



**T.C.**  
**GİRESUN ÜNİVERSİTESİ**  
**Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Personeli**  
**(ADSÜAM) Görev Tanımı**

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KYS-GT.212  |
| İlk Yayın Tarihi | 25.09.2026  |
| Revizyon Tarihi  |             |
| Revizyon No      | 00          |
| Sayfa No         | Sayfa 1 / 2 |

**GÖREV TANIMI: KARŞILAMA, DANIŞMA VE YÖNLENDİRME PERSONELİ (ADSÜAM)**

**KURUM İÇİNDEKİ YERİ**

**Üst Makam:** Dekan, Merkez Müdürü (Başhekim), Merkez Müdür (Başhekim) Yardımcıları, Hastane Müdürü, Hastane Müdür Yardımcıları

**Bağlı Birimler:** -

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Hasta ve ziyaretçileri, gidecekleri bölüme, doktora veya ilgili birime doğru bir şekilde yönlendirmek.
- ✓ Gerekli durumlarda yaşlı, engelli veya yardıma ihtiyaç duyan kişilere refakat etmek.
- ✓ 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.
- ✓ Hastaneye gelen telefon çağrılarını ve e-postaları cevaplamak, hasta ve ziyaretçi taleplerini ilgili birimlere yönlendirmek.
- ✓ Mesajları almak ve gerektiğinde iletmek.
- ✓ 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.
- ✓ Hasta ve ziyaretçilere yönelik broşür, yönlendirme panoları ve afişleri düzenlemek ve güncel bilgileri bulundurmak.
- ✓ Hastane içinde bilgilendirme materyallerinin erişilebilir olmasını sağlamak.
- ✓ Hastane içinde güvenlik kurallarına uyulmasını sağlamak, acil durumlarda güvenlik birimlerine haber vermek.
- ✓ Hastane giriş ve çıkışlarının düzenli olmasını sağlamak.
- ✓ 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.
- ✓ Hasta ve ziyaretçi ilişkileri, etkili iletişim ve hasta memnuniyeti konularında düzenlenen eğitimlere katılmak.
- ✓ Hasta ve ziyaretçi karşılama prosedürlerine dair bilgi sahibi olmak.
- ✓ Üst yönetim tarafından talep edilen ve görev alanıyla ilgili olan diğer görevleri yerine getirmek.





**T.C.**  
**GİRESUN ÜNİVERSİTESİ**  
**Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Personeli**  
**(ADSÜAM) Görev Tanımı**

|                  |             |
|------------------|-------------|
| Doküman No       | KYS-GT.212  |
| İlk Yayın Tarihi | 25.09.2026  |
| Revizyon Tarihi  |             |
| Revizyon No      | 00          |
| Sayfa No         | Sayfa 2 / 2 |

- ✓ Hasta ve ziyaretçileri yönlendirme ve bilgilendirme yetkisi.
- ✓ Telefon ve e-posta aracılığıyla bilgi verme ve ilgili birimlere yönlendirme yapma yetkisi.
- ✓ Hasta memnuniyetini artırmaya yönelik çözüm üretme ve yönetime geri bildirim sağlama yetkisi.

#### **YASAL DAYANAKLAR**

- ✓ 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ✓ Hasta Hakları Yönetmeliği
- ✓ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- ✓ Sağlık Bakanlığı Yönetmelikleri
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ✓ Kamu Hastane Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001 vb.) Standartları

