



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü

KAMU HASTANELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - HASTA,  
ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ DAİRESİ  
BAŞKANLIĞI

11/12/2018 09:08 - 87307621 - 419 - E.2093



00082633109

Sayı : 87307621-419  
Konu : Hasta Hakları Yerinde  
Değerlendirme Ekibi

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : 09/11/2016 tarihli ve 87307621-622.01-01-1752 sayılı yazımız.

Bilindiği üzere ilgi sayılı yazımız ile Hasta Hakları Birimlerinin çözüm mekanizmasının etkin hale getirilmesi, sorunların birimlere ulaşmadan değerlendirilip çözülmesinin sağlanması, sağlık çalışanına şiddetin önlenmesi ve hasta hakları birimlerinin etkinliğini artırmak amacıyla;

Birim sorumlusu, hasta hakları konusunda eğitimli psikolog, sosyal hizmet uzmanı, iletişim veya halkla ilişkiler eğitimi almış personel ile iletişim becerileri yüksek bir ekip oluşturularak “Hasta Hakları Yerinde Değerlendirme Ekibi” adı altında çalışmaların başlatılması, haftalık olarak ofis ve ofis dışı çalışma programlarının düzenlenmesi, düzenlenecek program ile bir grup ofis çalışmalarına devam ederken diğer grubun klinikler ve acil serviste hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurarak sorun oluşması ihtimali olan durumları tespit ederek, yerinde müdahale edip, çözüme kavuşturması, polikliniklerde ise başvuru yoğunluğu olan polikliniklerin belirlenerek buralara saat başı ziyaretler gerçekleştirip, hasta ve hasta yakınlarından sorun çıkarma eğiliminde olanlar ile iletişim kurarak oluşması muhtemel şikâyet başvurularının önüne geçilmesinin sağlanacağı bir program oluşturulması, bu programın hasta iletişim birimleri önüne asılarak hem hastalar hem de çalışanlar tarafından görülecek şekilde ilan edilmesi, Hasta Hakları Birimlerinden sorumlu Başhekim Yardımcısı tarafından da bu programın ve çalışmaların takip edilmesinin sağlanması talimatı verilmiş idi.

Genel Müdürlüğümüze yapılan geri bildirimlerde, Hasta Hakları Yerinde Değerlendirme Ekibinin aktif olarak çalıştığı sağlık tesislerinde hasta hakları birimlerine başvuru sayılarının azaldığı ve sağlık çalışanına şiddet vakalarının önüne geçildiği bildirilmiştir.

Bu itibarla, Müdürlüğünüze bağlı tüm sağlık tesislerinde Hasta Hakları Birimi Yerinde Değerlendirme Ekiplerinin kurularak aktif görev yapmalarının sağlanması ve sürecin takip edilmesi hususunda;

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

*e-imzalıdır.*  
Prof. Dr. Rahmi KILIÇ  
Bakan a.  
Genel Müdür

Dağıtım:  
81 İl Valiliği (İl Sağlık Müdürlüğü)