

| <b>KONYA GIDA VE TARIM ÜNİVERSİTESİ<br/>PSİKOLOJİK DANIŞMA MERKEZİ ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI</b> |                         |                           |                          |
|---|-------------------------|---------------------------|--------------------------|
| <b>Doküman No</b>   | <b>İlk Yayın Tarihi</b> | <b>MHB Onay Tarihi/No</b> | <b>Revizyon Tarih/No</b> |
| <b>USES 07</b>  | 20.11.2020              | 19.11.2020/E.311          | -                        |

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

#### **Amaç:**

**MADDE 1-** (1) Bu usul ve esasların amacı; Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi PAMER-Psikoloji Uygulama ve Araştırma Merkezinin uygulama alanlarından biri olarak oluşturulan Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Psikolojik Danışma Merkezinin kuruluş amacına uygun olarak, faaliyet alanlarına, yönetimi ile hizmetin etkili ve verimli yürütülmesine ilişkin usul ve esaslarını düzenlemektir.

#### **Kapsam:**

**MADDE 2-** (1) Bu usul ve esaslar, Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Psikolojik Danışma Merkezinin amaçlarına, faaliyet alanlarına, yönetim organlarına, çalışanların görevlerine ve çalışma şekillerine ilişkin hükümleri kapsar.

#### **Dayanak:**

**MADDE 3-** (1) Bu usul ve esaslar; 17.09.2020 tarih ve 31247 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Psikoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliğine” göre hazırlanmıştır.

#### **Tanımlar:**

**MADDE 4-** (1) Bu usul ve esaslarda geçen;

- Merkez:** Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Psikolojik Danışma Merkezini,
- Müdür:** PAMER Merkez Müdürünü,
- Rektör:** Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Rektörünü,
- Üniversite:** Konya Gıda ve Tarım Üniversitesini,
- Mütevelli Heyeti:** Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Mütevelli Heyetini,
- Uzman:** Merkezde görev alan bu alanda uzman öğretim üyesi, öğretim elemanı psikiyatrist ve psikologlar ile PDR uzmanlarını,
- İktisadi İşletme:** Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi İktisadi İşletmesini,
- Danışan:** Merkezden psikolojik destek hizmeti alan kişileri,
- Paydaşlar:** Üniversite dışındaki gerçek ve tüzel kişiler, kurum ve kuruluşları,
- Sekreter (Asistan):** Merkezin sekreterlik hizmetlerini yürüten, işleyişte yardımcı olan personeli,
- Stajyer:** Merkezde sunulan hizmetleri, yetkinlik düzeyine göre gerçekleştiren, psikoloji, klinik psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik alanlarında lisans, yüksek lisans ve doktora öğrenimi gören öğrencileri,

ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Merkezin Amacı ve Faaliyet Konuları**

### **Merkezin Amacı:**

**MADDE 5-** (1) Merkezin amacı; PAMER bünyesinde uygulama alanı olarak oluşturulan Psikolojik Danışma Merkezinin amacı danışanların psikolojik sorunlarının konunun uzmanları tarafından değerlendirilmesi ve çözümüne yönelik destek ve yardım sağlanmasıdır.

### **Merkezin Faaliyet Konuları:**

**MADDE 6-** Merkezin faaliyet konuları şunlardır:

- a) Danışanların psikolojik sorunlarını değerlendirmek, konusunda uzmanları tarafından destek ve yardım sağlamak.
- b) Danışanların iletişim sorunları, evlilik ve aile içi çatışmalar, yaşam, iş, aile doyumu/doyumsuzluğu, yaşam kalitesini artırma, yaşam sorunlarıyla, stres ve stresle başa çıkmalarına yardım etmek.
- c) Danışanların yaşadıkları ortamları temel alarak, duygusal, zihinsel, kendi ve kendilik gelişmelerine destek olmak, gündelik sorunlarla başa çıkma yollarını artırmaya yönelik psikolojik eğitimler vermek.
- d) Danışanlara durumlarına göre bireysel, aile, çift ve grup eğitim ve danışma hizmetleri sunmak.
- e) Danışanların faydalanmalarını ve gelişimleri izlemek, araştırma ve değerlendirme amaçlı test uygulamaları yapmak.
- f) Gereğinde danışanları yardım alabilecekleri ilgili kurumlara yönlendirmek.
- g) Danışanlardan elde edilen bütün sözlü ve yazılı bilgileri etik kurallar doğrultusunda yönetmek, arşivlemek ve korumak.
- h) Merkezin hizmet kalitesini artırmak amacıyla danışanlara memnuniyet değerlendirme anketleri düzenlemek, gerekli iyileştirmeleri sağlamak.
- i) Lisans, lisansüstü ve doktora öğrencilerinin psikoloji, klinik psikoloji ve danışmanlık öğrencilerinin eğitimlerinin ve staj eğitimlerini, etik ve bilimsel süreçler gözetilerek, öğretim üyeleri gözetiminde yapılmasını sağlamak.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Merkezin İşleyişi**

#### **Personel Görevlendirme**

**MADDE 7-** Merkezde görev yapacak akademik, uzman, teknik ve idari personel ihtiyacı, müdürün önerisi ile 2547 sayılı kanunun 13. Maddesine göre Rektör tarafından görevlendirilecek personel tarafından aşağıdaki şekilde karşılanır.

- 1) Merkezde görev yapacak uzmanlar Sosyal ve Beşerî Bilimler Fakültesi Psikoloji Bölümü öğretim üyesi ve öğretim elemanları arasından PAMER Müdürünün önerisi ile Rektör tarafından görevlendirilir.
- 2) PAMER Merkez Müdürünün teklifi ve Rektörlük makamının uygun bulması halinde İhtiyaç ve taleplere göre dış kaynaklı uzman alımı ve istihdamı sağlanabilir.
- 3) Randevu alımına başlamadan önce uzmanların çalışmak istedikleri alan ve yaş grupları belirlenerek, gelen danışan başvurularında bu özelliklere uygun olarak uzman dağıtımı yapılır.

- 4) Merkezin ofis asistanı ve yardımcı personel ihtiyacı imkanlar dahilinde Rektörlük tarafından karşılanır.
- 5) Merkezde görev yapacak ofis asistanları çalışmaya başlamadan önce PAMER Müdürlüğü tarafından uyum eğitimine tabi tutularak hem görev tanımları hem de danışanlara randevu oluşturulması, karşılanması, davranış şekilleri, görüşme sonrası işlemler ve süreçte dikkat edilmesi gibi konularda bilgilendirilir.
- 6) Merkezin ihtiyaç duyduğu teknik ve idari işler ile destek hizmetleri üniversitede diğer birimlerde görev yapan personel tarafından karşılanır.

### **Randevu Oluşturma**

**MADDE 8-** Danışan ve uzmanların bir araya gelmesi randevu usulü ile aşağıdaki şekilde gerçekleştirilir:

- 1) Merkezde çalışacak her bir uzman için; çalışma gün ve saatleri belirlenerek uygun randevu saatleri oluşturulur bu saatler için randevu kaydı yapılır.,
- 2) Danışan randevusu telefonla ya da web sitesindeki çevrimiçi (online) randevu formu ile oluşturulması sağlanır.
- 3) Oluşturulan randevular web sitesindeki çevrimiçi (online) randevu takip sistemi vasıtasıyla uzmanlar tarafından da düzenli takip edilebilir.
- 4) Randevular, uzmanların çalışma alanı ve yaş grupları dikkate alınarak dağıtımı sağlanır.
- 5) Telefon ile randevu oluşturmak için merkeze ait bir telefon numarası belirlenir. Bu numaranın aranması sonucu danışmanlık hizmeti ve uzman bilgileri verilerek, istenen uzmana danışanın isteği üzerine yönlendirme yapılarak randevusu oluşturulabilir.
- 6) Randevu oluşturma esnasında hastanın adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, yaşı ve iletişim bilgileri kaydedilir.
- 7) Danışan ücretini ödemediği takdirde danışmanlık hizmeti verilmez.
- 8) Psikolojik danışmanlık görüşmesi 50 dakikadır.
- 9) Kurumun Kişisel Verileri Koruma Politikası ile ilgili danışan onayı alınır. Bu kapsamda danışan bilgileri gizli tutulur.

### **Danışmanlık ve Asistanlık (sekreter) Hizmeti İşleyişi**

**MADDE 9-** Merkezde görev yapan uzman ve asistanların uyum içinde çalışması için aşağıdaki işleyiş belirlenmiştir.

- 1) Merkezde görevlendirilecek ofis asistanları, çalışmaya başlamadan önce uyum eğitimine tabi tutulur, hem görev tanımları hem de danışanlara randevu oluşturulması, iletişim teknikleri ve danışanın karşılanması, görüşme sonrası işlemler ve süreçte dikkat edilmesi gereken tutumlarının nasıl olacağı konusunda bilgilendirilir.

- 2) Merkezde görevli ofis asistanı her görüşme öncesinde ödeme kontrolünü bir gün öncesinden (12 saat) yapar, günlük liste tutar.
- 3) Merkezde görevli ofis asistanı, bir sonraki günün danışanlarını telefonla arayarak teyit edecektir. Görüşmeye en az 10 dakika önce gelmeleri konusunda bilgi verilir,
- 4) Gelen danışanların yol bulma ve yer tarifi ile ilgili soruları telefonla ofis asistanı tarafından yapılacaktır. Asistan aynı zamanda girişteki görevli ile iletişime girerek, gelen danışanların kolayca merkeze ulaşmasına yardımcı olur,
- 5) Uzman için danışanın istediği saatte randevu bulunmadığı takdirde, istediği zaman dilimi not edilerek, her bir uzman için ayrı bir bekleme listesi oluşturulacak, kayıtlı randevular iptal edildiğinde randevu listesindeki sıraya göre aranarak randevu istekleri karşılanır,
- 6) Görüşmeye gelen her danışana bilgi formu doldurulması istenecektir. Bilgi formları yetişkin için ayrı, çocuk-ergen için (0 – 17 yaş arası) ayrı oluşturulacaktır. Çiftler için her iki danışan da form dolduracaktır.
- 7) Her uzman kendi danışanını bekleme salonundan bilgi formuyla birlikte kendisi alacaktır. Bilgi formu asistana verilmeyecektir.
- 8) Zamanında randevuya gelmeyen danışanların o günkü görüşmeleri yapılmış sayılacak ve ücret iade edilmeyecektir.
- 9) En az 12 saat önceden randevusunu iptal eden danışanlar, ücret ödemededen tekrar görüşme yapma hakkına sahiptir. Bunun için yeniden randevu alır.
- 10) Randevusuna en fazla 10 dakika geç gelenler randevuya alınacaktır. Daha fazla geç gelenler randevuya alınmayacak ve görüşme yapılmış sayılacaktır.
- 11) Uzmanlar görüşmeye zamanında başlamak zorundadır. Geçerli ve zaruri bir mazeret bildirmek şartı ile görüşmeler en az 12 saat öncesinden ertelenebilecektir.
- 12) Görüşme bitiminde uzmanlar yeni bir görüşme olup olmadığına dair asistana bilgi verecek ve tekrar randevu oluşturulacaktır. Randevu oluşturmayan danışanlar hakkında uzmana bilgi verilecektir.
- 13) Danışan bilgi formu ve yapılan görüşme notları birleştirilerek bir danışan dosyası oluşturulacak, bu dosyalar her bir uzmanın sahip olacağı kilitli dolapta muhafaza edilecektir. Uzmanın işi bırakması durumunda, elindeki dosyaları merkez yöneticisine devretmesi zorunludur.
- 14) Yukarıdaki şartlar çevrimiçi görüşmeler için de geçerlidir. Çevrimiçi görüşmeler için de; randevu teyit, ücret ödeme kontrolü ve tekrar randevu oluşturma konuları asistan tarafından takip edilecektir.
- 15) Merkeze gelen danışan ve kişi ile ilgili bilgilerin güvenli bir şekilde muhafazası önem taşımaktadır. 18 yaş üstü hiç kimse ile ilgili anne ve babası dahi olsa hiç kimseye randevu bilgileri dahil bilgi verilmesi kesinlikle yasaktır.
- 16) Bilgi gizliliği kapsamında gelen danışanlarla ilgili merkezde çalışan asistan yada diğerlerinin konuşma ve tesadüfen de olsa edindikleri bilgileri paylaşması kesinlikle yasaktır.
- 17) Merkeze gelen her danışan asistan tarafından nezaket kuralları dahilinde karşılanacak, bekleme odasında misafir edilerek, merkezin imkanları dahilinde ikramda bulunulacaktır.

- 18) Asistan ya da merkezde bulunacak diğer çalışanların danışan ile gereksiz iletişime girmesi, kişisel sorular sorması ya da samimiyet oluşturacak ilişki kurması danışmanlık ilişkisine zarar vermesi açısından yasaktır.
- 19) Her ayın sonunda merkezde görevli asistan her bir uzman için aylık danışan sayısı, yapılan ciro ve danışan dönüşüm oranını hesaplayarak raporlayacak, merkez müdürüne teslim edecektir.
- 20) Merkez asistanı gelen şikâyet ve sorunları tarih, saat, şikâyet edenin adı-soyadı, şikâyet konusu ve iletişim bilgilerini kaydederek yöneticiye gün sonunda bilgi vermekle yükümlüdür.
- 21) Asistan ve uzman arasında bir çatışma-sorun oluştuğunda, her iki taraf da bir kendi aralarında tartışmayarak, sorunu yönetime bildirecektir.
- 22) Randevuların bitiminde merkezin kontrol edilerek güvenli bir şekilde kilit altına alınıp, terk edilmesi gerekmektedir. Bu sorumluluk o gün çalışan asistana aittir.
- 23) Farklı asistanların çalıştığı günlerde asistanlar, önceki ve sonraki görevler ile yeni gelişmeleri bildirmek durumundadır.

### **Danışma Ücreti ve Tahsili**

**MADDE 10-** Merkezin ücret uygulaması aşağıdaki gibidir:

- 1) Merkezden danışma hizmeti almak isteyen danışanların ödeyeceği ücretler her yıl PAMER Yönetim Kurulu'nun Rektörlük Makamına teklifi ile Üniversite Yönetim Kurulu tarafından görev yapan uzmanların akademik kadro unvanlarına göre belirlenir, Müttevelli Heyet Başkanı onayı ile yürürlüğe girer.
- 2) Danışanların ücretleri online veya yüz yüze görüşme öncesi ödemesi gerekir.
- 3) Danışma ücretleri Üniversitenin İktisadi İşletmesi hesabına tahsil edilir.
- 4) Danışanın ödeme belgesi görüldükten sonra görüşme gerçekleşir.
- 5) Danışanlardan tahsil edilen ücretlerden uzmanlara aktarılacak hizmet bedeli "KGTÜ-Fikri Mülkiyet Hakları, Araştırma, Geliştirme, Uygulama, Organizasyon, Danışmanlık Etkinliklerin Desteklenmesi ve Yürütülmesine İlişkin Yönerge hükümleri uyarınca" belirlenir.
- 6) Her ayın tahakkuk eden ücretleri takip eden ayın ilk haftası merkez müdürlüğü tarafından Rektörlüğe (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı) bildirilir. Hak edişler ay içinde ilgililerin banka hesaplarına yatırılır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Diğer Hükümler**

#### **Merkezin Yönetimi:**

**MADDE 11-** Merkezin Yönetimi PAMER (Psikoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi) Müdürü tarafından yürütülür. Merkezde görevlendirilen Sekreter(asistan) Müdüre yardımcı olur.

#### **Gelir-Gider yetkisi:**

**MADDE 12-** Merkezin her türlü gelir ve giderleri Rektörlük tarafından takip edilir. Merkezin harcama yetkilisi Rektördür. Rektör bu yetkisini merkez müdürüne devredebilir.

**Ekipman ve Demirbařlar:**

**MADDE 13-** Merkezin ihtiyaçı olan mekân, alet, donanım ve demirbaşlar imkanlar dahilinde Rektörlükçe karşılanır.

**Hüküm Bulunmayan Durumlar:**

**MADDE 14-** Bu usul ve esaslarda hüküm bulunmayan durumlarda; ilgili mevzuat hükümleri ile KGTÜ Mütevelli Heyeti, Üniversite Senatosu ve Yönetim Kurulu kararları uygulanır.

**Yürürlük:**

**MADDE 15-** Bu usul ve esaslar Rektörün teklifi, Mütevelli Heyet Başkanının onayının ardından yürürlüğe girer.

**Yürütme:**

**MADDE 16-** Bu usul ve esaslarda yer alan hükümleri Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi Rektörü yürütür.