



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ: Kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM: Bu prosedür hastanemiz ve hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3. KISALTMALAR:

3.1.HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

3.2.EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemini (Resmi Yazışmalar için)

3.3.CMS: İçerik Yönetim Sistemi(Content Management System)

4.TANIMLAR:-

4.1.Kurumsal İletişim: Eğitim, hizmet ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması amacı ile belli kurallar çerçevesinde uygulanan, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında kurum itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.

4.2.Hedef kitle: Kurum içinde ve dışındaki iletişim paydaşlarını (hastanemiz çalışanlarını, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

5.SORUMLULAR : Tüm çalışanlar

KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

Katılımcı bir yönetim için bize göre en önemli destek faktörü iletişimdir. Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olduğumuz paydaşlarımızla; dürüst, şeffaf, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya özen gösteririz.

Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışanlarımıza, sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Vizyonumuzun içselleştirilmesine yönelik faaliyetleri destekleriz. Ayrıca, kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; çalışanlarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme” süreçlerinde etkin olmasını hedefleriz.

Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını isteriz. Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Kurum misyonunu, vizyonunu, değerlerini ve amaçlarını anlamasını sağlamak üzere çalışanlarımızı bilgilendirerek, süreçlere katılımını sağlarız. Çalışanlarımızın kurumsal değerlerimizi benimseyerek, kurum kültürünü yaygınlaştırmalarına olanak sağlayacak iletişim ortamları oluştururuz. Çalışanlarımızın kişisel gelişimine katkı sağlayacak bilgi akışını ve üretilen bilginin koordinasyonunu sağlarız. Çalışanlarımızın bilgiye kolay ulaşabilmesi için güncel teknolojiyi sürekli izler ve iletişim etkinliğimizi geliştirecek her türlü önlemi alırız. İşbirliği yaptığımız kuruluşlarla karşılıklı güven, saygı ve açıklığa dayalı sürdürülebilir bir ilişki kurarız. Olası işbirliklerinin belirlenmesini kolaylaştıracak yaygın ilişki ağları oluştururuz. Hedef kitemizin kısa ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirler ve bu gereksinimleri karşılarız. Hedef kitemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

6.FAALİYET AKIŞI

6.1.Genel Hükümler

- Kurumda yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletilir.
- Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre işlem yapılır. Kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır.
- Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları; Hasta- hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler.
- Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; aydınlatılmış hasta rıza belgeleri, hasta-hasta yakını eğitim ve bilgilendirme formları, anamnezler “**Hasta Güvenliği Prosedürü**” doğrultusunda yapılır.
- Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde, çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.
- Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: laboratuvar, radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda Hasta Güvenliği ve Bilgi Güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir. Ayrıca hastalar laboratuvar sonuçlarına ulaşabilirler. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim eğitim prosedürü ve eğitim planı doğrultusunda yapılır.



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ

6.2. Yazışmalar/Raporlar

Hastanemizdeki yazışmalar, “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” hükümlerine uygun olarak EBYS üzerinden yapılır ve bu sistem üzerinden kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

6.3. İlan Panoları

Düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan kurumun hedef kitesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular, sendikalara tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar “Destek ve Kalite Hizmetleri Müdürlüğü” onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, panonun bulunduğu yere göre, ilgili birim sorumluları ve güvenlik elemanları tarafından yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Destek ve Kalite Hizmetleri Müdürlüğü’ne bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür. Panolara ilişkin diğer hususlarda ilgili prosedürlere göre yapılır.

6.4. Toplantılar

Toplantılar (komiteler, komisyonlar, rutin vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantı yapılmadan önce toplantı planı hazırlanır. Toplantılar SMS-E-MAİL, ilan panoları veya resmi yazıyla ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve hastanenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

6.5. Görüş-Öneri Kutuları

Kurumda bulunan görüş ve öneri kutuları aracılığı ile çalışan, hasta ve hasta yakınları ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

6.6. Elektronik İletişim

Personel Bilgi Sistemi, Belge Bilgi Sistemi, Performans Bilgi Sistemi, Arıza Takip Sistemi, Hasta bakım Hizmetleri Sistemi, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi, Bütçe Yönetim Sistemi, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi, Elektronik Kamu Alımları Platformu, Tek Düzen Muhasebe sistemi (TDMS), Genel Bütçe Muhasebe sistemi (MYS), Sağlık-NET vb. sistemler ilgililerce kullanılmaktadır. Birimler, altyapının elverdiği ölçüde ve işin mahiyetine göre elektronik iletişim yöntemlerini kullanabilirler. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir. Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu SMS atılabilir.

6.7.E-mail İşlemleri

Personellerimiz kendileri tarafından verilen e-posta adresi ile bilgilendirilir.

6.8. HBYS Aracılığı ile İletişim

Tetkik ve medikal raporlar hastanemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

6.9. Hastanemizde Web Sitesi

Web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi’ne uygun olarak hazırlanan bir CMS uygulamasıdır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız randevu alabilir, güncel bilgileri ve hasta eğitimlerini takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır. Personelimiz için yine online anket ve bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Başhekim ya da yetkilendirdiği kişi karar verir.

6.10. Çağrı Cihazı ve Anonslar

-Acil Durum Kodları: Hastanemiz, fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için “**Beyaz kod 1111**”; Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için “**Mavi Kod 2222**”, bebek ya da çocuk kaçırma riski ve/veya eyleminin söz konusu olduğu durumlarda müdahale edilmesi amacıyla “**Pembe Kod 3333**”oluşturulan acil uyarı kodları bulunmaktadır.

-Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için “**Kırmızı Kod 4444**” uygulaması bulunmaktadır. Faaliyet, Acil Durum Afet Yönetimi ve güvenlik amirlerince organize edilir.

-Diğer Anonslar: Herhangi bir nedenle görev yerinde bulunmayan ve acil ulaşılması gereken kişilerle irtibat kurabilmek amacıyla ilgili birim tarafından santrale iletilen anons talimatıdır. Hastane sabit telefonlarından gerekli numaralar tuşlanınca kod sistemi aktif hale gelmektedir. Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır.



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ

-Yangın İkaz Butonları: Binada yangın olduğunda bütün personele duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonlarıdır.

6.11. Telefonla İletişim

Telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, Destek ve Kalite Hizmetleri Müdürlüğü onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden uygun bulunanlar teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca hastane içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir.

Hastane içi görüşmeye açık bir hattın, resmi görüşmelerde kullanılmak üzere şehir içi, şehirlerarası, mobil telefon vb. görüşmelere açılması, görüşmeye açık bir telefon hattının kullanıcısının değiştirilmesi, telefon hattının bağlı olduğu odanın değiştirilmesi talebi Destek ve Kalite Hizmetleri Müdürlüğü onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanır.

6.12. Telsiz İle İletişim

Hastanenin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlik görevlileri gerektiğinde birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

7.1. Hasta Güvenliği Prosedürü

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Dış Kaynaklı)
Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi (Dış Kaynaklı)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİMLİK