	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ **GÖREV TANIMLARI**	**DOKÜMAN NO:**	VF İ. G. 01-24
		YAYIN TARİHİ:	Ocak 2017
		REVİZYON NO:	2
		REVİZYON TARİHİ:	Eylül 2026

KALİTE VE HALKLA İLİŞKİLER PERSONELİ

BİRİMİ	VETERİNER FAKÜLTESİ
AMİRİ	FAKÜLTE SEKRETERİ
KADRO UNVANI	MEMUR/BÜRO İŞÇİSİ
İŞ UNVANI	KALİTE VE HALKLA İLİŞKİLER PERSONELİ

GÖREV VE SORUMLULUKLARI

1. Halkla ilişkiler ünitesine gelen hasta yakınlarının şikâyetlerini dinlemek, sosyal medya araçlarından incelemek ve hasta yönlendirilmesine yardımcı olmak,
2. Basın yayın ve internet yolu ile gelen hastane hakkındaki şikâyet ve önerileri almak ve amirine bildirmek,
3. Hastane yöneticilerinin yakını ya da protokolden gelen hasta ve yakınlarının talep etmesi durumunda refakat etmek,
4. Hasta memnuniyeti anketi çalışmalarına (anket hazırlama, uygulama, inceleme ve raporlama) katılmak,
5. Halkla ilişkiler ünitesi ile ilgili sekreterya işlerini yürütmek,
6. İşlemleri ile ilgili amirine rapor vermek,
7. Öneri ve şikayetleri almak, ilgili yerler ile görüşmek ve cevaplanmasını sağlamak,
8. Birimin ihtiyaçlarını tespit ederek zamanında temin edilmesini sağlamak,
9. Başhekimlik ve Hastane Müdürlüğünce uygun görülen alanıyla ilgili diğer görevleri yapmak,
10. Gerekli hallerde hastane dışı halkla ilişkiler görevlerini de yapmak,
11. Fakültede yapılan etkinliklerde görev almak,
12. Kanun, tüzük ve yönetmeliklerce belirlenen kurallara uymak,
13. Biriminde çalışan kişilerin yapmış olduğu işlerin kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygunluğunu kontrol etmek ve denetlemek,
14. Birim çalışanları arasında iş bölümü yapmak,
15. Personelin mesaiye devamlarını takip etmek,
16. Personelin görev esnasındaki kıyafet ve davranışlarının yasa mevzuat ve yönetmeliklere uygunluğunu denetlemek,
17. Kalite Yönetim Sisteminin hastanelere uygun olarak yürütülmesinden ve işletilmesinden dolayı Kalite Yönetim Müdürü ve Üst Yönetime karşı sorumlu olmak,
18. Kalite komisyon sekreteryasını yapmak,
19. Komisyon toplantılarını organize etmek, tutanakları hazırlamak ve dosyalamak,
20. Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasındaki tüm kayıt, form ve yazışmaları dokümantasyon şartlarına uygun şekilde arşivlemek,
21. İç denetim faaliyetleri hazırlıklarını yapmak, İç Tetkik ekibine ve ilgili birimlere duyurmak, iç denetim sonuç raporlarını toplamak, uygunsuzluk olması durumunda takibini yapmak ve sonuçlandırmak,
22. Düzeltici ve önleyici faaliyetleri kayıt altına almak ve ilgili birimlerle görüşerek kapatmak,
23. Eğitim faaliyetlerini otomasyon ortamında kaydetmek ve saklanmasını sağlamak,
24. Yatan hasta memnuniyet anketini bilgisayar ortamında kaydetmek ve saklamak. Anket sonuçlarını üst yönetime bildirmek,
25. Yönetim Gözden Geçirme toplantı hazırlıklarını yapmak, üst yönetime duyurmak, toplantı tutanaklarını rapor halinde hazırlayıp, katılımcılara dağıtmak ve dosyalamak,
26. TSE denetimi için ön çalışmaları ve hazırlıkları yapmak ve denetime katılmak,
27. Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarını ilgili birimlere dağıtmak, toplamak ve revizyonlarını yapmak,
28. Kalite ile ilgili seminer, konferans ve toplantılara katılmak,
29. İhtiyaç halinde sarf malzeme teminini sağlamak,
30. Hastanelerde kullanılan dokümanlara sistem gereği numara vermek, revize etmek ve bilgisayar ortamında saklamak,
31. İnternet ortamında kalite ile ilgili bilgilere ulaşmak ve takip etmek. Sistemle ilgili sorunları amirine bildirmek,
32. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılan toplantılara raportör olarak katılmak, toplantıda alınan kararların kayıtlarını tutmak, ilgili birimlere duyurulmasını sağlamak,
33. Birimde staj yapan öğrencilerin eğitim ve denetimlerini yapmak,
34. Hastane Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hastane iç tetkiklerinde iç tetkikçi olarak görev almak,
35. Bağlı olduğu üst makamlarca uygun görülen diğer görevleri yapmak,
36. Kanun, tüzük ve yönetmeliklerce belirlenmiş olan kurallara uymak

37. Amirinin vereceği diğer görevleri yapmak,

38. İhtiyaç duyulan zamanlarda verilen başka görevleri vekaleten yürütmek.

GÖREV İÇİN GEREKLİ BECERİLER, NİTELİKLER

***** Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak ve faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü araç, gereç ve malzemeyi kullanabilmek

İŞ ÇIKTISI	Yetki ve sorumlulukları içerisinde yapılan iş ve işlemlere ilişkin, her türlü yazılı iş takip ve iş bitirme belgeleri, hazır formlar, yerinde tespit ve bilgilendirme
BİLGİ KAYNAKLARI	İşin gerçekleşmesi sırasında ihtiyaç duyulan bilgiler: Kanunlar, resmi yazılar, yönetmelik ve genelgeler, yazılı ve sözlü emirler, havale edilen işlemler, hazırlanan çalışmalar, Bilgilerin temin edileceği yerler: Dekan Yardımcıları, Bölüm Başkanı, Fakülte Sekreteri, Dekanlık Birimleri, Bölüm Sekreteri, öğretim elemanları. Bilginin şekli: Kanun, genelge, yönetmelik, yazı, telefon, e-mail, afiş, davet, yüz yüze.

HAZIRLAYAN KALİTE BİRİMİ	**KONTROL EDEN BAŞHEKİM Prof.Dr. Gültekin ATALAN**	**KONTROL EDEN KALT. BİRİM SORM.**	**ONAYLAYAN: DEKAN Prof.Dr. Murat KANBUR**