



HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİ ÇALIŞMA TALIMATI

Doküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1 / 3

Birim	Diş Hekimliği Fakültesi
Görev Adı	Halkla İlişkiler Birimi Çalışma Talimatı
Amir ve Üst Amirler	Dekan, Anabilim Dalı Başkanı
Birim Sorumlusu	Halkla İlişkiler Uzmanı
Görev Devri	
Görev Amacı	<p>Halkla ilişkiler; organizasyonla hedef kitle arasında karşılıklı anlayış, kabul görme, işbirliği ve iletişimin sağlanıp sürdürülmesine yardım eden, sorunların ve konuların yönetimiyle ilgili, yönetimi kamuoyu konusunda sürekli bilgilendirerek, ona karşı duyarlı olmasına yardımcı olan, yönetimin kamu yararına hizmet etme sorumluluğunu tanımlayıp vurgulayan, eğilimlerin önceden saptanmasına yardımcı olmak için bir erken uyarı sistemi görevi yaparak yönetimin değişikliğe ayak uydurmasına ve değişiklikten yararlanmasına yardım eden, araştırma yöntemleri ile sağlıklı ve etik ilkelere uygun iletişim tekniklerinden birincil araçlar olarak yararlanan özgün bir işletme fonksiyonudur.</p> <p>Halkla İlişkiler birimi Fakültemizin kurum içi ve kurum dışı stratejisini belirleme konusunda görüş bildirmek ve kurum kimliğini hem ulusal hem de uluslar arası alanda tanıtıcı ve geliştirici çalışmalar yürütmekle görevlidir. Hastanemizden hizmet alan ve alacak olan tüm hastalara hastane hizmetlerinin doğru ve güncel bir şekilde tanıtılması, hizmet sürecinde uygun ve hızlı bir şekilde yönlendirilmeleri, ortaya çıkan sorunların çözümü, ihtiyaç duydukları yan hizmetlerin sağlanması, hizmet sürecinin hasta ve çalışanların memnuniyeti ile sonuçlandırılmasına yardımcı olmaktır. Bu talimat hizmet alma potansiyeli taşıyan tüm insanlar ve tüm fakülte çalışanlarını kapsar.</p>
İş akış Süreci	<ol style="list-style-type: none">Kurum dışına yönelik olarak;Fakültemizin vermekte olduğu hizmetlerin internet ortamına aktarımı sağlanarak hizmetler düzenli olarak duyurulur.Gerek yerel ve gerekse ulusal basın- yayım kuruluşları aracılığı ile halka ulaşılır

Hazırlayan
Birim Sorumlusu

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 2 / 3

Kurum içine yönelik olarak;

4. Hastaneden hizmet alan ve alacak olan hastalara; hizmeti nasıl alacakları Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi web sitesi ve hastane ana girişlerinde açıklanır.

5. İç ve dış mekânların düzenlenmesi ile ilgili önerilerde bulunulur.

6. Hasta ve yakınlarının karşılaştıkları sorunları iletebileceği; sorunlara yönelik basit ve hızlı çözümler üretebilen danışma birimlerinin etkili hizmet sunması sağlanır.

7. Hastanemizden hizmet alan ve veren herkesin, istedikleri birime ulaşımını sağlayacak; yazılı, görsel yönlendirmeler ve personel desteğiyle kişilerin doğru bir şekilde yönlendirilmesi sağlanır.

8. Hastaların şikâyet veya sorunlarını Dekanlık ve Başhekimlik Makamlarına ilemesi ve sorunlara hızlı çözümler bulunması sağlanır. Bu kapsamda hastalar tarafından yazılı olarak bırakılan öneri, şikâyet ve teşekkür içerikli dilekçeler alınır ve bilgi edinme kanunu çerçevesinde ilgili kişilere geri bildirim yapılır.

9. Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile diğer hizmet alanlarla sağlıklı, doğru ve yapıcı ilişkiler kurulması sağlanır.

10. Güncel sağlık sorunları, sağlık ve sosyal güvenlik uygulamaları konularında halkın eğitim ve bilgilendirilmesini sağlar (bu amaçla hasta bilgilendirici yazılı materyaller hazırlar)

11. Hasta ve çalışan memnuniyetinin tespitine yönelik; şikâyet ve öneri bildirimleri(hasta hakları birimi, dilek, şikâyet ve öneri kutuları, kişisel başvuru ve e-posta v.b. yollar ile yapılan) raporlanır. (Çalışmalar yıllık olarak yönetime sunulmak üzere hazırlanır.)

12. Yatan ve ayaktan hasta memnuniyet anketleri yüz yüze veya telefonla yapılır. (Çalışmalar yılda en az 1 defa yönetime sunulmak üzere hazırlanır.)

13. Anket değerlendirmeleri sonucunda gerekirse anket soruları ve uygulama şekillerinde yeni düzenlemeler yapılır.

14. İhtiyacı ve sorunu tespit edilen hasta ve hasta sahiplerinin; sosyal hizmet

Hazırlayan
Birim Sorumlusu

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No	KKU.TL.13
Yayın Tarihi	19.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 3 / 3

birime yönlendirilerek sorunlarının giderilmesi sağlanır.

15. Hasta, hasta yakınları ve çalışanlardan gelen şikâyet ve öneriler doğrultusunda yıllık hizmet içi eğitim konuları belirlenerek hastane yönetimine sunulur. Halkla ilişkiler ve iletişim konularında ilgililere birebir veya toplu eğitimler düzenlenir.

16. Hasta yönlendirme ve danışma elemanlarının çalışma yeri ve saati belirlenir. Çalışanların ilgili kıyafet ve yönetmelik talimatlarına uygun hareket etmesi için gereken düzen sağlanır. Çalışmalar yakından takip edilir aksaklıklar giderilmeye çalışılır.

17. Telefon rehberinin güncelliği sağlanır.

18. Hastalarda medyadan gelen görüntü çekimi ve röportaj isteği durumlarında hastanın kişisel hakları ön planda tutularak kendi rızası alındıktan sonra gerekli tüm düzenlemeler yapılır.

19. İş görenler için çalışmaktan mutluluk duyulan bir 'çalışma ortamı' oluşturulmasını sağlamak amacıyla;

- Personel gezileri düzenlenmesi
- Çocuğu olan personele kutlama
- Evlenecek personele kutlama
- Doğum günü olan personele tebrik kartı gönderilmesi
- Akademik ve bilimsel başarılarında kutlama organizasyonu yapılması
- Cenazesi olan personele taziye ziyareti yapılmasının organize edilmesi

20. *Geleneksel olarak düzenlenen Erciyes Dağı Etkinliği programını organize etmek gibi faaliyetleri de yürütür.

21. Kurum içinde bulunan ilan panolarının güncelliğini sağlar. Onaylı olan ilanlar için yer belirler, ilan panolarını görüntü kirliliği oluşturmayacak şekilde düzenler. İlanlar için sadece ilan panolarının kullanılmasını sağlar. Süresi dolanları geri dönüşüm kutularına atmak suretiyle panodan kaldırır.

Hazırlayan
Birim Sorumlusu

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim