Birim	Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
Görev Adı	Karşılama,Danışma ve Yönlendirme Personeli
Amir ve Üst Amirler	Dekan,Merkez Müdürü(Başhekim) ,Merkez Müdür (Bahekim)Yardımcıları, Hastane Müdürü,Hastane Müdür Yardımcıları
Görev Devri	Diğer Yetkin Personel
Görev Amacı	Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Personeli, hastaneye gelen hasta ve ziyaretçileri karşılamak, onları doğru birimlere yönlendirmek ve soruları cevaplandırmakla sorumludur. Bu görevin amacı, hastane içinde etkili bir yönlendirme hizmeti sunarak hasta ve ziyaretçilerin memnuniyetini artırmak ve hastane işleyişini desteklemektir.
Temel İş ve Sorumluluklar	1. ***Karşılama ve Danışma Hizmeti Sağlama*** - Hastaneye gelen hasta ve ziyaretçileri güler yüzle karşılamak, kibar ve saygılı bir şekilde iletişim kurmak. - Hasta ve ziyaretçilerin sorularını yanıtlayarak, ihtiyaç duydukları bilgilere erişmelerine yardımcı olmak. 2. ***Yönlendirme ve Refakat*** - Hasta ve ziyaretçileri, gidecekleri bölüme, doktora veya ilgili birime doğru bir şekilde yönlendirmek. - Gerekli durumlarda yaşlı, engelli veya yardıma ihtiyaç duyan kişilere refakat etmek. 3. ***Bilgi Sağlama*** - Hastane bölümleri, doktorların çalışma saatleri, poliklinik hizmetleri gibi konularda hasta ve ziyaretçilere bilgi vermek. - Hastanede bulunan diğer hizmetler (cafe, tuvalet, eczane vb.) hakkında yönlendirme sağlamak. 4. ***Telefon ve E-posta Cevaplama*** - Hastaneye gelen telefon çağrılarını ve e-postaları cevaplamak, hasta ve ziyaretçi taleplerini ilgili birimlere yönlendirmek. - Mesajları almak ve gerektiğinde iletmek. 5. ***Hasta ve Ziyaretçi Memnuniyeti Sağlama*** - Hasta ve ziyaretçilerin memnuniyetini sağlamak için pozitif bir tutum sergilemek, onların ihtiyaçlarına duyarlı ve çözüm odaklı yaklaşmak. - Şikayet veya olumsuz durumları birim sorumlusuna ileterek hızlı bir şekilde çözüm sağlamak. 6. ***Yazılı ve Görsel Bilgilendirme Materyallerini Düzenleme*** - Hasta ve ziyaretçilere yönelik broşür, yönlendirme panoları ve afişleri düzenlemek ve güncel bilgileri bulundurmak. - Hastane içinde bilgilendirme materyallerinin erişilebilir olmasını sağlamak. 7. ***Güvenlik ve Düzen Sağlama*** - Hastane içinde güvenlik kurallarına uyulmasını sağlamak, acil durumlarda güvenlik birimlerine haber vermek. - Hastane giriş ve çıkışlarının düzenli olmasını sağlamak. 8. ***Raporlama ve İletişim*** - Günlük iş akışında karşılaşılan sorunlar, hasta ve ziyaretçi talepleri ile ilgili birim sorumlusuna rapor sunmak.

	- Hasta veya ziyaretçilerin geri bildirimlerini ileterek, hizmet kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmak. ***9. <u>Eğitim ve Gelişim Çalışmalarına Katılım</u>*** - Hasta ve ziyaretçi ilişkileri, etkili iletişim ve hasta memnuniyeti konularında düzenlenen eğitimlere katılmak. - Hasta ve ziyaretçi karşılama prosedürlerine dair bilgi sahibi olmak. ***10. <u>Üst Yönetimin Vereceği Diğer Görevler</u>*** - Üst yönetim tarafından talep edilen ve görev alanıyla ilgili olan diğer görevleri yerine getirmek.
Yetkiler	1. Hasta ve ziyaretçileri yönlendirme ve bilgilendirme yetkisi. 2. Telefon ve e-posta aracılığıyla bilgi verme ve ilgili birimlere yönlendirme yapma yetkisi. 3. Hasta memnuniyetini artırmaya yönelik çözüm üretme ve yönetime geri bildirim sağlama yetkisi.
Yasal Dayanak	1. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 2. Hasta Hakları Yönetmeliği 3. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 4. Sağlık Bakanlığı Yönetmelikleri 5. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 6. Kamu Hastane Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001 vb.) Standartları

Görev Tanımını;

Hazırlayan	Onaylayan
…./…./….	…./…./….

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.

Adı-Soyadı:	Tarih	İmza
Unvanı:	…./…./….	