

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

SAĞLIK HİZMETLERİ SEKRETERLİĞİ

**HASTA HAKLARI II
346SBI029**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. HASTA HAKLARI KURUL VE BİRİMLERİ	3
1.1. Oluşturulan Birimler	3
1.1.1. Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Şubesi	3
1.1.2. İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü	5
1.1.3. İlçelerde Sağlık Grup Başkanlıkları Hasta Hakları Kurulu	6
1.1.4. Hastanelerde Hasta Hakları Kurulu	7
1.1.5. Hastanelerde Hasta Hakları Birimi	7
1.1.6. Sağlık Grup Başkanlıklarında Hasta Hakları Birimleri	8
1.1.7. Hasta Hakları İletişim Birimi	8
1.1.8. Sağlık Grup Başkanlığı Bulunmayan İl Merkezlerinde Kurulacak Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Birimleri	8
1.2. Hasta Hakları Birimi Fiziki Yapısı	9
1.3. Hasta Hakları Kurulunun Görevleri	10
1.3.1. Hasta Hakları Kurul Üyeleri	11
1.4. Hasta Hakları Birim Çalışanları ve Görevleri	11
1.4.1. Birim Sorumlusu ve Görevleri	12
1.4.2. Birim Memuru ve Görevleri	13
UYGULAMA FAALİYETİ	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	16
2. HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞ AKIŞI	16
2.1. Hasta Hakları Kurul ve Birimlerinin İş Akışı	16
2.2. Şikâyet Başvuru Çeşitleri	18
2.2.1. 184 SABİM Hattına Gelen Şikâyetler	18
2.3. Şikâyet Süreci	19
2.4. Hasta Hakları Biriminin Hasta Başvurularıyla İlgili Kurula Sunacağı Dosya İçeriği	20
2.5. Hasta Hakları Kurulunda Kullanılan Formlar	24
2.6. Teşekkür Yazısı	27
2.7. Anket Uygulaması	28
2.7.1. Ayaktan ve Yatan Hasta Memnuniyet Anketleri	29
2.7.2. Memnuniyet Katsayısının Tespiti	29
2.7.3. Anket Uygulama Teknikleri	30
2.7.4. Anketlerin Takibi ve Sorumluları	31
2.8. Sağlık Bakanlığı Web Sitesi Hasta Hakları Sayfası	37
UYGULAMA FAALİYETİ	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	42
MODÜL DEĞERLENDİRME	43
CEVAP ANAHTARLARI	44
KAYNAKÇA	45

AÇIKLAMALAR

KOD	346SBI029
ALAN	Sağlık Hizmetleri Sekreterliği
DAL/MESLEK	Tıbbi Sekreterlik
MODÜLÜN ADI	Hasta Hakları II
MODÜLÜN TANIMI	Hasta hakları birimleri ile görevlerinin ve hasta hakları biriminin iş akışının anlatıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖNKOŞUL	Hasta Hakları I modülünü almış olmak
YETERLİK	Hasta hakları birimi işlemlerini yapmak
MODÜLÜN AMACI	<p>Genel Amaç</p> <p>Bu modül ile sınıf ve / veya hasta hakları biriminde uygun ortam sağlandığında, mevzuatlara uygun hasta hakları işlemlerini yapabileceksiniz.</p> <p>Amaçlar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mevzuatlara göre, hasta hakları kurul ve birimlerinin görevlerini ayırt edebileceksiniz2. Mevzuatlara göre, hasta hakları birimi iş akışını ayırt edebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	<p>Donanım: Bilgisayar, DVD player, Projeksiyon cihazı v.s.</p> <p>Ortam: Sınıf ve hasta hakları birimi</p>
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>Modülün içinde yer alan, her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz.</p> <p>Öğretmen, modülün sonunda ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış, v.b) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.</p>

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

I. modülde hasta hakları ve sorumluluklarından bahsetmiştik. Zaman zaman kişiler bu haklarından yeterli ölçüde faydalanamadığını düşünebilirler. Herhangi bir memnuniyet veya memnuniyetsizlik durumlarında kişilerin, iletişime geçerek kendilerini ifade etmeleri için bir birime ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle Sağlık Bakanlığı bünyesinde hasta veya hasta yakınları ile iletişim kuracak, sorunlara çözüm sağlayacak birimler oluşturulmuştur.

Bu modülle; hasta hakları birimi, birim üyelerinin görevleri ve sorunların giderilmesine yönelik işleyiş hakkında bilgi sahibi olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Mevzuatlara göre hasta hakları kurul ve birimlerinin görevlerini ayırt edebileceksiniz

ARAŞTIRMA

Herhangi bir sağlık kuruluşunun hasta hakları birimini ziyaret ediniz, görevlilerden çalışmalarını hakkında bilgi alınız.

1. HASTA HAKLARI KURUL VE BİRİMLERİ

1.1. Oluşturulan Birimler

Hasta hakları uygulamalarının sistematik bir şekilde yürütülmesi için birimler oluşturulmuştur. Bu birimler, Hasta Hakları Yönergesinde belirtilen usul ve esaslara uygun olarak hizmetlerini yürütür. Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında kurulan hasta hakları birimleri oluşum ve faaliyetleri bakımından farklılıklar gösterir.

- Sağlık bakanlığı hasta hakları şubesi,
- İl sağlık müdürlüğü hasta hakları il koordinatörlüğü,
- İlçelerde sağlık grup başkanlıkları hasta hakları kurulu,
- Hastanelerde hasta hakları kurulu,
- Hastanelerde hasta hakları birimi,
- Sağlık grup başkanlıklarında hasta hakları birimleri,
- Hasta hakları iletişim birimi,
- Sağlık grup başkanlığı bulunmayan il merkezlerinde ayakta teşhis ve tedavi yapan sağlık kurum ve kuruluşları, hasta hakları birimleridir.

1.1.1. Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Şubesi

Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde hasta hakları ihlallerinin önlenmesi, hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi, ülke genelinde planlanması, denetlenmesi ve koordinasyonu için hasta hakları şubesi kurulmuştur. Şube, yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı personelinden oluşur.

Hasta hakları şubesinin görevleri, aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

- Hasta hakları şubesinin, uygulamaların kurumsallaşmasına yönelik faaliyetleri.
 - Hasta hakları il koordinatörlüğünün kurulmasını sağlamak.
 - Hastanelerde hasta hakları kurullarının kurulmasını sağlamak.
 - Sağlık kurumlarında oluşturulan kurul ve birimde görev alacak ekibin niteliğini belirlemek.
 - Ağız dış sağlığı merkezlerinde hasta hakları birimlerinin kurulmasını sağlamak.
- Hasta hakları uygulamalarını iyileştirme ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik faaliyetleri.
 - Hasta hakları uygulamalarına yönelik projeler üretmek.
 - Gerek hasta hakları kurulu ve birimi bünyesinde, gerekse sağlık kurumunun sağlık çalışanları ile hasta ve yakınlarının hasta hakları konusunda sürekli eğitimlerini koordine etmek, danışmanlık yapmak, denetlemek.
- Hasta hakları uygulamaları koordinasyonuna yönelik faaliyetleri.
 - Doğrudan başvuruları ilgili kuruma yönlendirmek.
 - Başvuruların zamanında sonuçlandırılmasını sağlamak.
 - Bakanlık ve bakanlık dışı birimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
 - Kurumların hasta hakları uygulamaları performansını değerlendirmek.
- Hasta hakları uygulamasının tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri.
 - Kitap, afiş, broşür, dergi vs. yayın hazırlanmasını sağlamak.
 - Hasta hakları web sayfasını oluşturmak, geliştirmek, işlerliğini sağlamak.
 - Seminer, sempozyum gibi etkinliklere katılmak, güncel ve konu ile ilgili yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak.
- Araştırma, değerlendirme ve denetim faaliyetleri.
 - Hasta hakları ile ilgili araştırmalar yapmak, yaptırmak.
 - Hasta hakları uygulamalarını sistematik olarak değerlendirmek, bunun için gerekli istatistik ve kayıt sistemleri geliştirmek.
 - Sağlık müdürlüğünden gelen formları incelemek ve değerlendirmek.
 - Tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yürütülen hasta hakları uygulamalarını yerinde denetlemek ve denetlenmesini sağlamak.
 - Uluslararası hasta hakları uygulamalarını araştırmak, ülkemize uyarlanmasını sağlamak.
- Sertifika, katılım belgesi, kredi sistemi gibi ödül sistemleri geliştirilmesine yönelik faaliyetlerde bulunmak.

1.1.2. İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü

Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek ve denetlemek amacıyla sağlık müdürlüğü bünyesinde hasta hakları il koordinatörlüğü kurulur. Koordinatörlüğün görevlerini yürütebilmesi için uygun oda ve gerekli ihtiyaçları, il müdürlüğünce karşılanır.

1.1.2.1. İl Koordinatörü ve Görevleri

İl koordinatörü, il sağlık müdürünün önereceği kişiler arasından valiliğin teklifi bakanlığın onayı ile görevlendirilir ve il sağlık müdürü adına hasta hakları uygulamaları görevini yürütür. İl Koordinatörü; halk sağlığı uzmanı, deontoloji uzmanı, pratisyen hekim, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı gibi meslek elemanları arasından belirlenir.

İl koordinatörü, hasta hakları ile ilgili çalışmaların il genelinde sorumlusudur. İl ve ilçe genelinde hasta hakları kurullarının ve birimlerinin işleyişlerini ve uygulamalarını denetlemek ve izlemekle yükümlüdür.

İl koordinatörü, valiliğin teklifi ve bakanlığın onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir. İl koordinatörü, kendi isteği dışında başka bir kurumda, kuruluşta veya üniteye görevlendirilemez. Yaptıkları iş gereğince, ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamaz.

İl koordinatörlüğünün görevleri şunlardır:

- Görevli olduğu ildeki sağlık çalışanlarının hasta hakları uygulamaları ile ilgili hizmete uyum ve eğitim ihtiyaçlarını belirlemek üzere hastane hasta hakları birimleri ile sürekli iletişimde olmak.
- İl genelinde tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında bulunan kurul ve birim görevlilerine hasta hakları uygulamaları ve eğitimi konusunda toplantı organize etmek, bu birimleri bilgilendirmek, uygulamaları sürdürmek, toplantı kayıtlarının raporlarını tutmak.
- Hasta hakları uygulamaları ve eğitimleri konusunda danışmanlık yapmak.
- Hasta hakları uygulamaları ve eğitimleri konularını kurul ve birim görevlilerinin desteğini alarak onların ihtiyaçları doğrultusunda belirlemek.
- Eğitime katılanlar için sertifika, katılım belgesi, kredi sistemi gibi ödül sistemlerinin geliştirilmesine destek olmak.
- Hastanelerin hasta hakları uygulamalarını ve eğitimlerini yerinde denetlemek.
- Sağlık hizmeti sunumunu kolaylaştırmak, sağlık hizmetlerinden yararlanma sürelerini kısaltmak ve vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşılabilirliğini artırmak amacıyla polikliniklerde, “Hekim Seçme Uygulaması”nı koordine etmek.
- Hasta hakları birimlerinin doldurdukları hasta hakları formlarını kontrol etmek ve istenilen formları düzenli olarak bakanlığa göndermek.
- İl koordinatörlüğü bünyesinde arşiv oluşturmak.

- Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için ildeki imkânları değerlendirmek, yetkililerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin temini, bakım, onarım ve korunmasını sağlamak.
- Eğitim programlarına katkıda bulunacak eğitimciler ile işbirliği yapmak, üniversite, kütüphane gibi kurumlardan yararlanmak.
- Görevi ile ilgili seminer, konferans gibi etkinliklere katılmak, güncel ve mesleki yayınları izlemek ve ilgili yerlere duyurmak.
- Hasta hakları uygulamaları hakkında vatandaşların, hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesini sağlamak.
- Kurul kararlarının yerine getirilip getirilmediğini kontrol etmek.
- İlçe ve grup başkanlıklarında hasta hakları uygulamalarının başlatılması ve geliştirilmesi için plan, program hazırlamak ve uygulamak.
- Hasta hakları kurulları ve birimleri hakkında yapılan Őikâyetleri incelemek, sonuçlandırmak.

1.1.3. İlçelerde Sağlık Grup Başkanlıkları Hasta Hakları Kurulu

Hasta hakları uygulamalarını planlamak, değerlendirmek ve uygulamak amacıyla sağlık grup başkanlıkları bünyesinde ‐Hasta Hakları Kurulları‐ oluşturulur. Kurul, biri başkan, toplam 8 kişiden oluşur.

Kurul üyeleri;

- Başkan (Sağlık grup başkanı veya görevlendireceği bir hekim),
- Sağlık grup başkanlığında görevli hasta hakları birim sorumlusu,
- Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi bir kişi, (Tüzüklerinde Hasta ve hasta yakınlarına hizmet amacını ifade eden maddeler bulunan dernek ya da vakıflar.) Sivil toplum örgütleri, doğrudan sağlık grup başkanlığına başvuruda bulunarak ilgili kurum ve kuruluşlarda sağlık grup başkanı tarafından kaymakamlık onayı ile görevlendirilebilir.
- Hakkında başvuru yapılan personelin birim sorumlusu,
- Varsa hastanın avukatı, (Hastayı temsil ettiğine dair vekâletin bulunması gerekir.)
- 4688 Sayılı kamu sendikaları kanununa göre il /ilçede yetki almış sendikanın temsilcisi,
- Kendisi ve yakınlarının sağlık bakanlığına bağlı kurumlara ticari ilişkisi olmayan, 65 yaşını geçmemiş, kurula sürekli olarak katılmasını engelleyecek kronik bir rahatsızlığı olmayan, kaymakamlığın belirleyeceği bir vatandaş,
- Belediye encümenin seçilmiş üyelerinden kaymakamca belirlenecek bir üye.

Kurulun görevleri

- Hasta hakları uygulamalarının gerçekleştirilmesi, başvuru dosyalarının değerlendirilmesi ve hasta haklarının geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunur.
- Hasta hakları kurulları başvuru dosyalarını hasta hakkı ihlali açısından değerlendirip görüşünü idareye sunar.

- Kurul, başvuru dosyası durumuna göre yönergede belirlenen iş ve işlemleri yapmak üzere haftada en az bir defa toplanır. Görüşülecek dosya olmadığı durumlarda kurul en fazla 15 günde bir defa toplanır. Başvuru dosyası olmadığı durumlarda kurul, eğitim ve hasta haklarının geliştirilmesi gibi konularda kararlar alarak kurul öneri formuna kaydedip gereği yapılmak üzere hasta hakları birimine havale eder.
- Kurula gelen başvuru dosyalarını değerlendirerek hasta hakları mevzuatı çerçevesinde bir karara bağlar. Karar verme süresi birime yapılan başvurudan itibaren 15 iş günüdür.
- Kurul, uzmanlık isteyen konularda bilirkişinin incelemesi için başvuru dosyasını sağlık gurup başkanına gereği yapılmak üzere havale eder. Bu konu hakkında başvuru sahibine bilgi verilir.
- Kurul gizlilik esasına göre hareket eder. Kararları gizli oyla alır. Kararlar gizli oylama neticesinde oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın taraf olduğu görüş kabul edilir.
- Alınan kararlar hasta hakları kurul karar formuna yazılır ve kurul üyeleri tarafından imzalanarak hasta hakları birimine gönderilir.
- Kurulda belirlenen öneriler, kurul önerileri formuna kaydedilerek üyeler tarafından imzalanır.
- Kurul, söz konusu kurum ve kuruluşlarda hasta hakları uygulamaları ile ilgili personele yapılması gereken eğitimleri planlar ve değerlendirme yapar.
- Adli yargıya intikal eden ve/veya idari soruşturmaya konu olan ve aynı zamanda hasta hakları biriminden kurula intikal eden başvurular, kurulda görüşülmez, başvuru sahibine bilgi verilir.

1.1.4. Hastanelerde Hasta Hakları Kurulu

Bu kurul; hastane hasta hakları, biriminden gelen raporları değerlendiren, sonuçlandıran ve hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunan ve hastanelerde oluşturulan kuruldur.

Hasta hakları uygulamalarını; planlamak, değerlendirmek, uygulamak ve önerilerde bulunmak amacıyla il merkezlerindeki bütün kamu hastaneler ile ilçelerdeki 100 yatak üzerindeki hastanelerde “Hasta Hakları Kurulu” oluşturulur.

1.1.5. Hastanelerde Hasta Hakları Birimi

Hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması amacıyla illerde, tüm kamu hastanelerinde, dış hastanelerinde ve ilçelerdeki 100 yatak kapasitesi üzerindeki hastanelerde “Hasta Hakları Birimi” kurulur. Birim, yeteri kadar sağlık hizmetleri sınıfı ve genel idare hizmetleri sınıfı çalışanından oluşur ve hasta hakları kurul başkanı olan başhekim yardımcısına bağlı olarak faaliyet gösterir.

1.1.6. Sağlık Grup Başkanlıklarında Hasta Hakları Birimleri

Tüm sağlık grup başkanlıklarında hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması amacıyla hasta hakları birimi kurulur. Yeteri kadar sağlık hizmetleri sınıfı ve genel idari hizmetleri sınıfı çalışanlarından oluşur.

1.1.6.1. Hasta Hakları Birim Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları

- Sağlık grup başkanlığına doğrudan veya sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen başvuruları kaydetmek ve dosyalarını hazırlamak.
- Hakkında başvuru yapılan çalışan için en geç 2 gün içinde bilgi istemek.
- Gerekli istatistikleri tutmak.
- Kurul toplantılarına katılmak.
- İl koordinatörünün vereceği yönergede belirlenen diğer görevleri yerine getirmek.
- Verilecek olan eğitimin organizasyonunu yapmak.
- Başvurularla ilgili bilgi vermek, danışmanlık yapmak.

1.1.7. Hasta Hakları İletişim Birimi

Yatak sayısı 100 ün altında olan ilçe hastanelerinde hasta hakları iletişim birimleri kurulur. Birim, hasta hakları kurul başkanı olan başhekim yardımcısına bağlı olarak faaliyet gösterir. 100 yataktan daha az yatak kapasitesine sahip ilçe hastanelerinde hasta hakları kurulları oluşturulmaz. Başvurular, sağlık grup başkanlıklarında oluşturulacak hasta hakları kurulu için belirlenen esas ve usullere göre değerlendirilir.

Hasta hakları iletişim sorumlusu; tercihen lisans veya ön lisans mezunu sağlık personeli arasından, sorumlu hekimin teklifi ile sağlık grup başkanı tarafından görevlendirilir. İletişim sorumlusu, hasta hakları eğitimi aldıktan sonra çalışmaya başlar.

1.1.8. Sağlık Grup Başkanlığı Bulunmayan İl Merkezlerinde Kurulacak Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Birimleri

Sağlık grup başkanlığı bulunmayan il merkezlerinde, hasta hakları uygulamalarını planlamak, değerlendirmek ve uygulamak amacıyla il sağlık müdürlükleri bünyesinde “ayakta teşhis ve tedavi yapan sağlık kurum ve kuruluşları hasta hakları kurulu” oluşturulur. Bu kurul; hasta hakları uygulamalarının gerçekleştirilmesi, başvuru dosyalarının değerlendirilmesi ve hasta haklarının geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunmakla görevlidir.

Kurul, biri başkan toplam 8 kişiden oluşur. Çalışma esasları ve görevleri, diğer hasta hakları kurullarında olduğu gibidir.

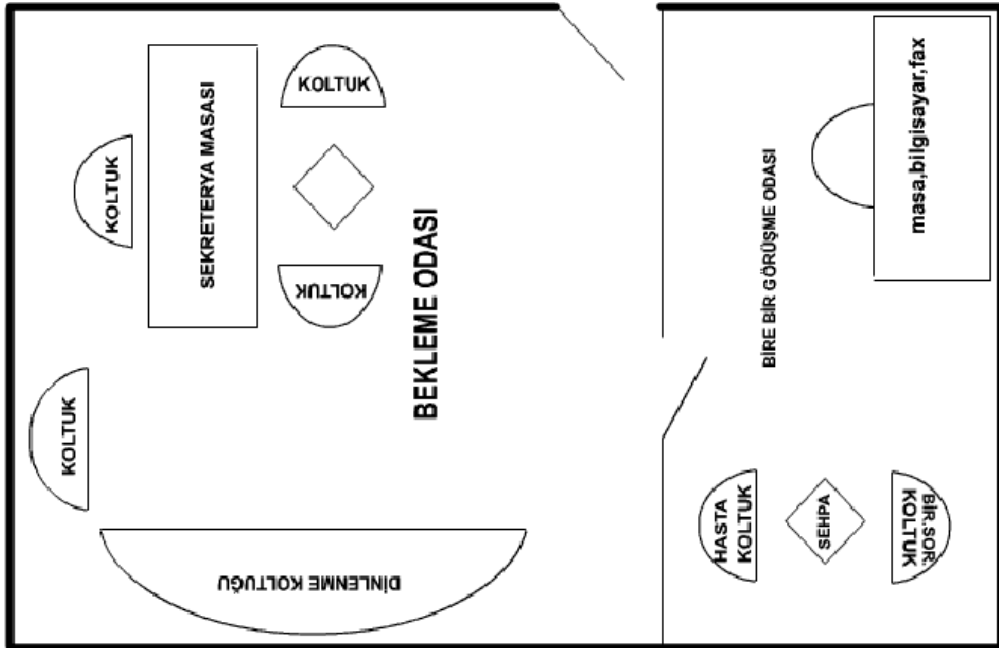
Sağlık müdürlüklerince hasta hakları uygulamalarının; planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması amacıyla hasta hakları birimi kurulur. Bu birim, hasta hakları uygulamalarını kurul adına yürütür. Hasta hakları birimi, yeteri kadar sağlık hizmetleri sınıfı ve genel idari hizmetleri sınıfı çalışanlarından oluşur. Tercihen lisans ya da ön lisans mezunu, bilgisayar kullanmayı bilen diğer sağlık personeli arasından il sağlık müdürünün teklifi ve valiliğin onayı ile hasta hakları birim sorumlusu seçilir.

1.1.8.1. Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevleri

- İl Sağlık Müdürlüğü'ne doğrudan veya sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen başvuruları kaydetmek ve dosyalarını hazırlamak,
- Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında, en geç 2 gün içinde bilgi istemek.
- Gerekli istatistikleri tutmak
- Kurula katılmak.
- İl Koordinatörü'nün istediği görevleri yerine getirmek.
- Yapılacak olan eğitimin organizasyonunu sağlamak.
- Sonuçlar hakkında başvuruları bilgilendirmek; bundan sonra neler yapabileceği konusunda bilgi vermek; danışmanlık yapmak.

1.2. Hasta Hakları Birimi Fiziki Yapısı

Hasta hakları birimleri, başvuru yapacak olanların kolayca ulaşabilecekleri mekânlarda kurulur. Birimlerin yerleşimi ve bölümleri, şekil 1.1 de olduğu gibidir. Başvurunun mahremiyetinin sağlanması için yüz yüze görüşme ve bekleme odası tahsis edilir. Telefon, faks, internet bağlantılı bir bilgisayar, yeterli sayıda koltuk, sandalye ve masa gibi araç gereç sağlanır.



Şekil 1.1: Hasta hakları birimi fiziki yapısı

1.3. Hasta Hakları Kurulunun Görevleri

Kurul şu görevleri yürütür;

- Hasta hakları ve uygulamalarını gerçekleştirir, başvuru dosyalarını değerlendirir, hasta haklarının geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunur.
- Hasta hakları kurulları, başvuru dosyalarını hasta hakkı ihlali açısından değerlendirir ve idareye görüşünü sunar. İdare gerekli önlemleri alır ve girişimlerde bulunur.
- Kurul, başvuru dosyası durumuna göre yönergede belirlenen iş ve işlemleri yapmak üzere haftada en az bir defa toplanır. Görülecek dosya olmadığı durumlarda kurul en fazla 15 günde bir defa toplanır. Toplantı tarihinden bir gün önce hasta hakları birim sorumlusu kurul üyelerini toplantının yapılacağı yer, tarih ve saat konusunda bilgilendirir.
- Kurul, gelen başvuru dosyalarını değerlendirerek hasta hakları mevzuatı çerçevesinde kesin bir karara bağlar. Başvurunun birim tarafından alınmasından sonra karar verme süresi 15 iş günüdür.
- Kurul, teknik bilgi veya uzmanlık isteyen konularda kurum dışında bir bilirkişinin incelemesi için başvuru dosyasını, kurum idaresine gönderir. Gerekli işlemleri idare gerçekleştirir. Bu konuda başvuru sahibine konu hakkında bilgi verilir.
- Kurul gizlilik esasına göre hareket eder, kararları gizli oyla alır. Kurul kararlarının objektifliği, mahremiyeti ve gizliliğinin sağlanması, başvuru yapan kişinin ve hakkında başvuru yapılan çalışanın isminin görülmemesi için; kurulda görüşülen dosyalarda geçen isimler yerine “ÇALIŞAN” ve “BAŞVURAN” ibarelerini kullanır. Kurul başkanı çalışanın mesleği ve çalıştığı bölüm hakkında bilgi verir. Başvuru yapan hasta ya da yakınının adres bilgileri hiçbir şekilde kurul başkanı ve birim sorumlusu dışında kimseye verilemez. Kurul başkanı ve birim sorumlusu bu bilgileri gizli tutmakla yükümlü ve sorumludur.
- Kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın taraf olduğu görüş kabul edilir.
- Alınan kararlar Hasta Hakları Kurul Karar Formuna yazılır ve kurul üyeleri tarafından imzalanarak Hasta Hakları Birimi'ne gönderilir.
- Kurulda belirlenen öneriler / tavsiyeler Kurul Önerileri Formu'na kaydedilerek imza altına alınır. Hasta Hakları Birimine gönderilir.
- Kurumlarında hasta hakları uygulamaları ile ilgili personele yapılması gereken eğitimleri planlar, yerinde inceleme ve değerlendirme yapar.
- Adli yargıya intikal eden, muhakkik tayin edilen ve/veya idari soruşturmaya konu olduğu halde kurula intikal eden başvurular, kurulda görüşülmez; başvuru sahibine yapılan diğer işlemler hakkında bilgi verilir.

1.3.1. Hasta Hakları Kurul Üyeleri

Hasta hakları kurul üyeleri aşağıdaki kişilerden oluşur.

- Kurul başkanı, (Kamu hastanelerinde hastanenin toplam kalite hizmetlerinden sorumlu başhekim yardımcısı)
- Hasta hakları birim sorumlusu,
- Hakkında başvuruda bulunulan personelin birim sorumlusu,
- Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi,
- Varsa hastanın avukatı, (Hastayı temsil ettiğine dair vekaletin bulunması gerekir. Ayrıca hasta veya yakını isterse kurula girerek kurul üyelerini konu hakkında bilgilendirebilirler. Ama oylamaya katılamazlar ve oylama sırasında kurulda bulunamazlar.)
- 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi,
- Valiliğin belirleyeceği bir vatandaş, (Kendisi ve yakınlarının Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarla ticari ilişkisi olmayan, sağlık hizmetleri veya sosyal hizmetler alanında temayüz etmiş, 65 yaşını geçmemiş, kurula sürekli olarak katılmasını engelleyecek kronik bir rahatsızlığı olmayan, gönüllü bir kişi kurulda görev alır.)
- İl genel meclisi üyeleri arasından vali tarafından seçilecek bir üyeden oluşur.

1.4. Hasta Hakları Birim Çalışanları ve Görevleri

Birim sorumlusu; kamu hastaneleri için sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı, hemşire (fakülte mezunu) ünvanına sahip kişiler arasından; valiliğin teklifi, bakanlığın onayı ile görevlendirilir. Hasta hakları konusunda eğitim alarak bu birimlerde görevlendirilen personel, tayin ve nakil gibi işlemlerde, öncelikle hastane hasta hakları birimi olan yerlerde görevlendirilir. Hasta hakları biriminde çalışan personel görevlendirildikten sonra kendi istekleri dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemez. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, valiliğin teklifi bakanlığın onayı ile görevden alınabilir veya yeri değiştirilebilir. Bu konuda bakanlığın vermiş olduğu hizmet içi eğitimlere katılmayanlar, birim sorumlusu olarak teklif edilemez.

Hasta hakları iletişim birimi sorumlusu, tercihen lisans veya ön lisans mezunu sağlık personeli arasından sorumlu hekimin teklifi ile sağlık gurup başkanı tarafından görevlendirilir. Hasta hakları eğitimi aldıktan sonra çalışmaya başlar.

Hasta hakları konusunda eğitim alarak daha önce bu birimlerde çalışmış personel tayin, nakil vb. işlemlerde öncelikle hastane hasta hakları birimi olan yerlerde görevlendirilir. Hasta hakları biriminde çalışan personel, görevlendirildikten sonra kendi istekleri dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemez. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, sağlık grup başkanının teklifi ve kaymakamın onayı ile görevden alınabilirler.

Birim Memuru, bilgisayar kullanmayı bilen rapor hazırlayabilen, birimin istatistiklerini tutabilen ve resmi yazışmaları yapabilen yeterli sayıda personelden oluşur. Birim memuru, birim sorumlusu tarafından verilen ve birimin faaliyet alanına giren görevleri yerine getirmekle yükümlüdür.

Diğer personel, hastalara gerektiğinde refakat eden, yol gösteren, hasta veya yakınına rehberlik eden, evrakları takip eden yardımcı çalışanlardır.

1.4.1. Birim Sorumlusu ve Görevleri

Hasta hakları birim sorumlusunun görevleri şunlardır;

- Başta çocuklar ve özürllüer olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
- Başvurular yerinde çözülrse, “Yerinde Çözölen Sorunlar Defteri”ni formatına uygun 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 için aynı gün Kurul başkanı imzası ile “Bilgi Formu” 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 eğitim gereksinimlerini ve konularını belirlemek, öncelikleri saptamak, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitölen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu ile işbirliği yapmak. Bu konuda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin yapılmasını, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.
- Eğitime katılan çalışanlar için ödöl sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.
- Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürötmek ve eğitim materyali geliştirmek.
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.
- Çalışmaları, hasta merkezli yapmak.

- 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.

1.4.2. Birim Memuru ve Görevleri

Birim memurunun görevleri şunlardır:

- Veri girişi işlemlerini, internet üzerinden başvurunun alınmasından itibaren 24 saat içinde yapmak.
- Hasta hakları kurulunda incelenecek dosyaları hazırlamak.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili gerekli kayıtları ve istatistikleri tutmak.
- İlgili birimlerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin bakım, onarım ve korunmasını sağlamak.
- 3 ayda bir istenilen istatistiki formları doldurarak sağlık müdürlüğüne göndermek.
- Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
- Evrakları, hasta hakları birimi gelen-giden evrak defterine kaydetmek.
- Başvurudan sonra, kurulda görüşülecek dosya ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri; hasta hakları kurulu üyelerine, en geç 4 gün sonra ellerinde olacak şekilde dağıtmak.
- Kurulda alınan kararları ilgililere resmi olarak 3 iş günü içinde bildirmek ve bundan sonra yapılacaklar konusunda başvuran kişiye bilgi vermek.
- Hastane dışına gönderilecek evrak için hastane evrak defterinden ayrıca sayı almak.
- Kurul kararları öneri formunda yer alan öneri, istek ve uygulamaların bir nüshasını idareye; bir nüshasını il koordinatörüne göndermek.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili araştırmalara, seminerlere katılmak, güncel ve konu ile ilgili yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak, yayınlara katılmak gibi hususlarla ilgili işlemleri yürütmek.
- Hastaların ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmelerini temin etmek amacıyla hastanenin uygun yerlerinde; bilgilendirici tabela, broşür, kitapçık, eğitici broşür, afişin yeterince bulundurulmasını sağlamak ve takip etmek.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda hasta hakları kurul ve birimlerinin görevlerini ayırt edebileceksiniz

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Sağlık bakanlığı bünyesinde oluşturulan hasta hakları birimlerini sıralayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Modülünüzden, konuyla ilgili bölümü tekrar okuyabilirsiniz.➤ İnternette faydalanabilirsiniz.➤ Daha iyi anlayabilmek için organizasyon yapısını şematize edebilirsiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta hakları kurul üyeleri kimlerden oluşur sayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Modülünüzden konuyla ilgili bölümü tekrar okuyabilirsiniz.➤ İnternette faydalanabilirsiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta hakları kurul üyelerinin görevlerini açıklayınız.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta hakları birim görevlilerini sıralayınız.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta hakları birim görevlilerinin sorumluluklarını sıralayınız.	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki birimlerin hangisinde, hasta hakları şubesi yer alır?
A) Hasta hakları il koordinatörlüğü.
B) Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
C) Sağlık Grup Başkanlıkları.
D) Hastane hasta hakları birimi.
2. Aşağıdakilerden hangisi, hasta hakları biriminden gelen raporları değerlendirir ve sonuçlandırır?
A) Hasta hakları şubesi.
B) Hasta hakları kurul başkanı.
C) Hasta hakları il koordinatörlüğü.
D) Hasta hakları kurulu.
3. Aşağıdakilerden hangisi, kurul üyelerinden değildir?
A) Başkan yardımcısı.
B) Hastanın avukatı.
C) Başkan.
D) Hasta hakları birim sorumlusu.
4. Başvurunun birim tarafından alınmasından sonra karar verme süresi ne kadardır?
A) 1 hafta
B) 10 iş günü
C) 15 iş günü
D) 20 iş günü
5. Aşağıdakilerden hangisinde, hasta hakları iletişim birimi kurulur?
A) Yatak sayısı 100 den fazla olan hastanelerde.
B) Yatak sayısı 100 den az olan hastanelerde.
C) Araştırma hastanelerinde.
D) Sağlık grup başkanlıklarında

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Mevzuatlara göre hasta hakları birimi iş akışını ayırt edebileceksiniz

ARAŞTIRMA

Ziyaret ettiğiniz hasta hakları birimlerinde, şikayet başvurularının alınması ve değerlendirilmesi hakkında bilgi edininiz. Edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞ AKIŞI

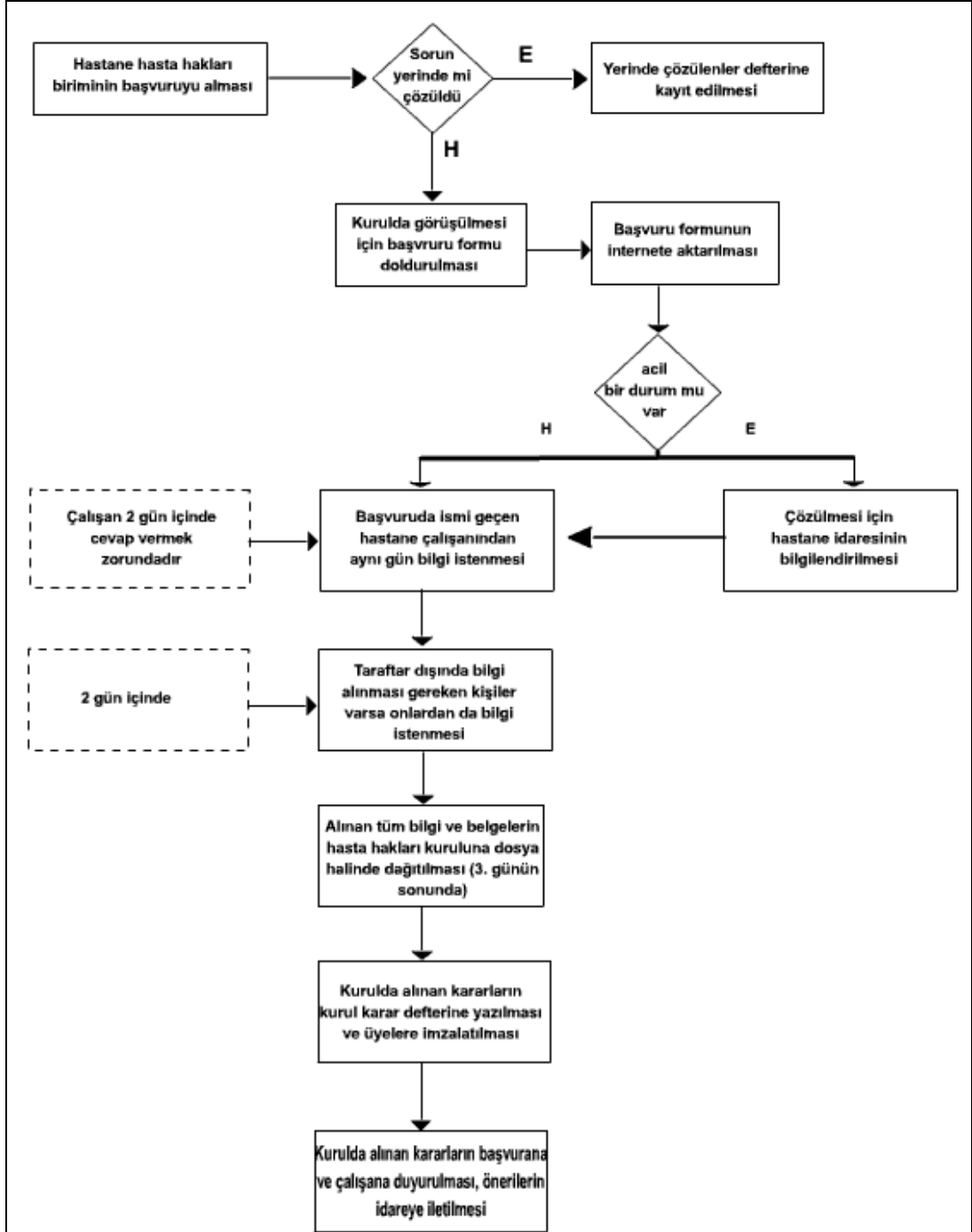
2.1. Hasta Hakları Kurul ve Birimlerinin İş Akışı

Hasta haklarına çeşitli yollardan yapılan başvurular, aşağıdaki işlemlerden sonra sonuca ulaştırılır.

- Hasta hakları birim sorumlusu, birime başvuran hasta ya da hasta yakını ile ilk görüşmeyi yaparak başvuruyu alır.
- Başvuru sahibinin eleştiri ve önerilerini dinler. Konu hakkında bilgi verir, danışmanlık yapar.
- Sorun yerinde çözülmüş ise yerinde çözülenler defterine kaydedilir.
- Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise kurulda görülmesi için başvuru formu doldurulur.
- <http://sbu.saglik.gov.tr/sbhastahaklari/> adresinden başvuru formu internete aktarılır.
- Acil bir durum söz konusu ise çözülmesi için hastane idaresi bildirilir.
- Acil bir durum söz konusu değilse başvuruda ismi geçen hastane çalışanından aynı gün bilgi istenir.
- Çalışan 2 gün içinde cevaplandırır.
- Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da bilgi istenir. 2 gün içinde cevaplanması beklenir.
- Alınan tüm bilgi ve belgeler hasta hakları kuruluna dosya halinde dağıtılır.
- Kurulda alınan kararlar kurul defterine yazılır ve üyeler tarafından imzalanır.
- Kurulda alınan kararlar, başvurana ve çalışana duyurulur; öneriler idareye bildirilir.

Hasta hakları internet başvuru modülüne her gün girilerek yapılan başvurular düzenli olarak takip edilir. Birime yapılan yazılı başvurular internete aktarılır ve daha önceden girilen başvuruların süresi içinde hangi aşamada olduğu belirtilir.

Kurum yetki bilgileri doldurularak, değişiklikler zamanında güncellenir. Yerinde çözülen başvuruların aylık toplam dökümü, her ay düzenli olarak girilir.



Şema2.1: Hastane hasta hakları birimi iş akış şeması

2.2. Şikâyet Başvuru Çeşitleri

Herhangi bir nedenle sağlık kurumundan memnun kalmayan kişiler bu memnuniyetsizliklerini yazılı veya sözlü olarak dile getirirler. Sorun ve şikâyetler için hastanelerde hasta hakları birimi ve Sağlık Bakanlığı'nda 184 sabim merkezi kurulmuştur.

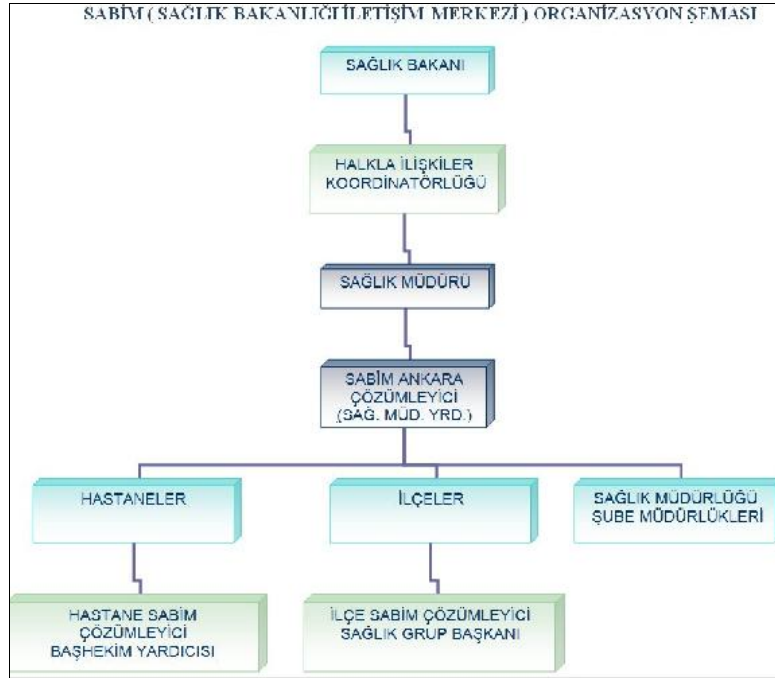
Hasta veya yakınları devlet hastaneleri hasta hakları birimine şikâyetlerini; telefonla, faksla, şahsen (dilekçe ile başvurarak) ve E-posta ile yapabilir.

Başvurular çeşitli yollarla alınsa da süreç aynı şekilde işler. E- posta ile gelen şikâyetler Sağlık Bakanlığı hasta hakları sitesinde otomatik olarak görülür. Dilekçe ile başvuru yapılması durumunda gelen şikâyetler hasta hakları birimi tarafından Sağlık Bakanlığı hasta hakları sitesine mail olarak gönderilir.

2.2.1. 184 SABİM Hattına Gelen Şikâyetler

“Kamu yararı” ilkesi ile hizmet veren bir kurumda, vatandaşlar ile sürekli bir iletişim sağlamak önem arz eder. Yapılan işlerin halka duyurulması, halkın sesinin, beklentilerinin yönetenler tarafından duyulması, öğrenilmesi sunulan hizmetin kalitesinin artmasında etkilidir. Bu bağlamda halkla ilişkiler faaliyetleri öne çıkar.

1992 ve 1994 yıllarında Sağlık Bakanlığı Halkla İlişkiler Koordinatörlüğünde iletişim faaliyetleri yürütülmüştür. 1997 yılında daha çok vatandaşların şikâyet, takdir ve değerlendirmelerini iletebilmeleri amacıyla bir telefon hattı oluşturulmuştur. Bu gelişmelerin ardından 2003 yılında SABİM Projesi gündeme gelmiş ve 01. 01. 2004 tarihinde çalışmalarına başlamıştır.



Şema 2.2: SABİM organizasyon şeması

SABİM 7 gün, 24 saat boyunca sağlık personeli tarafından hizmet vermektedir. Sağlık sisteminin işleyişine hakim, sağlık mevzuatı konusunda yeterli bilgilerle donatılmış operatörler, sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili her türlü soru, sorun, eleştiri, öneri ve talebi cevaplandırmakta ve kayıt altına almaktadır.

Sabim merkezine; 184 telefon hattından, 0 312 430 18 49 nolu faks numarasından ve bakanlık merkez binasında bulunan SABİM'e şahsen başvuru ile ulaşılır.

Herhangi bir nedenle SABİM'e ulaşan vatandaşlar;

- Sağlık sisteminin işleyişine yönelik her türlü konuda bilgi alabilir,
- Sağlık sistemine yönelik talep, eleştiri ve önerilerde bulunabilir,
- Sağlık hizmetlerinden yararlanırken sistemin herhangi bir aşamasında yaşadıkları sorunlarını iletebilir,
- Çevre sağlığı açısından sağlığı tehdit eden unsurları bildirebilir,
- İnsan sağlığı için tehdit unsuru olduğunu düşündükleri su ve gıda imal – satış yerlerini bildirebilir.

Merkez SABİM' den internet aracılığıyla il çözümleyicisine yönlendirilen vakalar öncelikle başvuru sahibiyle görüşülerek teyit edilir. Teyit edilen vakalar ilgili Devlet Hastanesi, ilgili Sağlık Grup Başkanlığı ya da ilgili Şubedeki SABİM çözümleyicisine yönlendirilir. İlgili çözümleyici tarafından incelenen başvurular, il çözümleyicisine geri bildirimde bulunulur. İl çözümleyicisi tarafından tekrar değerlendirilerek başvurunun sonuçlandırıldığına karar verilirse başvuru sahibine bilgi verilir ve ilgili başvuru için kapatma talebi getirilir. İl çözümleyicisi tarafından kapatma talebi getirilen başvurular tekrar merkez SABİM tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

SABİM ile bürokratik uğraşlar gerektiren durumlar ortadan kaldırılarak sorunların etkin, hızlı ve verimli olarak çözüm yoluna gidilmesi sağlanmıştır.

2.3. Şikayet Süreci

Hasta hakları ihlallerine ilişkin şikayet süreci ve zaman, şöyle işlemektedir.

- Hastanın görüş veya şikâyeti aynı gün alınır ve şikayet formu doldurtulur.
- Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda hastane idaresi aynı gün bilgilendirilir.
- Şikâyete maruz kalan hastane çalışanından 1 gün içinde bilgi istenir. Hastane çalışanı bu bilgiyi en geç 2 gün içinde cevaplandırmak zorundadır.
- Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da en geç 2 gün içinde bilgi istenir.
- Alınan tüm bilgiler ve belgeler, hastane hasta hakları kurul üyelerine dosya oluşturularak 3. günün sonunda dağıtılır.
- Kurul, kurulun kendisinin belirleyeceği gün ve saatte haftada bir kere toplanarak dosyaları değerlendirir ve en geç 11 gün içinde oy çokluğu ile karar verir.
- Karar hasta hakları birimine bildirilir. Hasta hakları birimi raporları arşivler.
- Taraflar şikâyetten sonra en geç 15 gün içinde sonuçtan haberdar edilir.

2.4. Hasta Hakları Biriminin Hasta Başvurularıyla İlgili Kurula Sunacağı Dosya İçeriği

Hasta hakları biriminde, şikayet başvuruları ve değerlendirme neticeleri için kullanılan bazı formlar dosyalanır. Bu dosya içerisinde yer alan formlar ve kullanım amaçları aşağıda verilmiştir.

Dosya Kapağı: Dosya içerisinde bulunan form başlıklarının bulunduğu sayfadır. Hasta hakları birim sorumlusunun adı ve ünvanı ile dosya içerikleri isimleri yer alır.

<input type="checkbox"/>	KAPAK
<p>T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI HASTANESİ / S.G.B. HASTA HAKLARI BİRİMİ</p> <p>HASTA BAŞVURULARI DOSYASI</p> <p>BİRİM SORUMLUSU ADI-SOYADI-ÜNVANI</p>	
<input type="checkbox"/>	DOSYA NO:
<input type="checkbox"/>	HASTA BAŞVURU FORMU
<input type="checkbox"/>	HAKKINDA BAŞVURU YAPILAN ÇALIŞANDAN ALINAN BİLGİ FORMU
<input type="checkbox"/>	KARARLAR
<input type="checkbox"/>	ÖNERİLER

Form 2.1: Dosya kapağı

Başvuru formu: Sağlık kurumundan herhangi bir nedenle memnun kalmayan vatandaşların şikâyetlerini bildirmek için kullandıkları formdur.

EK-5 HASTA HAKLARI BAŞVURU FORMU		
BAŞVURUDA BULUNANIN		BAŞVURU BİLGİLERİ
ADI		İL
SOYADI		
EGİTİM DURUMU		BİRİM
MESLEĞİ		PERSONELİN ADI VE SOYADI
CİNSİYET/YAŞ		
ADRESİ		PERSONELİN ÜNVANI
TELEFONLAR	EV	
	CEP	
	İŞ	
FAX		
E-POST		
BAŞVURUYU YAPANIN ADI SOYADI / İMZASI		FORMU DOLDURANIN (*) ADI SOYADI / İMZASI
BAŞVURUNUN İÇERİĞİ VE KONUSU (**)		
<p>(*) Bu form başvuran tarafından doldurulur. Okur-yazar olmayan başvuranın yerine başvuranın yakını veya onaylayacağı bir kişi tarafından el yazısı ile doldurulur.</p> <p>(**) Bu form doldurulurken başvurunun içeriği ve konusu bölümünde başvuranın ve hakkında başvurulanan isimleri belirtilmeyecek sadece başvuran ve unvan belirtilecektir.</p> <p>(***) bu form doldurulduktan sonra kimlik bilgileri kısmı birim sorumlusu tarafından görülmeyecek şekilde zımbalanarak kapatılır. Karar verildikten sonra yine birim sorumlusu ve kurul başkanı dışında kimse görmeden açılarak birimde arşivlenir.</p> <p style="text-align: center;">T.C SAĞLIK BAKANLIĞIHASTANESİ / S.G.B. HASTA HAKLARI BAŞVURU FORMU</p>		
BAŞVURU NO:.....		BAŞVURU TARİHİ:...../...../.....
ÇALIŞANIN ÜNVANI		HAKKINDAKİ BAŞVURU SAYISI (.....)
SONUÇ		
<input type="checkbox"/> Çalışanın lehine sonuçlandı <input type="checkbox"/> Kapsam dışı		
<input type="checkbox"/> Çalışanın aleyhine sonuçlandı <input type="checkbox"/> Teknik inceleme için İdareye havale edildi		
<input type="checkbox"/> Sistemden kaynaklanan sorun		
Diğer:.....		

Form 2.2: Başvuru formu

Hakkında başvuru yapılan çalışandan alınan bilgi formu: Hakkında başvuru yapılan personelden bilgi alınmak maksadıyla hazırlanmıştır. Personele, başvuru içeriği belirtilerek konu hakkında bilgi verilmesi istenir. Personel konu hakkındaki düşüncelerini yazarak ilgili birime teslim eder.

EK-7 BİLGİ İSTEME FORMU

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
.....**HASTANESİ / S.G.B.**
HASTA HAKLARI BİRİMİ

Sayın
...../...../..... tarihinde birimimize tarafından yapılan müracaatta şahsınızla ilgili olarak aşağıda tarihi ve içeriği belirtilen konularda başvuru yapmıştır.

Konuya ilişkin açıklamalarımızın/...../..... tarihine kadar birimimize ulaştırmanızı "Hasta Hakları Uygulama Yönergesi" hükümleri gereğince rica ederim.

İmza
Adı Soyadı
Hasta Hakları Birim Sorumlusu

İmza
Adı Soyadı:
Hasta Hakları Kurulu Başkanı

TARİH:...../...../.....
BAŞVURUNUN İÇERİĞİ

TARİH:/...../.....

ÇALIŞANIN :

Adı ve Soyadı:

Ünvanı :

İmza :

Not: Eğer yer kalmazsa arka sayfaya devam edilebilir ve ilgili sayfanın da çalışan tarafından imzalanması gerekmektedir.

Form 2.3: Hakkında başvuru yapılan çalışandan istenen bilgi formu

Kararlar: Başvuru kurulda görüşülür. Üyeler tarafından değerlendirilir. Herhangi bir ihlal söz konusuysa formun **ihlalin türü** bölümüne, alınan karar **sonuç** kısmına ve kararın gerekçesi de ilgili bölüme yazılır. Kurul üyeleri tarafından imzalanır.

HASTA HAKLARI KURUL KARARLARI FORMU				
T.C				
SAĞLIK BAKANLIĞI				
.....HASTANESİ / S.G.B.				
HASTA HAKLARI KURUL KARARLARI FORMU				
BAŞVURU NO	BAŞVURU TARİHİ	VARSA İHLALİN TÜRÜ	SONUÇ	KARARIN GEREKÇESİ
Yukarıdaki başvurular/....../..... tarihinde incelenmiş ve (.....) adet dosya karara bağlanmıştır.				
	Kurul Başkanı	Üye	Üye	Üye
	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı
	Ünvanı	Ünvanı	Ünvanı	Ünvanı
	İmza	İmza	İmza	İmza
	Üye	Üye	Üye	Üye
	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı	Adı-Soyadı
	Ünvanı	Ünvanı	Ünvanı	Ünvanı
	İmza	İmza	İmza	İmza
(*) Bu form kurul toplantısında kararlar alındıktan sonra birim sorumlusu tarafından kurulda doldurulur, imzalanır ve birimde dosyalanır.				

Form 2.4: Hasta hakları kurul kararları formu

Öneriler: Söz konusu şikayet kurulda görüşülür. Sorunlar ve çözüm önerileri belirlenir. Başhekimlik kanalıyla ilgili birime gönderilir.

HASTA HAKLARI KURULU ÖNERİ FORMU

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
.....HASTANESİ /S.G.B.
HASTA HAKLARI KURULU

HASTA HAKLARI KURULU ÖNERİ FORMU

SN	SORUNLAR	ÇÖZÜM ÖNERİLERİ			
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
Kurul Başkanı Adı-Soyadı Ünvanı İmza		Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza
Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza		Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza	Üye Adı-Soyadı Ünvanı İmza

Not: Bu form her hafta hasta hakları kurullarında doldurulup imzalanır. Bir nüshası Baştabipliğe diğer nüshası il koordinatörlüğüne gönderilir. Baştabip kurul öneri formundaki öneriler ile ilgili olarak yaptıklarını maddeler halinde en geç bir ay içerisinde Hasta Hakları İl Koordinatörüne rapor verir. İl koordinatörü de yapılan çalışmalarla ilgili sonuçların raporlarını 3 ayda bir Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları Şubesine gönderir.

Form 2.5: hasta hakları kurulu öneri formu

2.5. Hasta Hakları Kurulunda Kullanılan Formlar

Hasta hakları birimlerinde, dosya dışında kullanılan formlar da bulunmaktadır. Aşağıda bu formlar ve kullanımları ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

➤ Yerinde çözülen sorunlar defteri

Bazı durumlarda sorunlar, işleme tabi tutulmadan vatandaşı yönlendirerek veya önerilerde bulunarak halledilir. Karşılıklı konuşma ile halledilebilen bu sorunlar, yerinde çözülen sorunlar defterine kaydedilir. Başvuruda bulunan kişinin bilgileri ve başvuru nedeni, ilgili birim ve yapılan öneri bu deftere yazılır.

TC											
SAĞLIK BAKANLIĞI											
..... HASTANESİ / S.G.B.											
YERİNDE ÇÖZÜLEN SORUNLAR DEFTERİ (*)											
NO	TARİH	BAŞVURANIN					BAŞVURU BİLGİLERİ			SONUÇ VE ÖNERİLER	
		ADI SOYADI	YAŞI	CİNSİYETİ	MESLEĞİ	ADRES BİLGİLERİ	BAŞVURU KONUSU	BİRİMİ	PERSONEL ADI SOYADI		ÜNVANI
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

*) Bu defter yerinde çözülen sorunların kaydedilmesi amacıyla, birim sorumlusu tarafından doldurulacaktır.

Form 2.6: Yerinde çözülen sorunlar defteri

➤ **Başvuru sonucu (personel için) formu**

Bireyin başvurusu sonucunda, hakkında şikayet söz konusu olan kişiden konu hakkında bilgisi istenir. Hasta hakları kurulunda karar alınır. Şikayet edilen çalışana, hasta hakları başvuru sonucu formu ile bu kararların sonucu bildirilir. Bu form, çalışan kişiye yazılı olarak tebliğ edilir.

EK-8 HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU (PERSONEL İÇİN)	
T.C. SAĞLIK BAKANLIĞIHastanesi / S.G.B. Hasta Hakları Kurulu	
HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU	
ÇALIŞANIN	
ADI	
SOYADI	
KURUL KARARININ	
TARİHİ	
SAYISI	
KISACA SONUCU	
SONUCUN GEREKÇESİ	
HASTA HAKLARI BİRİM SORM. Adı ve Soyadı: Unvanı: İmzası:	HASTA HAKLARI KURUL BAŞKANI Adı ve Soyadı: Unvanı: İmzası:

Form 2.7: Hasta hakları başvuru sonucu formu (personel için)

➤ **Başvuru sonucu (hasta için) formu**


Bireyin başvurusu sonucunda söz konusu şikâyet, hasta hakları kurulunda görüşülür ve karar alınır. Bu kararların neticesi başvuru sahibine hasta hakları başvuru sonucu formu ile bildirilir. Giden evrak defterine kayıt yapıldıktan sonra form, posta yoluyla kişiye gönderilir.

EK-9 HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU(HASTA İÇİN)	
T.C. SAĞLIK BAKANLIĞIHastanesi / S.G.B. Hasta Hakları Kurulu	
HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU	
BAŞVURUDA BULUNANIN	
ADI	
SOYADI	
KURUL KARARININ	
TARİHİ	
SAYISI	
KISACA SONUCU	
SONUCUN GEREKÇESİ	
<u>HASTA HAKLARI BİRİM SORM.</u> Adı ve Soyadı: Unvanı: İmzası:	<u>HASTA HAKLARI KURUL BAŞKANI</u> Adı ve Soyadı: Unvanı: İmzası:

Form 2.8: Hasta hakları başvuru sonucu formu (hasta için)

2.6. Teşekkür Yazısı

Hastaneye başvuran kişilerin memnuniyetlerini bildirmek için kullandığı formdur. Bu formda; teşekkür edilen kişi veya birim adı, başvuru yapan kişinin kişisel bilgileri ve teşekkür konusu alanları bulunur. İlgili alanlar doldurulduktan sonra hasta hakları birimine teslim edilir.

	T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ANKARA NUMUNE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ HASTA HAKLARI BİRİMİ
Tarih: ... / ... / 2010	
TEŞEKKÜR EDİLENİN	
Adı Soyadı:	
Birimi:	
Unvanı:	
TEŞEKKÜR EDENİN	
Adı Soyadı:	Yaşı:
Telefon:	
Adres:	
TEŞEKKÜR KONUSU	
<small>ADRES : Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hasta Hakları Birimi Altındağ/ ANKARA TEL : 0 312 508 40 00 - 0 312 508 43 99 Web adres : www.anh.gov.tr</small>	

Form 2.9: Teşekkür yazısı formu

2.7. Anket Uygulaması

Sağlık sistemi içinde, tıbbi bakım ve tedavi sürecinde kalitenin iki boyutu bulunmaktadır. Biri teknik standartlar, diğeri ise hasta ve yakınlarının bakış açısından hizmet kalitesidir. Hizmet kalitesinin anlaşılması ve buna göre düzenlemenin yapılması da sadece hastalara ve yakınlarına sorularak yapılabilir.

Memnuniyet, sağlık hizmeti sunumunun temel hedeflerinden birisidir. Hasta memnuniyeti kavramı ise hastanın beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin sorgulanması sonucu belirlenen görüşleri ifade eder. Bu olgu, sağlık hizmetleri kalitesinin önemli bir göstergesi olarak da kabul edilir.

Anket çalışmalarında hedef, hasta memnuniyetini tespit etmektir. Anket, döngüsel denetim sistemiyle buna hizmet edecek seçeneklerden birisidir.

Hasta memnuniyet anketleri ayakta, yatan hasta veya ağız ve diş sağlığı merkezlerinde uygulanır.

2.7.1. Ayaktan ve Yatan Hasta Memnuniyet Anketleri

Ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketlerinin her biri, en az yılda bir kez hastanenin mevcut yatak sayısı kadar kişiye uygulanır.

Fizik tedavi ve rehabilitasyon, ruh sağlığı, göğüs hastalıkları, kemik hastalıkları, onkoloji hastalıkları ve benzeri dal hastanelerinde yatan hasta memnuniyet anketi, o dönem yatak sayısının en az % 50' si kadar kişiye, (yatak sayısı 100 veya altında ise en az 50 kişiye) ayakta hasta memnuniyet anketi ise en az o an bulunan yatak sayısı kadar kişiye uygulanır

Hastanelerde her dönem anket uygulanacak kişi sayısı 50'nin altında olamaz. Ancak o dönem yatan hastanın bulunmadığı veya yatan hasta sayısının 50 hastanın altında olduğu kurumlarda sadece ayakta hasta memnuniyet anketi uygulanır.

Ağız Diş Sağlığı Merkezlerinde ayakta hasta memnuniyet anketi uygulanacak kişi sayısı en az, mevcut diş ünitesi sayısının 10 katıdır.

Anketlerin uygulanacağı örneklem birimleri, ilgili dönem içinde başvuran hastalardan seçilir.

Anket uygulanacak kişilerin nasıl seçildiği, anket raporuna ayrıntılı olarak yazılır. Kurumlar, uygulamada sorulan soruları ve içeriği, değiştirmeksizin farklı şekillerdeki matbu formlara taşıyabilir.

2.7.2. Memnuniyet Katsayısının Tespiti

Ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketlerine verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen puanlar toplanır ve her biri için anket dolduran kişi sayısına bölünmesiyle ilgili bölümün toplam puanı bulunur. Daha sonra bu puan, her bir anket setinin bulunan toplam puanı için belirlenen oran ile çarpılır. Bulunan katsayılar toplanarak "memnuniyet katsayısı" tespit edilir.

Buna göre, her bir anket katsayısının “memnuniyet katsayısı” içindeki oranı, aşağıdaki gibidir.

Yatan hasta için belirlenen oran: 0,50

Ayaktan hasta için belirlenen oran: 0,50

Memnuniyet katsayısı aşağıdaki şekilde hesaplanır:

Memnuniyet Katsayısı= (Yatan Hasta Anket Puanı X **0,50**)+(Ayaktan Hasta Anket Puanı X **0,50**)

Örneğin:

Yatan hasta anket katsayısı: $95 \times 0,50 = 47,5$

Ayaktan hasta anket katsayısı: $87 \times 0,50 = 43,5$

Memnuniyet Katsayısı= $(47,5+43,5) = 91$

2.7.3. Anket Uygulama Teknikleri

Uygulamada tercih edilebilecek teknikler şunlardır.

Yüz yüze görüşme: Yüz yüze anket için anketör ile cevaplayıcı doğrudan, karşı karşıya gelir. Yüz yüze anket uygulaması, hastanenin insan kaynakları birimi veya hizmet alımı ile yapılır.

Posta anketi: Postayla anket uygulamasında yazılı bir anket formu herhangi bir vasıta ile cevaplayıcıya ulaştırılır; cevaplar da yine herhangi bir araç ile araştırmacıya geri iletilir. Arada bir anketörün bulunmaması, cevaplayıcıların özel konularda daha serbest ve açık davranmalarını kolaylaştırır. Postayla ankette cevaplama oranı, genellikle düşük olur.

Telefon anketi: Telefonla anket, bir bakıma yüz yüze ankete benzer, aradaki bağlantı telefonla sağlanır. Anında cevap alınmak istenen, araştırmanın çok kısa sürede tamamlanmasının arzulandığı hallerde tercih edilir.

İnternet yoluyla anket: Bilişim teknolojilerinin hayatımıza girmesinden sonra internet kanalıyla yapılan anket uygulamalarıdır. Soru setleri hazırlanarak internet ortamına aktarılır.

Her biri, bilimsel olarak kabul görmüş ve yaygın olarak uygulanan tekniklerdir. Yapılan işlemler, kararlar, tutanaklar ve raporlar başhekim tarafından onaylanarak kayıt altına alınır. Kurumlarda, hesaplanan memnuniyet anketi katsayıları başhekim, başhekim yardımcısı, hastane müdürü, başhemşire ile performans ve kalite temsilcisi tarafından tutanakla tespit edilir.

2.7.4. Anketlerin Takibi ve Sorumluları

Hastanelerde performans ve kalite birimi, anketlerin uygulanmasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle sorumludur. Performans ve kalite biriminin görevleri şunlardır.

- Anketlerin uygulanmasını sağlamak,
- Anketlerin takibini yapmak,
- Uygulamada yaşanabilecek muhtemel sorunlara, çözüm üretmek,
- Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak,
- Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- Verileri, bilgisayar ortamına aktarmak,
- Anket sonuçlarını değerlendirmek,
- Dönem içinde yapılan faaliyetleri içeren dosya düzenlemek,
- Anket verilerini istatistiksel analiz programları aracılığıyla değerlendirmek,
- Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek,
- Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu, iyileştirici düzenlemeleri yönetime önermek,
- Anket sonuçlarını yetkili mercilere ulaştırmak,
- Hastane yönetiminden izin alınarak sonuçları yayınlamak,
- Anket sonuçlarının raporlarını hazırlamaktır.

Ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketleri;

- 16 yaşından küçüklere, (yakınlarına uygulanır)
- Terminal dönemdeki hastalara,
- Anketi cevaplamak istemeyenlere,
- Psikiyatri hastalarına,
- Diyaliz hastalarına uygulanmaz.

Aşağıda, hastanelerde ayaktan sağlık hizmeti alanlara yönelik soru anketi örneği verilmiştir.

Sayın Bay/Bayan,

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından, aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Başhekim

Anketin Doldurulduğu Tarih: / /

1. Hizmet Aldığınız Bölüm(ler)

	İç Hastalıkları	
	Kardiyoloji	
	Kalp ve Damar Cerrahisi	
	Nöroloji	
	Psikiyatri	
	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	
	Dermatoloji	
	Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	
	Genel Cerrahi	
	Çocuk Cerrahisi	
	Göğüs Hastalıkları	
	Beyin ve Sinir Cerrahisi	
	Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi	
	Ortopedi ve Travmatoloji	
	Üroloji	
	Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları	
	Göz Hastalıkları	
	Kadın Hastalıkları ve Doğum	
	Aile Hekimliği	
	Genel Tababet	
	Diş Polikliniği	
	Diğer	

Fiziki ortam ve birimler

2- Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odalarına kolay ulaşılabilir mi?
(işaret levhaları var mı)

1. Evet, kolay ulaşılıyor (5)
2. Yönlendirme eksik (3)
3. Hayır, zor oldu (0)

3- Size göre, polikliniklerin temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (5)
- 2- Temiz (3)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

4- Polikliniklerde bulunan tuvaletlerin (lavaboların vb.) temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (4)
- 2- Temiz (3)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

Hekim muayenesi

Aldığınız hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

5- Hastaneye geldikten sonra muayene olmak için bürokratik işlemlere (hasta kabul, kayıt vb.) harcadığınız toplam süre ne kadardı?

- 1- 0- 20 dakika (6)
- 2- 21–40 dakika (4)
- 3- 41–60 dakika (2)
- 4- 1 saat ve zeri (0)

6- Hekimin sizi muayene etmesi ne kadar sürdü?

- 1- 5 dakika kadar (2)
- 2- 6–10 dakika (4)
- 3- 11–15 dakika (6)
- 4- 16- 20 dakika (8)

7- Hekim tarafından, size verilen tedavi, yapacağınız egzersizler veya durumunuz için anlayacağınız Şekilde açıklama yapıldı mı?

- 1- Evet, tamamıyla (5)
- 2- Evet, kısmen (3)
- 3- Hayır (0)

8- Hekim Őikyetlerinizi dinleyip, hastalığınızla ilgili sorularınıza anlayacağınız Şekilde yanıt verdi mi?

- 1. Evet, tamamıyla (8)
- 2. Evet, kısmen (4)
- 3. Hayır (0)

9- Aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hekime muayene olmayı düşünür müsünüz?

- 1- Evet, elbette (0)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (8)

10- Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nezaketli miydi?

- 1. Evet (3)
- 2. Kısmen (2)
- 3. Hayır (0)

Diğer meslek grupları

11- Sizinle ilgilenen diğer personel aşağıdakilerden hangisiydi?

- 1- Hemşire
- 2- Fizyoterapist
- 3- Röntgen teknisyeni
- 4- Psikolog
- 5- Sosyal Hizmet Uzmanı
- 6- Diğer: Lütfen belirtiniz.....

12- Sizinle ilgilenen personel, önemli olduğunu düşündüğünüz bir soruya anlayacağımız şekilde yanıt verdi mi?

- 1- Evet, tamamıyla (4)
- 2- Evet, kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

13- Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?

- 1. Evet (4)
- 2. Kısmen (2)
- 3. Hayır (0)

Poliklinik değerlendirme

Poliklinikte aldığınız hizmetlerle ilgili aşağıdaki soruları cevaplayınız.

14- Poliklinikte durumunuz ve tedaviniz hakkında yeterli bilgi verildi mi?

- 1- Yeterli bilgi verilmedi (2)
- 2- Yeterli bilgi verildi (4)
- 3- Hayır, bilgi verilmedi (0)

15- Hastalığınızla ilgili sizinle yapılan görüşmelerde mahremiyete dikkat edildi mi?

- 1- Evet, kesinlikle (6)
- 2- Evet, kısmen (3)
- 3- Hayır (0)

16- Muayeneniz sırasında sizinle ilgilenen görevlilerin kendilerini tanıtan yaka kartı var mıydı?

1. Evet, hepsinin vardı (4)
2. Bir kısmının vardı (2)
3. Hiçbirinin yoktu (0)

17- Hekiminizi kendiniz seçebildiniz mi?

1. Evet (6)
2. Hayır (0)

Bilgilendirme

18- Hekiminiz tarafından, eve gittiğinizde (hastaneden ayrıldıktan sonra) hastalığınızın tedavisi boyunca yaşanabilecek durumlar için bilgi verildi mi?

1. Evet, tamamen (6)
2. Evet, kısmen (4)
3. Hayır (0)

19- Durumunuzun kötüleşmesi halinde veya endişeye kapıldığımız anda hastaneden iletişime geçebileceğiniz bir telefon-iletişim adresi verildi mi?

1. Evet (4)
2. Hayır (0)

Genel değerlendirme

20- Polikliniklerde aldığımız hizmeti genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?

1. Mükemmel (10)
2. Çok iyi (8)
3. İyi (6)
4. Orta (4)
5. Kötü (0)

Demografik veriler

21- Cinsiyetiniz

1. Kadın
2. Erkek

22- Yaşınız?

23- Eğitim Durumunuz?

- 1- Okur Yazar Değil
- 2- Okur Yazar
- 3- İlkokul
- 4- Ortaokul
- 5- Lise
- 6- Yüksekokul
- 7- Üniversite

24- Mesleğiniz?

25- Sosyal Güvenceniz?

- | | | | |
|-------------------|--------------------------|---|---|
| 1- Memur(çalışan) | <input type="checkbox"/> | } | Genel Sağlık Sigortası <input type="checkbox"/> |
| 2- Emekli Sandığı | <input type="checkbox"/> | | |
| 3- SSK | <input type="checkbox"/> | | |
| 4- Bağ-Kur | <input type="checkbox"/> | | |
| 5- Yeşil Kart | <input type="checkbox"/> | | |
| 6- Güvencem Yok | <input type="checkbox"/> | | |
| 7- Diğer | <input type="checkbox"/> | | |

Önerileriniz

.....
.....

Performans ve kalite birimi tarafından uygulanan anket sonuçları aşağıdaki tutanak örneğinde olduğu gibi kayıt altına alınır.

TUTANAK

Konu: Memnuniyet Anket Katsayısı

.....Hastanesi'nde yapılan hasta memnuniyeti anketi uygulanması içinyöntem/yöntemleri tercih edilmiştir. ve tarihleri arasında uygulanan ayaktan hasta memnuniyet katsayısı, yatan hasta memnuniyet katsayısı..... olup bu anketler sonucu tespit edilen Memnuniyet Anket Katsayısı Olarak hesaplanmıştır.

Performans ve Kalite Birimi Sorumlusu

İlgili Başhekim Yardımcısı

Hastane Müdürü

Başhemşire

BAŞHEKİM

.....

Form 2.10: Tutanak örneği

2.8. Sağlık Bakanlığı Web Sitesi Hasta Hakları Sayfası

Sağlık Bakanlığı kişilerin memnuniyet veya memnuniyetsizliklerini iletme ve aynı zamanda bu konuyla ilgili taşra teşkilatı ile iletişimde bulunma amacıyla bir Web sitesi hazırlamıştır.

Taşra teşkilatı ile iletişimlerde;

Kullanıcı yetkisi olan personel tarafından kullanıcı kodu ve şifresi girildikten sonra hastane hakkında yapılan şikâyetler, teşekkürler, bakanlık tarafından yapılan duyurular, öneriler görülebilir. Yine bu site aracılığıyla hastane ve sağlık grup başkanlıkları gibi merkezler hasta başvuru sonuçlarını bakanlığa iletebilir.


The image shows a screenshot of the 'HASTA HAKLARI' (Patient Rights) website. The page has a blue header with the Ministry of Health logo and the title 'HASTA HAKLARI'. Below the header is a navigation menu on the left with categories like 'Ana Menü', 'Bilgi Girişi', 'Giriş', and 'Sorgulamalar'. The main content area is titled 'kullanıcı girişi' (User Login) and contains a login form with fields for 'Kullanıcı Kodu' (User Code) and 'Şifre' (Password), and a 'Giriş' (Login) button. A red warning message reads: 'Lütfen veri giriş formlarına ulaşabilmek için solda bulunan Bilgi Girişi Linkine tıklayınız.!!!'. At the bottom, it says 'T.C. Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'.

Resim 2.1: Hasta hakları ekran görüntüsü kullanıcı giriş sayfası

Kişilerin başvuru durumlarında;

Kişiler internette başvuru yapmak istediklerinde, <http://sbu.saglik.gov.tr/sbhastahaklari/> adresinden başvuru formu düzenleyerek şikâyetlerini bildirir. Şikâyet konusu, değerlendirmeye alınarak gerekli işlemler yapılır. Formda, başvuru yapanın kişisel bilgileri dışındaki bölümlerde açılır liste bulunur. Bu listeden istenilen yer seçilir. Listede sadece hasta hakları uygulamaları başlatan merkezler yer alır. Listede tanımlanmamış diğer sağlık kurum ve kuruluşları için olan başvurular, ilgili kuruma yazılı olarak yapılır. Ayrıca telefon ile yapılan şikâyetlerde, hasta veya yakınlarından, internette müracaat yapmaları istenir.

HASTA HAKLARI BAŞVURUSU BİLDİRİM FORMU

 SAĞFAYI
YAZDIR

NOT :

LÜTFEN DİKKAT! Hasta Hakları Uygulaması şu anda listede bulunan sağlık kurum ve kuruluşlarında başlatıldığından diğer sağlık kurum ve kuruluşları ile ilgili başvurularınızı lütfen girmeyiniz. Diğer sağlık kurum ve kuruluşları ile ilgili başvurularınızı ilgili kuruma yazılı olarak yapınız. İlginize Teşekkür ederiz. Hasta Hakları Şube Müdürlüğü

Bilgilerimi güncellemek istiyorum. [Şikâyet Bildirim Sonucunu Sorgulama için Tıklayınız >>>](#)

Şikâyet Bulunanın

Adı :

Soyadı :

Adresi :

Cinsiyet : Kadın Erkek

Yaş :

Ev Tel :

İş Tel :

Cep Tel :

E-Posta :

Eğitim Durumu :

Mezleği :

Şikâyet Bilgileri

Şikâyet Bildirim Sistemine Dahil Kuruluşa İş Seçerek Ulaşabilirsiniz.

İl :

Kuruluşun Adı :

Başvuru Konusu Olan Birim :

Hakkında Başvuru Yapılan Çalışanın Adı :

Hakkında Başvuru Yapılan Çalışanın Soyadı :

Hakkında Başvuru Yapılan Çalışanın Ünvanı :

Başvuru Tarihi :

Başvurunun İçeriği :

Başvurunun Konusu :

Resim 2.2: İnternet şikâyet başvuru ekranı

Sağlık kuruluşundan veya personelden memnun kalınması durumunda, bu memnuniyetlerini belirtmek isteyen kişiler tarafından teşekkür formu doldurulabilir. Bu iletisini internet aracılığıyla yapmak isteyenler teşekkür formu butonuna tıklayarak; açılan pencereden kişi ise adı değilse kurum seçilerek teşekkür eden ismi ve teşekkür tarihi yazılarak kaydedilir.

HASTA HAKLARI

TEŞEKKÜR FORMU

Teşekkür Edilenin Adı Soyadı :

Kuruluşun Adı :

Teşekkür Edenler :

Teşekkür Tarihi :

Ana Menü

- Bilgi Girişi
 - Giriş
 - Kurum Yetkilendirme
 - Kurum Yetki Bilgileri
 - Yerinde Çözümler
 - Başvuru Formu
 - Şifre Değiştirme
 - Teşekkür Formu
- Sorgulamalar
 - Başvuru Bildirim Listesi
 - Başvuru Durumu Listesi
 - Başvuru Genel Listesi
 - Sonucu Geçikenler Listesi
 - Yerinde Çözümler Listesi
 - Kurumlar Yetki Listesi
 - Kurumlar Listesi
 - Kurumlar Detaylı Listesi
 - Teşekkür Listesi

Resim 2.3: İnternet teşekkür formu sayfası

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Hasta hakları kurulunun iş akış şemasını çiziniz.	➤ Modülünüzden konuyu okuyabilirsiniz.
➤ 184 SABİM hattına yapılan şikâyetlerde iş akışını açıklayınız.	
➤ Hasta hakları biriminde kullanılan formları sıralayınız.	
➤ Anket uygulama yöntemlerini açıklayınız.	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz

1. Hasta hakları birime başvuran hasta ya da hasta yakını ile ilk görüşmeyi yapan kişi, aşağıdakilerden hangisidir?
A) Başkan.
B) Birim memuru.
C) Başkan yardımcısı.
D) Hasta hakları birim sorumlusu.
2. Hakkında başvuru bulunan personelin, ilgili başvurunun kendisine tebliğinden sonra cevap verme süresi ne kadardır?
A) 3 gün
B) 1 hafta
C) 2 gün
D) 4 gün
3. Hasta hakları kurulunda görüşülen sorunlar ve çözüm önerileri, aşağıdakilerden hangisine kaydedilir?
A) Çalışandan bilgi isteme formuna.
B) Kararlar formuna.
C) Öneriler formuna.
D) Yerinde çözülen sorunlar defterine.
4. Hasta memnuniyet anketleri ne kadar sıklıkla yapılır?
A) Yılda bir.
B) Altı ayda bir.
C) Dört ayda bir.
D) Yılda üç kez.
5. Aşağıdakilerden hangisi, anket uygulama yöntemlerinden değildir?
A) Yüz yüze görüşme.
B) Posta ile anket uygulama.
C) Faks ile anket uygulama.
D) Telefon ile anket uygulama.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisinde, hasta hakları kurulu oluşturulur?
A) 80 yataklı il hastanelerinde.
B) İl merkezlerindeki kamu hastanelerinde.
C) 50 yatak üzerindeki ilçe hastanelerinde.
D) 100 yatak altındaki ilçe hastanelerinde.
2. Aşağıdakilerden hangisi, hasta hakları birim memurunun görevi değildir?
A) Hasta hakları kurulunda incelenecek dosyaları hazırlamak.
B) İnternet üzerinden veri girişi yapmak.
C) Toplantının belirlenen saatte yapılmasını sağlamak.
D) 3 ayda bir istatistik formu düzenlemek.
3. Hasta hakları kurulları kaç kişiden oluşur?
A) 10
B) 12
C) 8
D) 6
1. Aşağıdakilerden hangisi, yerinde çözülen sorunlar için söylenemez?
A) Sorunlar işleme tabi tutulmaz.
B) Karşılıklı konuşmalarla sorun giderilir.
C) Sorunlar, yerinde çözülen sorunlar defterine kaydedilir.
D) Sorunlar hasta hakları kuruluna iletilir.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

2. () Hasta hakları il koordinatörlüğü, sağlık müdürlüğü bünyesinde bulunur.
3. () Kurul başkanı, 100 yataktan az olan hastanelerde hasta hakları birim sorumlusudur.
4. () Kurul, başvuru dosyasının durumuna göre haftada en az bir defa toplanır.
5. () En çok kullanılan başvuru yöntemi, fakstır.
6. () Diyaliz hastalarına memnuniyet anketi uygulanması esnasında yatan hasta soru seti kullanılmalıdır.
7. () Hastanelerde, anketlerin uygulanmasını takip etmekten performans ve kalite birimi sorumludur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	D
3	A
4	C
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	C
4	A
5	C

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	C
4	D
5	DOĞRU
6	YANLIŞ
7	DOĞRU
8	YANLIŞ
9	YANLIŞ
10	DOĞRU

KAYNAKÇA

- Ankara Numune Hastanesi hasta hakları birimi
- Ankara Numune Hastanesi halkla ilişkiler birimi
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi
- Sağlık Bakanlığı SABİM merkezi
- <http://sbu.saglik.gov.tr/sbhastahaklari>
- http://www.sagliknet.saglik.gov.tr/portal_pages/notlogin/vatandas/vatandaslar_esaglik_sabim.htm
- http://www.asm.gov.tr/subehaberler/sabim_5579.dnz