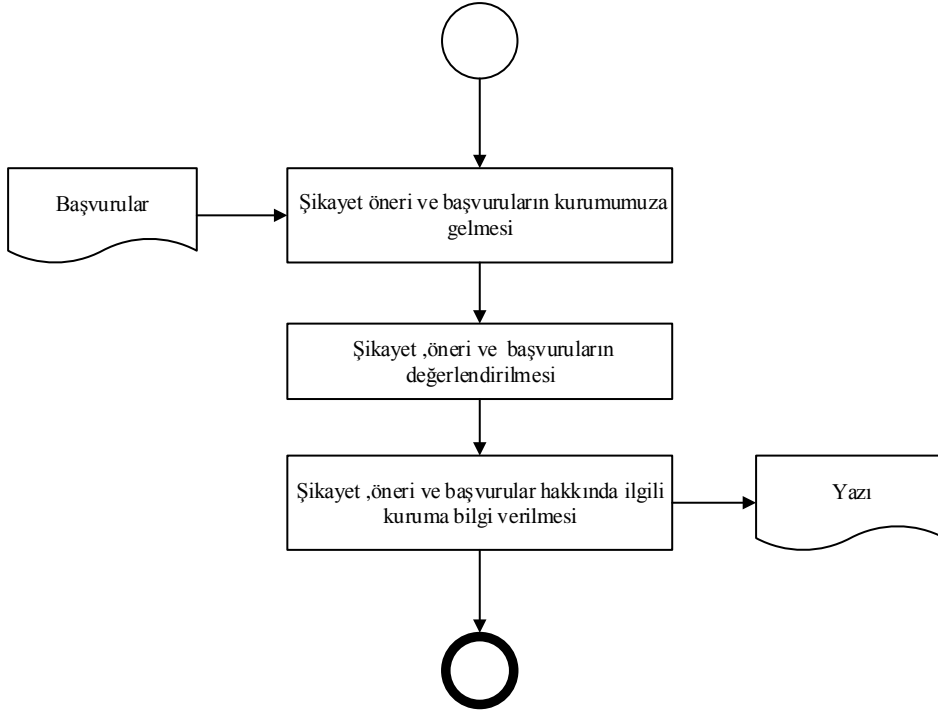


7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci

7.2 Başkan Yardımcısı

7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

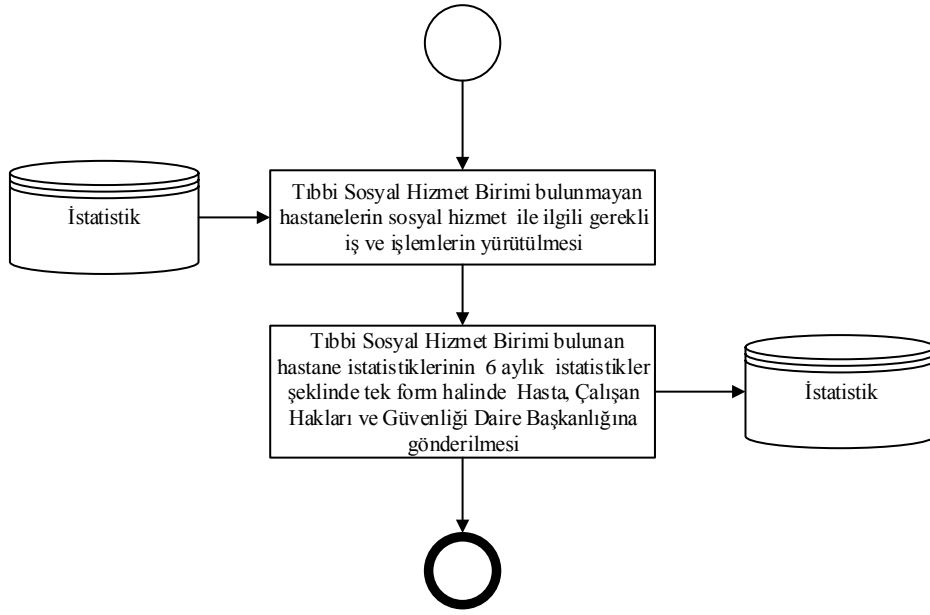
7.2.4.4. Dış Kurumlardan Gelen Şikâyet, Öneri ve Başvurular



<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.5.</b>	<b>Tıbbi Sosyal Hizmet İşlemleri</b>
<b>7.2.4.5.1.</b>	Bünyesinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi bulunmayan hastanelerin sosyal hizmet alanı ile ilgili hizmetlerinde hastaneyle irtibat kurularak gerekli iş ve işlemler tarafımızca yürütülür.
<b>7.2.4.5.2.</b>	Denizli Devlet hastanesi, Servergazi Devlet Hastanesi, Çivril Şehit Hilmi Öz Devlet Hastanesi, Acıpayam Devlet Hastanesi ve Buldan Göğüs Hastalıkları Hastanesi Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi istatistikleri Ocak ve Temmuz aylarının 15'i ne kadar 6 aylık Tıbbi Sosyal Hizmet istatistikleri şeklinde tek form halinde Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Daire Başkanlığına sunulur.

7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

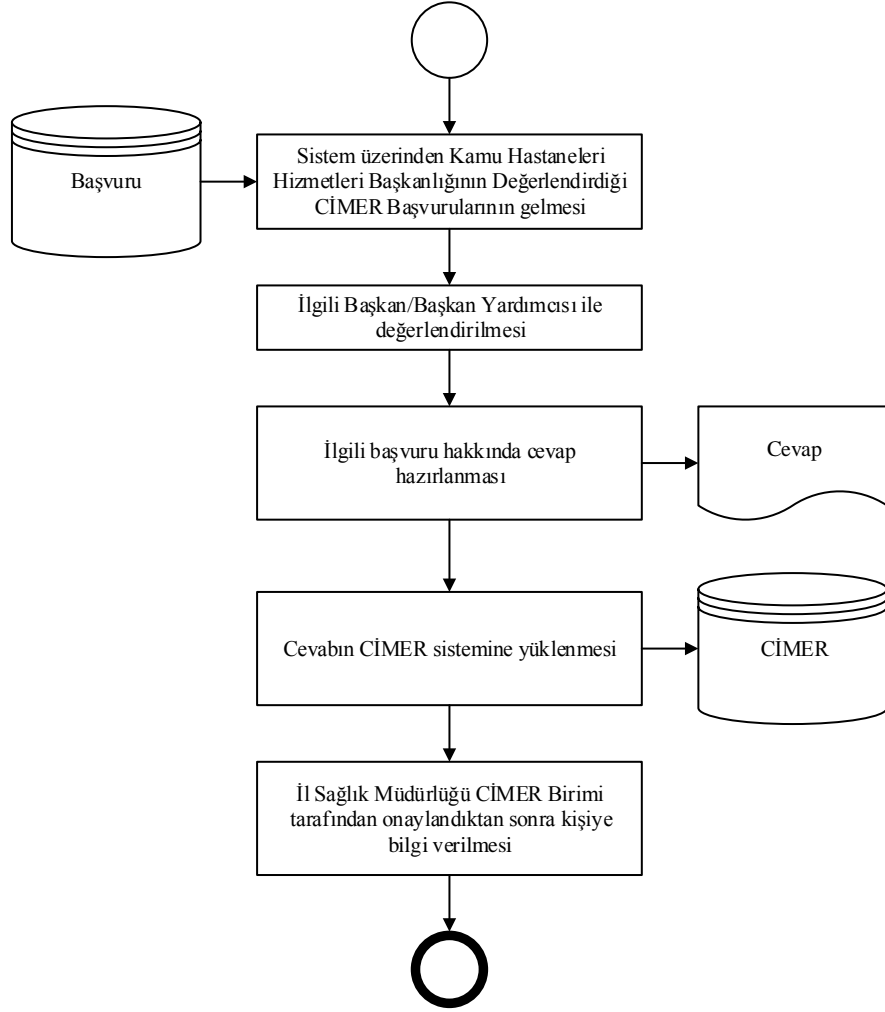
7.2.4.5. Tıbbi Sosyal Hizmet İşlemleri



<b>7.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
<b>7.2.</b>	<b>Başkan Yardımcısı</b>
<b>7.2.4.</b>	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
<b>7.2.4.6.</b>	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığının Değerlendirdiği CİMER Başvuruları</b>
<b>7.2.4.6.1.</b>	Sistem üzerinden Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığının Değerlendirdiği CİMER Başvuruları gelir.
<b>7.2.4.6.2.</b>	İlgili Başkan/Başkan Yardımcısı ile değerlendirilir.
<b>7.2.4.6.3.</b>	İlgili başvuru hakkında cevap hazırlanır.
<b>7.2.4.6.4.</b>	Cevap CİMER sistemine yüklenir.
<b>7.2.4.6.5.</b>	İl Sağlık Müdürlüğü CİMER Birimi tarafından onaylandıktan sonra kişiye bilgi verilmektedir.

7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.6. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığının Değerlendirdiği CİMER Başvuruları

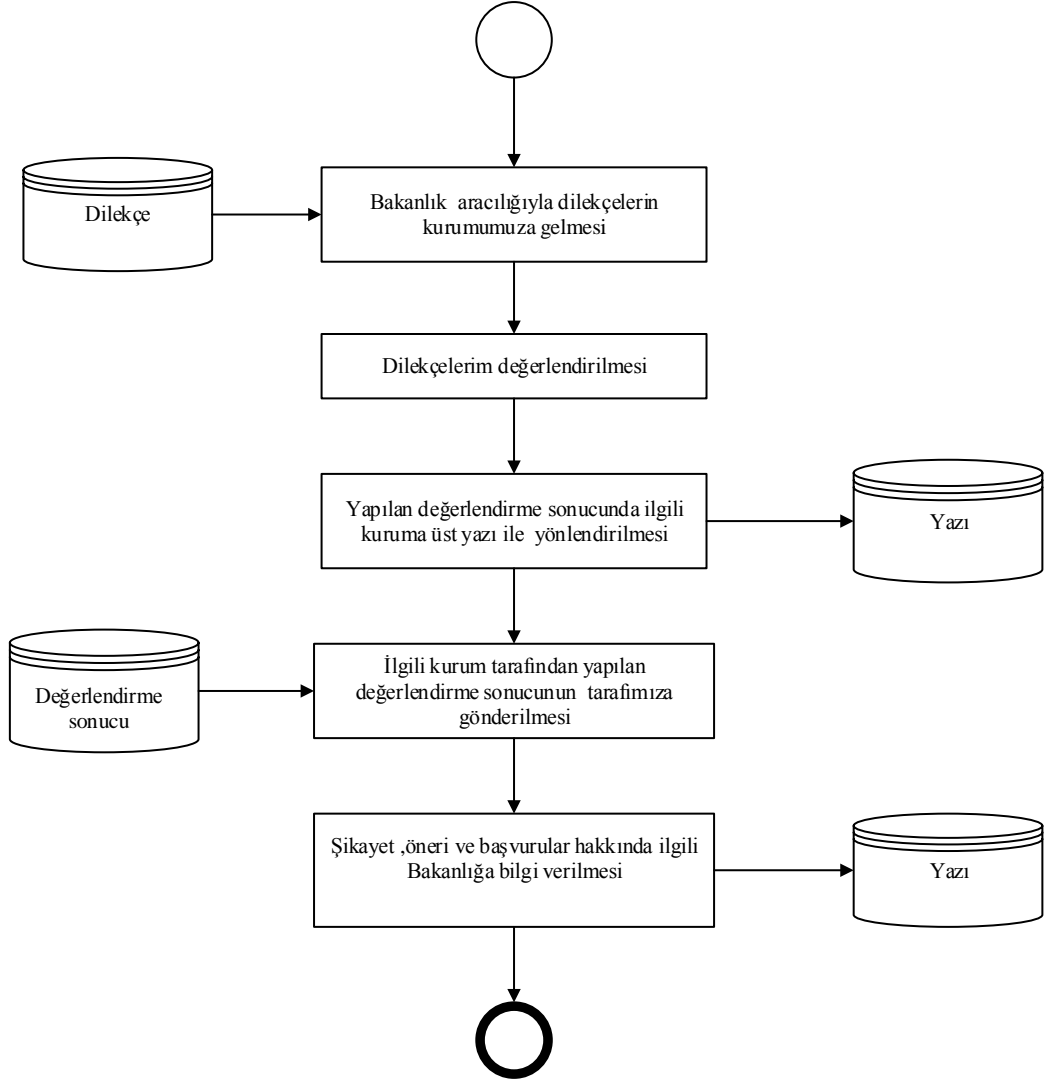


7.	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
7.2.	<b>Başkan Yardımcısı</b>
7.2.4.	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
7.2.4.7.	<b>Bakanlık Tarafından Gönderilen Dilekçelerin İşleme Alınması</b>
7.2.4.7.1.	Bakanlık aracılığıyla dilekçeler kurumumuza intikal eder.
7.2.4.7.2.	Kurumumuza intikal eden dilekçeler değerlendirilir.
7.2.4.7.3.	Yapılan değerlendirme sonucunda ilgili kuruma üst yazı ile yönlendirilir.
7.2.4.7.4.	İlgili kurum tarafından yapılan değerlendirme sonucu tarafımıza gönderilir
7.2.4.7.5.	Şikâyet, öneri ve başvurular hakkında ilgili Bakanlığa bilgi verilir.



7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.7. Bakanlık Tarafından Gönderilen Dilekçelerin İşleme Alınması



7.	<b>Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci</b>
7.2.	<b>Başkan Yardımcısı</b>
7.2.4.	<b>Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci</b>
7.2.4.8.	<b>Diğer Sosyal Hizmet Görevi ve İşlemlerine İlişkin Diğer Yazışmalar, İl İçi Kurum, Kurum Dışı Yazışmalar, İl Dışı ve Bakanlık Merkez Teşkilat Birimleriyle Yazışmalar</b>
7.2.4.8.1.	Kurumumuza intikal eden sosyal hizmet görevi ve işlemlerine ilişkin diğer yazışmalar il içi kurum, kurum dışı yazışmalar, il dışı ve bakanlık merkez teşkilat birimleriyle ilgili yazışmalarla ilgili işlemler ve yönlendirmeler yapılır.
7.2.4.8.2.	Kuruluşlardan gelen yazışmaların değerlendirme sonuçları ilgili kuruluşlara bildirilir.



7. Kamu Hastaneleri Hizmetleri Süreci  
7.2 Başkan Yardımcısı  
7.2.4. Hasta ve Çalışan Hakları Birimi Süreci

7.2.4.8. Diğer Sosyal Hizmet Görevi ve İşlemlerine İlişkin Diğer Yazışmalar, İl İçi Kurum, Kurum Dışı Yazışmalar, İl Dışı ve Bakanlık Merkez Teşkilat Birimleriyle Yazışmalar

