



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod:KU.PR.01

Yayın Tarihi:8.08.2021.

Revizyon No:00

Revizyon Tarih:--

S.N:1/4

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür merkezimizin ve hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3. KISALTMALAR

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.

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

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

REBİS: Elektronik Belge Yönetim Sistemini (Resmi Yazışmalar için)

4. KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

Katılımcı bir yönetim için en önemli destek faktörü iletişimdir. Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olunan paydaşlarla; dürüst, şeffaf, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya çalışılır.

Kurumumuzun vizyonu, misyonu, değerleri, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışanlarımıza, sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunulur. Vizyonun içselleştirilmesine yönelik faaliyetler desteklenir. Ayrıca, kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; çalışanlarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme” süreçlerinde etkin olması hedeflenir.

Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmaya istenir.

Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejisi ve politikaları planlanır, bu doğrultuda iletişim kanalları geliştirilir. Kurum misyonunu, vizyonunu, değerlerini ve amaçlarını anlamasını sağlamak üzere çalışanlarımız bilgilendirilerek, süreçlere katılımını sağlar. Çalışanlarımızın kurumsal değerlerimizi benimseyerek, kurum kültürünü yaygınlaştırmalarına olanak sağlayacak iletişim ortamları oluşturulur. Çalışanlarımızın kişisel gelişimine katkı sağlayacak bilgi akışını ve üretilen bilginin koordinasyonu sağlanır. Çalışanlarımızın bilgiye kolay ulaşabilmesi için güncel teknolojiyi sürekli izlenir ve iletişim etkinliğimizi geliştirecek her türlü önlem alınma gayretinde içinde olunur.

İşbirliği yaptığımız kuruluşlarla karşılıklı güven, saygı ve açıklığa dayalı sürdürülebilir bir ilişki kurulur. Olası işbirliklerinin belirlenmesini kolaylaştıracak yaygın ilişki ağları oluşturulur.



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod:KU.PR.01

Yayın Tarihi:8.08.2021.

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:--

S.N:2/4

Hedef kitlemizin kısa ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirler ve bu gereksinimleri karşılama gayreti içinde olunur. Hedef kitlemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt verilir. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyelerde bulunulur.

FAALİYET AKIŞI

4.1. 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 öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı öz değerlendirme prosedürüne göre 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 onamlar, hasta-hasta yakını eğitim ve bilgilendirmeleri doğrultusunda yapılır.

Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde, çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.

1.1. Yazışmalar/Raporlar

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

1.2. İlan Panoları

Düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan Kurumun hedef kitlesine 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 başhekimliğin onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, eğitim birimi tarafından yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında başhekimliğe bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür. Panolara ilişkin diğer hususlarda ilgili prosedürlere göre yapılır.

1.3. Toplantılar

Toplantılar (kurullar, komisyonlar, rutin vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantılar ilan panoları veya resmi yazıyla ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve merkezin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

1.4. Görüş –Öneri Kutuları



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod:KU.PR.01

Yayın Tarihi:8.08.2021.

Revizyon No:00

Revizyon Tarih:--

S.N:3/4

Kurumda bulunan dilek 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.

1.5. Elektronik İletişim

Merkezimizde; Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Bilgi Sistemi, Akademisyen Sistemi, Belge Bilgi Sistemi, Arıza Takip Sistemi, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi 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 hastalara ve öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu e-mail ya da SMS atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı e-mail'lere gönderilir.

1.6. E-mail İşlemleri

Personellerimize kurumsal e-posta adresi “Bilgi İşlem Daire Başkanlığı”na verilir.

1.7. Merkez 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 bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular yer almaktadır. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda başhekimlikçe yetkilendirilen kişi karar verir.

1.8. Çağrı Cihazı ve Anonslar

Acil Durum Kodları: Merkezimizde, fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için “**Beyaz kod 1111**”; Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için “**Mavi Kod 2222**” Bebek ve Çocuk Kaçırma durumlarında “**Pembe Kod 3333**” Afet Durumlarında (yangın, deprem ve sel vb.) “**Kırmızı Kod 4444**” uygulamaları bulunmaktadır. Merkez sabit telefonlarından gerekli numaralar tuşlanınca kod sistemi aktif hale gelmektedir. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra aynı telefonda aynı numara tuşlanarak çağrı sonlandırılmalıdır. Her bir acil durum kodu için talimat mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili talimatlarda bulunmaktadır.

Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için yöneticilerin talimatı ile santral görevlileri tarafından anons yapılır.

Diğer Anonslar: Herhangi bir nedenle görev yerinde bulunmayan ve acil ulaşılması gereken kişilerle irtibat kurabilmek amacıyla ilgili birim tarafından santrale iletilen anons talimatıdır.

1.9. Telefonla İletişim



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DIŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod:KU.PR.01

Yayın Tarihi:8.08.2021.

Revizyon No:00

Revizyon Tarih:--

S.N:4/4

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, yönetim onayı ile yapılır. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler bilgi işlem ve teknik servis tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca Üniversite ve Merkez içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir.

Üniversite ve merkez 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 başhekimlik onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dâhili telefon fihristi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve bazı dahili telefonlara eklenen dış hatlardan yararlanılır.

1. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birim Personeli	Kalite Koordinatörü	Başhekim