BİRİM: Klinik ve Poliklinik

GÖREV ADI : Hasta ve Hasta Yakınları Karşılama , Yönlendirme ve Danışma Hizmeti

AMİR VE ÜST AMİRLER : İdari ve Mali Hizmetler Müdür Yardımcısı / İdari ve Mali Hizmetler Müdürü/ Baştabip

GÖREV DEVRİ : Hastane idaresi tarafından görevlendirilen diğer kişi

GÖREV AMACI : Hastanemizde, hasta memnuniyetini sağlamaya yönelik hasta yönlendirme işlemlerinin yapılmasını sağlamak

TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR : Hasta ve yakınlarının hizmete erişimlerinin kolaylaştırılmak ve hasta ve yakınlarına doğru yönlendirmenin yapılması.

GÖREV , YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

1. Hasta ve hasta yakınları yönlendirme elemanı hastaneye gelen hasta ve yakınlarının hastanede karşılaştıkları ilk görevlilerdir. Hastaya veya yakınına ilk karşılaşmadaki güler yüz doğru ve olumlu yaklaşım olmalıdırlar.
2. Hastanın ve hasta yakınının hastaneye giriş anından hastaneden ayrıldığı ana kadar geçirdiği bütün aşamalarda ve bölümlerde hastayı karşılamak ve ihtiyaçlarına yönelik otomasyon kayıt işlemlerini yürütmek.
3. Hasta ve hasta yakınlarını hizmet alacağı süreçler konusunda bilgilendirmek. Karşılama, yönlendirme ve danışma görevlisi bu hizmetleri yaparken hastane bilgi rehberi, tanıtıcı broşür, hastane krokisi ve bilgisayardan faydalanır.
4. Hastalara verilen hizmetlerde mümkün olduğunca kibar ve nazik olmalı hastalara güven vermelidir. Hasta ve hasta yakınlarının sorduğu bütün sorulara gerektiği kadar, net, kesin ve açık cevaplar vermelidir
5. Hastanemize gelen özürlü, yaşlı, kimsesiz yardıma muhtaç (sedyede, tekerlekli sandalyede, koltuk değnekli)hastalara almak istediği tüm hizmetleri sonuçlandırılıncaya kadar öncelikli görevi refakat etmek, hastalara yardımcı olmak.
6. Hastaneye gelen engelli, yaşlı, kimsesiz yardıma muhtaç hastalara işlemleri sonuçlandırılıncaya kadar öncelikli görevi refakat etme, hastalara yardımcı olmak
7. Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetleri Uygulama Usul Tebliği madde 9/2 gereğince Acil servise müracaat eden hastaların laboratuvar, röntgen gibi tetkiklerinde yardımcı olmak. Gerektiğinde sedye veya tekerlekli sandalye ile hastalara gidecekleri bölüme götürmek.
8. Ziyaretçilerin hasta ve hasta sahiplerine huzur içinde hizmet almaları için her türlü yardımı sağlamak ve daha kolay hizmet almalarına yardımcı olmak.
9. Çeşitli görevleri yapan (temizlik, yemek, teknik, kargo vb.)tüm yüklenicilerin hastaneye ait hiçbir şeye zarar vermemeleri, huzur, disiplin ve asayişi bozmamaları gerekmekte olup, aksine hareket edenleri tespit etmek ve bu hususlarda Hastane Yönetimine bilgi aktarmak.
10. Bina girişlerinde, servislere çıkışlarda, asansör kullanımlarında Hastane İdaresince verilen yetki ve talimatlar doğrultusunda hizmet alanlar ile hastalara yardımcı olmak ve bu konularda ilgili birimlere bilgi aktarmak.
11. Veri giriş elemanları için uyulması gereken iş kuralları bu elemanları da bağlar.
12. Danışmanlık (hastanemizde verilen hizmetleri aktarmak) ve halkla ilişkiler hizmeti vermek.