

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.10.00.02.010-06-

20486

20.05.2010

Konu : Halkla İlişkiler Personeli ve Tıbbi Sekreter İstihdamı

GENELGE

2010 / 32

Günümüzde birey ve toplumun sağlığa verdiği önem, sağlık hizmet sunumunda kaliteli hizmet beklentisini de artırmıştır. Sağlık hizmet sunumunda; yeterli fiziki şartlar, gelişmiş tıp teknolojisi, nitelikli sağlık insan gücü ve tıbbi hizmetin kalitesinin yanı sıra, sağlık hizmetinin sunulmuş biçimi de büyük önem arz etmektedir.

Muayene, tetkik, tahlil ve tedavi amacıyla hastanelerimize başvuran hastaların ve hasta yakınlarının karşılanış biçimi, hastanede kaldıkları süre içerisindeki hastane personeli ile ilişkilerinin düzeyi, bilgilendirmenin yeterli yapılması, yönlendirme, danışma ve rehberlik hizmetlerinin sunulmuş tarzı, diğer bir ifadeyle halkla ilişkilerin niteliği; hastaların sağlık kuruluşundan memnun olarak ayrılmasında önemli bir unsur olarak ön plana çıkmıştır.

Bakanlığımız hastanelerinde hizmet sunumunun iyileştirilmesi, halkla ilişkiler, yönlendirme, danışma ve rehberlik hizmetlerinin güler yüzlü, hasta ve hasta yakını psikolojisine uygun bir şekilde sunulabilmesi amacıyla hastanelerimizde halkla ilişkiler birimlerinin oluşturulması ve halkla ilişkilerde görevlendirilecek, hasta ve hasta yakınlarını karşılama ve yönlendirme görevini üstlenerek yüz yüze irtibat kuracak personelin, bu alanda eğitim görmüş, deneyimli ve sorumluluk sahibi kişiler arasından seçilmesi gerekmektedir.

Bilindiği üzere mevcut uygulamada hastanelerimizde bu hizmetler genel olarak Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında hizmet alımı yoluyla istihdam edilen ancak halkla ilişkiler konusunda yeterli deneyim ve bilgiye sahip olmayan özel güvenlik personeli eliyle yürütülmeye çalışıldığından zaman zaman bu personel ile hasta ve hasta yakınları açısından bazı olumsuz olaylar yaşanabilmektedir. Bu nedenle hastanelerimizdeki hasta ve yakınlarının ilk karşılandığı hastane girişlerinde, danışma ve yönlendirme birimlerinde, hasta ve hasta yakınlarının yoğun olduğu hizmet alanları içerisinde görev yapan özel güvenlik personelinin halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütebilecek niteliklere haiz personel arasından seçilmesi ve bu personelin periyodik olarak hizmet içi eğitime tabi tutularak uygulamalar konusunda sürekli bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Ayrıca, bu personelin, mümkün mertebe sadece güvenliğin elzem olduğu hastane girişlerinde görevlendirilmeleri uygun olacaktır.

Sağlık kurumları tarafından özel güvenlik istihdamı amacıyla **bu genelgenin yayımı tarihinden sonra yapılacak hizmet alımı ihaleleri için;** hastane yönetimlerince gerekli çalışmaların önceden yapılarak özel güvenlik görevlisi personel ihtiyacının bu genelgede belirlenen esaslar dahilinde, kurumun şartları da dikkate alınarak asgari oranda belirlenecek ve özel güvenlik personeli sayısı belirlenen oranlarda azaltılacaktır. Halkla ilişkiler alanında eğitim veren okullardan mezun olmuş veya bu alanda eğitim almış sertifika sahibi ve yeterli deneyimi olan personelin, azaltılan oranda istihdamı sağlanacaktır. Bu süre zarfında, işten ayrılan özel güvenlik personelinin yerine de halkla ilişkiler alanında çalıştırılacak eleman alımı yoluna gidilecektir.

%

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.10.00.02.010-06-  
Konu : Halkla İlişkiler Personeli ve Tıbbi Sekreter İstihdamı

Diğer taraftan, hastanelerimizde otomasyon, veri kayıt girişleri ve benzeri bilgisayarla yürütülen işlemler için genellikle bu alanda sertifika sahibi kişiler arasından seçilen personel, hizmet alımı yolu ile istihdam edilerek çalıştırılmaktadır. Ancak hastanelerin sağlık hizmeti veren kurumlar olması ve tutulan kayıtların tıbbi terminoloji bilgisini gerektirmesi nedeniyle özellikle; tıbbi dokümantasyon, tıbbi arşiv, sağlık kurulu, poliklinikler, hasta kabul birimleri ile hasta katlarında; tıbbi kayıtların tutulması ve yazışmaların yürütülmesi, bilimsel toplantılarda kayıtların tutulması ve tutulan kayıtların deşifre edilmesi gibi hizmetlerin, tıbbi sekreterlik ve dengi okullardan mezun olmuş ve tıbbi sekreter unvanı almış sağlık personelinin çalıştırılması uygun olacaktır.

Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin 160. maddesinde tanımlanan görevleri yürütmek üzere; hastane yönetimlerince yapılmakta olan hizmet alımı ihalelerinde, ilk etapta, tıbbi sekreter unvanlı personel istihdamına öncelik verilmesi, bilgisayar sertifikası bulunan personel istihdamının ise ancak tıbbi sekreter unvanlı personel bulunamadığı durumlarda tercih edilmesi yoluna gidilmesi gerekli görülmüştür.

Bilgilerinizi, konuya ilişkin düzenlemelerin bu genelge esaslarına göre yapılması ve yürütülmesi hususlarının ilgililere imza karşılığı tebliğini ve konunun titizlikle takibini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Nihat TOSUN  
Bakan a.  
Müsteşar

DAĞITIM:  
81 İl Valiliğine (İl Sağlık Müdürlüğü)