



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ

Döküman No	KKU.PR.02
Yayın Tarihi	01.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1 / 4

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

Kurumsal İletişim Politika ve Stratejileri

Katılımcı bir yönetim için bize göre en önemli destek faktörü iletişimdir. Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olduğumuz paydaşlarımızla; Dürüst, şeffaf, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alış verişinde bulunmaya özen göstermekteyiz. Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışmalarımıza, daha sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Vizyonumuzun İçselleştirilmesine yönelik faaliyetleri destekleriz. Ayrıca kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; Çalışmalarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme “süreçlerinde etkin olmasını hedefleriz. Tüm Paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güvenilirlik prensibine dayalı, doğrum olarak paylaşılmasını hedefleriz. Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; İç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Fakülte misyonunu, vizyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerimizi 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.

2. KAPSAM: Bu prosedür fakültemiz hedef kitesinin, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3. KISALTMALAR:

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

PBS: Personel bilgi sistemi

4. TANIMLAR:

4.1.Kurumsal İletişim: Üretim 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: Fakülte içinde ve fakülte dışındaki iletişim paydaşlarını (fakülte çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ

Döküman No	KKU.PR.02
Yayın Tarihi	01.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 2 / 4

5.SORUMLULAR: Bu prosedürün uygulanmasından Üst Yönetim sorumludur.

6. FALİYET AKIŞI:

6.1. Fakültede 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. Fakülteyi oluşturan bölüm ve ögeler 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 paydaşla web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. Fakülte çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi, aydınlatılmış onamlar, hasta ve hasta yakını bilgilendirme formları ile sağlanır. Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Çalışan personelin iletişim bilgilerine PBS' de yer verilir. PBS' personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası, yıllık izin ve rapor bilgileri, kan gurubu fotoğrafı, eğitim bilgileri, yabancı dil bilgisi ve çalıştığı birime ilişkin bilgilere yer verilir. Birim amirleri, personeline ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar. Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: laboratuvar, radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcıları ilgili hekim tarafından bilgilendirilir. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim, eğitim prosedürü doğrultusunda yapılır. Motivasyon için personellerimizin özel günlerinde tebrik kartı ve hediye gönderimi yapılır.

6.2. Yazışmalar/ Raporlar

Fakültemizdeki yazışmalar, resmi yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmelik ile yükseköğretim kurumları saklama süreli standart dosya planı hükümlerine uygun olarak yapılır.

6.3. İlan Panoları

KDY.TL.01 Panolara Yönelik Düzenleme Talimatına göre panoların düzenleme ve takip işlemleri yapılır.

6.4. Toplantılar

Fakültede toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) Mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü biçimde yapılır. Kurul, komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak EBYS üzerinden duyurulur. Toplantıda alınan ve fakültenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur. Toplantı kararları Dekanlık ve Başhekimlik Makamlarına hitaben e-imzalı olarak gönderilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ

Döküman No	KKU.PR.02
Yayın Tarihi	01.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 3 / 4

6.05.Görüş Öneri Kutuları

Fakülte içerisinde bulunan görüş öneri kutuları aracılığı ile şikayet, öneri, teşekkür ve istenmeyen olay bildirim formları doldurulur. Bu kutular aylık periyotlarda açılarak Başhekim, Kalite Yönetim Direktörü ve Hasta Hakları Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Geri bildirim yapılacak hastalar için evraklara notlar alınır. Ayrıca istenmeyen olay bildirim formlarının doldurulabilmesi için fakültemiz web sayfasında da iletişim sekmesi bulunmaktadır.

6.6. Elektronik İletişim

Fakültemizde HBYS ve EBYS 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. Personele bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail ya da mesaj atılabilir. Toplu mailler personelin sistemde kayıtlı olan e-posta adreslerine gönderilir. Hasta geri bildirim anketleri; kurumsal telefon ile yapılır. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

6.7.E-mail İşlemleri

Kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na verilir.

6.8.HBYS aracılığı ile iletişim

Hastaya ve tedavilerine ait bilgiler, yapılan işlemler ile dış röntgen filmi fakültemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve cd ye aktarılabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı personel duyuruları da yapılabilmektedir.

6.9.Fakülte web sitesi

<http://dent.erciyes.edu.tr/> web sitesi aracılığı ile çalışanlara hasta ve hasta yakınlarına, öğrencilere, gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası kamu kurumları internet siteleri standartları ve önerilerine uygun olarak kurum personelimiz tarafından hazırlanmıştır. Web sitesi aracılığı ile hastalar ve öğrenciler güncel bilgileri takip edebilirler. Kaliteye ait dokümanlar ve duyurular kalite sekmesinde yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda fakülte yönetimi karar verir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ

Döküman No	KKU.PR.02
Yayın Tarihi	01.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 4 / 4

6.10.Çağrı Cihazı ve Anonslar Acil Durum Kodları

Fakültemizde, görevli personele yönelik şiddet riski/ girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde Beyaz Kod 11144; kurumumuzda karşılaşılabilecek solunum veya kardiyak arrest durumlarında Mavi Kod 11133; çocuk kaçırma riski olduğu durumlarda 15544 telefon numaraları ile ihbarda bulunulur. Fakültemizde sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra anons sistemi aktif hale gelmektedir. Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır. Kurumumuzda meydana gelebilecek herhangi bir Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için kırmızı kod ekip üyeleri belirlenmiştir.

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

6.11. Sabit Telefonla İletişim

Fakültede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimi devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Kurumumuz telefon rehberi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dış hatlarla iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

6.12. Telsiz ile İletişim

Fakültemizde görev yapan güvenlik görevlileri, diğer güvenlik görevlileri ile iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan