



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.PR.01
Yayın Tarihi	: 05.02.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/5

KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

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

2. KAPSAM:

Bu prosedür, Fakülte içi ve dışına yönelik iletişim sürecindeki tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR:

3.1. 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.

3.2. Hedef Kitle: Fakülte içi ve dışındaki iletişim paydaşlarını (Fakülte çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir

3.3. HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

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

4. SORUMLULAR:

Fakültede görev yapan tüm çalışanlar bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI:

5.1. Kurumsal İletişim Politika Stratejileri

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. Paydaşlarımızın temel beklentilerini karşılamaya yönelik, Fakülte "Faaliyet Raporu" ile performansımızı şeffaf bir biçimde paylaşırız.

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 kitlemizin kısa ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirler ve bu gereksinimleri karşılarız. Hedef kitlemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.PR.01
Yayın Tarihi	: 05.02.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 2/5

5. FAALİYET AKIŞI:

5.2. Kurum İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları

Kurumda yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletilir. Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre diğer faaliyetler aşağıda belirtilen yöntemlerle yapılır. Kurumu oluşturan bölüm ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şeklinde belirlenen şekildedir. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı “Öz Değerlendirme Prosedürü”ne göre yapılır.

Çalışan personelin iletişim bilgilerine Fakültenin telefon rehberinde yer verilir. Bu rehberde Fakültenin web sayfasında ulaşılır. Rehberde; personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. Birim amirleri, personeline ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.

Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde (dış hekimleri günü, hemşireler günü, doğum günü, dini ve milli bayramlar veda yemeği, düğün, ölüm, vs.) çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Motivasyon amacı ile yapılan özel toplantılar sms, telefon, duyuru vb. şeklinde bilgi verilerek yapılır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim, eğitim prosedürü ve eğitim planı doğrultusunda yapılır.

a. Yazışmalar/Raporlar

Fakültemizdeki yazışmalar, “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” ile Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak REBİS üzerinden yapılır ve bu sistem üzerinden kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

b. Telefonla İletişim:

Fakültede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Fakülte içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsis ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemlerden uygun bulunanlar, Fakülte Sekreterinin teklifi ve Dekan onayı ile teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis veya Rektörlük birimleri tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. “Dâhili Telefon Fihristi” modülü HBYS otomasyon sistemine eklenir ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

c. İlan Panoları:

Fakültede düzenlenen sosyal etkinlikler, spor müsabakaları, kongre duyuruları ve diğer kurumlardan Fakülte personeline veya öğrencilere duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler, hastalara yapılacak bilgilendirme duyuruları vb. ilan panolarına asılarak duyurulabilir.

Öğrenciler tarafından yapılmak istenen duyurular, öğrencilere tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla, Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular, sendikalara tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla, kliniklerde yapılacak duyurular klinik ilan panolarında, hastalarımıza duyurulacak bilgilendirmeler hasta ilan panolarında, Çalışanlarımıza yönelik duyurular personel ilan panolarında, Dekanlığın onayı alındıktan sonra yapılır.

İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Dekanlığın onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü Üst Yönetimin tarafından görevlendirilen kişi/ler tarafından yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Dekanlığa bilgi verilir ve izinsiz dokümanlar panodan sökülür.

İlan panolarının kontrolü Üst Yönetimin tarafından görevlendirilen kişi/ler tarafından yapılır.



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.PR.01
Yayın Tarihi	: 05.02.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 3/5

5. FAALİYET AKIŞI:

d. Elektronik İletişim

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 e-mail yada SMS atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı e-mail'lere gönderilir. Kurumsal e-posta adresi "Bilgi İşlem Daire Başkanlığı" nca verilir.

e. Telsiz İle İletişim

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

f. HBYS Aracılığı ile İletişim

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

Otomasyon Sistemi aracılığı ile hasta konsültasyonu, bakım onarım, film istekleri, vakaya özel notlar vb. klinikler, hekimler ve teknik servisler arası iletişimi sağlar.

g. Fakülte Web Sayfası:

Fakülte web sayfası "Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi'ne" uygun olarak hazırlanır. Web sayfalarının düzenlenmesinden Üst Yönetimin tarafından yetkilendirilen kişi sorumludur. Bölüm WEB Sayfalarından ise Anabilim dalı Başkanları sorumludur. Web sayfalarına bilgi girişi ve güncellemesi, Üst Yönetimin onayı ile yapılır.

Hasta, personel ve öğrencileri bilgilendirme amacıyla Fakülte web sayfasında duyurular yapılabilir. Hangi duyuruların web sayfasında yayınlanacağına Üst Yönetim karar verir. Web sayfasında kalite yönetim sistemi dokümanlarına (kalite politikası, hedefler, KYS prosedürleri) ve birim dokümanlarına (prosedürün talimat ve görev tanımları) ulaşılabilir. Ayrıca KYS ile ilgili dış kaynaklı dokümanlar da web sayfasında yayınlanmaktadır. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır

ı. Toplantılar (Kurullar, Komisyonlar, vb.):

Toplantılar; Mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Uygun iletişim araçları ile duyurulur. Toplantı yapılmadan önce "Toplantı Planı" hazırlanır ve "Toplantı Çağrı Formu" ile duyurulur. Yapılan toplantılar "Toplantı Tutanağı" ile kayda alınır. Toplantılarda alınan kararlar ve planlanan eylemler ile sorumlu kişiler belirlenir ve alınan ve fakültenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

h. Acil Durum Kodları:

- Beyaz Kod "11144": (Fakültemizde, fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için vb.)
- Mavi Kod "11133": (Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması))

Fakültenin 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 prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır.

i. Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları:

Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için Dekan yada Fakülte Sekreteri gibi üst yöneticilerin talimatı ile santral görevlileri tarafından anons yapılır. Faaliyet, koruma ve güvenlik amirlerince organize edilir.

j. Diğer Anonslar:

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



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.PR.01
Yayın Tarihi	: 05.02.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 4/5

5. FAALİYET AKIŞI:

5.3. Fakülte Dışı Hedef Kitleye Yönelik İletişim:

Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi, Fakülte çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi, hastaların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi gibi süreçlerde; aşağıda belirtilen çeşitli iletişim yöntemleri veya resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. Fakülte hedef kitlesi arasında yer alan hastaların telefon numaraları ve adresleri HBYS üzerinden kayıt esnasında alınır ve saklanır, gerekli durumda kullanıcılar buradan hastalara ulaşır. Hastalara verilen Tedavi Takip Formları veya Randevu Formlarında Fakültenin telefon numarası ve adresi mutlaka bildirilir. Hastane internet sitesinde fakültenin iletişim bilgileri mevcuttur.

Fakültede hasta ve hasta yakınlarına telefonla iletişim sağlanacaksa mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Öncelikli olarak sabit hatlar tercih edilir. Sabit hatlar ile ulaşılamayan durumlarda ilgili kişiye cep telefonlarından ulaşılmaktadır.

Hasta ve hasta yakınları eğer elektronik posta veya elektronik ortamda belirlenen araçlar ile başvuru yapmışsa yine aynı yöntemler ile veya gerekli durumlarda resmi yazı ile cevap verilir.

İletişim panoları aracılığı ile ilgili Anabilim Dalı ve Üst Yönetimin onayından sonra hasta ve hasta yakınlarına yönelik duyurular yapılır.

Diğer kurum ve kuruluşlarla iletişim resmi yazı, telefon ile yapılır. Konu ilgisine resmi yazılar yazı işleri aracılığı ile aynı gün dağıtılır.

Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre işlem yapılır.

a. Hasta ve Yakınları ile İletişim:

Hastane çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; Aydınlatılmış onamlar, hasta, hasta yakını eğitim ve bilgilendirme formları, günlük viziteler, taburculuk eğitim formları, anamnezler, Hasta güvenliği prosedürü ve yataklı servisler prosedürü doğrultusunda yapılır.

b. Hasta Onamı ve Bilgilendirme:

Onam Formları aracılığı ile hasta ve hasta yakınlarına muayene ve tedavi süreci ile ilgili bilgi; Hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir. Tedavi sonrasında ise, tedavi sonrası Bilgilendirme Eğitim Formu ve epikriz raporu ile hizmet alıcılar bilgilendirilir.

Hastanın müsaadesi olmadan hastaya herhangi bir işlem yapılamaz. Hastalara işlemden önce Onam Formu açıklanır ve imzalatılır. İşlemden sonra da hastalığın gidişatına göre hasta bilgilendirmesi yapılır.

c. Fakülte Tanıtım Rehberi/leri:

Fakültemiz tarafından hazırlanmış olan Rehber/ler ile hasta ve hasta yakınlarına Fakülte ve diğer birimler hakkında bilgi verilir.

d. Fakülte Web Sayfası:

Web sayfasından yapılan bilgilendirme ve diğer duyurular ile dış tedarikçiler, dış kurumlar, hasta ve hasta yakınlarına randevu, muayene, tedavi süreci ve iletişim bilgileri hakkında bilgi verilir.

e. Hasta Hakları Birimi:

Hasta ve hasta yakınlarına randevu, muayene, tedavi süreci ve iletişim bilgileri hakkında sözlü bilgi verilir.

f. Hasta/Yakını ve Çalışan Görüşleri:

Fakültenin çeşitli yerlerinde bulunan Dilek ve Temenni Kutuları, Fakültemiz Web sayfasında yer alan görüş/ öneri linki gerekse "İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi" aracılığı ile hasta/yakını, çalışan veya dış tedarikçiler ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.PR.01
Yayın Tarihi	: 05.02.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 5/5

5. FAALİYET AKIŞI:

g. Broşür, Katalog, Afiş ve Tanıtım Dosyaları:

Bu araçlar fakültenin kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli pay sahibi olarak yer almaktadır.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- 6.1.1. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik
- 6.1.2. Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
- 6.1.3. Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- 6.2.1. Beyaz Kod Prosedürü
- 6.2.2. Mavi Kod Prosedürü
- 6.2.3. Hasta ve Çalışan Memnuniyeti Prosedürü
- 6.2.4. Toplantı Tutanağı
- 6.2.5. Toplantı Planı
- 6.2.6. Toplantı Gündem Formu
- 6.2.7. Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- 6.2.8. Komisyon Ekip ve Komite İşleyiş Prosedürü
- 6.2.9. Hasta Onam ve Bilgilendirme Formları
- 6.2.10. Öz Değerlendirme Prosedürü
- 6.2.11. Eğitim Prosedürü
- 6.2.12. Eğitim Planı
- 6.2.13. Bilgilendirme Eğitim Formları