# AMAÇ

Fakültemizde üretim ve yönetim süreci içinde; fakülteyi oluşturan bölüm ve öğeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında iletişimin fakülte itibarını gözeterek sürdürülmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin fakülte amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

# KAPSAM

Tüm çalışanlar, dış paydaşlar, hedef kitle, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

# KISALTMALAR

* 1. **HBYS:** Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
  2. **EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistem

# TANIMLAR

* 1. **Kurumsal İletişim:** Üretim ve yönetim süreci içinde; fakülteyi 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 fakülte itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.
  2. **Hedef kitle:** Fakülte içinde ve fakülte dışındaki iletişim paydaşlarını (fakülte çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar vb.) ifade etmektedir

1. **SORUMLULAR:** Tüm çalışanlar

# FAALİYET AKIŞI

* 1. **HEDEF KİTLE**

Fakültemizde kurumsal iletişimde hedef kitle olarak;

* + - Fakülte çalışanları
    - Hasta/hasta yakınları
    - Dış tedarikçiler
    - Kamu kurumları
    - Özel kurum ve kuruluşlar belirlenmiştir.

# FAKÜLTE İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

## Fakülteyi oluşturan bölüm ve öğeler arasında bilgi ve karar akışı;

Fakültemizi oluşturan bölüm ve birimler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen dikey ve yatay ilişkiler şeklinde yapılır. Organizasyon yapısında belirtildiği üzere her bir bölümün sorumlusu ve bu bölümlerin bağlı olduğu yöneticiler bulunmaktadır. Bölümler arası bilgi ve karar akışı EBYS, telefon ve/veya ilgili dokümanlar üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır.

## Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile iletişim

Kurumumuzdaki bilgi ve karar akışının, belge ve bilgi alışverişinin elektronik ortama aktarılması ve internet üzerinden bu bilgilerin anlık olarak yönetilmesini sağlamaktadır.

## HBYS aracılığı ile iletişim

Tetkik ve medikal raporlar merkezimizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınmaktadır. Ayrıca HBYS otomasyon

aracılığı ile çalışanlara duyurular yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında hazırlanan yazılı dokümanlar ilgili personellerle paylaşılmaktadır. HBYS mesaj modülünden kurum içi tüm çalışanlarla kişisel ve toplu olarak mesaj gönderilebilmektedir.

## Telefonla İletişim

Kurum içi bilgi ve karar akışının sağlanmasında dâhili hatlar kullanılmaktadır.

## Toplantılar

Merkezimizde toplantılar (komiteler, kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekilde yapılır. Kurul komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak İç Haberleşme Formu aracılığı ile yedi gün önceden katılımcılar toplantının yeri, zamanı ve konusu hakkında bilgilendirilirler. Toplantılarda alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Kurumumuzun tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları (EBYS, İç Haberleşme Formu, Telefon, Birim Sorumluları aracılığı ile sözlü olarak) duyurulur.

## Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı: Sağlıkta Kalite Standartları değerlendirmesi

Fakültemiz yılda bir kez, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından

değerlendirilmektedir. Değerlendirme tarihi Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında yayınlanmaktadır. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında sağlık tesislerine Web tabanı üzerinden bildirilmektedir.

## Öz Değerlendirme

Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı öz değerlendirme planı kapsamında gerçekleştirilir. Öz değerlendirme planı, değerlendiricilere ve bölüm kalite sorumlularına değerlendirme tarihinden en az bir hafta önce imza karşılığı tebliğ edilerek bilgi verilir. Bölüm kalite sorumluları tarafından öz değerlendirme takvimi birim çalışanlarına duyurulur. Öz Değerlendirme yapıldıktan sonra bölüm kalite sorumluları ile değerlendirme toplantısı yapılır. Öz değerlendirme sonuçları görüşülür, değerlendirilir ve bölüm kalite sorumluları ile paylaşılır.

## Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim:

Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim eğitim talimatı ve eğitim planı doğrultusunda yapılır. Hazırlanan yıllık eğitim planına göre veya sonradan dâhil olmuş plan dışı eğitim çalışmalarında; eğitim komitesi tarafından eğitim alacak hedef kitleye eğitim tarihi HBYS üzerinden ve/ HBYS mesaj modülünden kurum içi tüm çalışanlarla kişisel ve toplu olarak mesaj gönderilebilmektedir.

## İlan Panoları

Diğer kurumlardan fakülte hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulur. Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Fakülte Sekreteri onayı ile asılır. İlan panolarının kontrolü kalite birimi, panonun bulunduğu birim personeli, ilgili birim sorumluları ve güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Dekanlığa bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan kaldırılır.

## Anonslar

Deprem, Yangın vb. Acil Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için Dekan veya Fakülte Sekreteri gibi üst yöneticilerin talimatı ile santral görevlileri tarafından anons yapılır. Faaliyet, koruma ilgili ekiplerce(Kırmızı Kod Ekici Acil Durum Afet Yönetimi) organize edilir.

***Acil Durum Kodları:*** *Fakültemizde Fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için Beyaz kod 1111; Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için Mavi Kod 2222, Kırmızı Kod 4444 kurumda çıkabilecek yangın tehlikesi uygulamaları bulunmaktadır. Kurum sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra acil durum ekibinin en kısa sürede olay yerine ulaşması sağlanmaktadır. Her bir acil durum kodu ilgili talimatlarda ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.*

## Web sitesi

Fakültemiz Web sitesinde organizasyon yapısı, fakülte misyon vizyon ve değerleri, kalite yönetim birimi ve çalışmaları, ulaşım ve iletişim bilgileri, hizmet verdiği bölüm ve branşlar, hekimlerin uzmanlık dalları, online randevu alma işlemleri, anlaşmalı olduğu kurum bilgileri, personel görüş–öneri alanı ve hasta görüş öneri şikâyet alanı bulunmakta ve başvurular yapılabilmektedir.

## Yangın İkaz Butonları

Fakülte binasında yangın olduğunda bütün personele duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonları bulunmaktadır.

Duman detektörleri; yangın durumunda devreye girerek yangın alarmı verir ve acil durumu bildirir.

## Telefonla İletişim

Fakültemizde telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Fakülte içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, fakülte yönetiminin onayı ile yapılır. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Kurum 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 fakülte yönetiminin onayı ile yapılır. Dâhili telefon fihristi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

## Telsiz İle İletişim

Kurumumuzun çeşitli yerlerinde görev yapan özel güvenlik görevlileri birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlanmaktadır.

## Motivasyonun arttırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetler:

Çalışan sağlığı ve güvenliği komite toplantıları, memnuniyet anketleri, çalışan görüşleri bildirimleri ve toplantıları, birim sorumluları ve personel toplantıları rehberlik eder.

## Görüş Öneri Şikâyet ve Anketler

Çalışan görüşleri bildirimleri fakültemizin web sitesinden yapılabilmektedir. Çalışan memnuniyet öneri şikayet ve anket değerlendirme komisyonunca değerlendirilmektedir. Yılda bir defa (Aralık ayında) Çalışan Memnuniyet Anketleri uygulanmakta ve çalışanların geri bildirimleri Çalışan memnuniyet öneri şikayet ve anket değerlendirme komisyonunca değerlendirilmektedir.

Özel yaşama saygılı olunması konusunda personeller desteklenmektedir. Düğün, Doğum, Ölüm vb. durumlarda yönetim personelin yanında olmaya çalışarak sevinç ve üzüntülerini paylaşır. (Düğünlerde çiçek gönderilmesi, Ölümlerde başsağlığı ziyareti vb.)

## Motivasyonun arttırılması;

Görevin Netleştirilmesi; Personellerin görev tanımlarının yapılması ve görev tanımlarına uygun çalışmalarının sağlanması,

Olumlu Geribildirim Verilmesi; Çalışanlar işlerini iyi yaptıklarında, yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri, personele takdir cümlelerinin söylenmesi,

Maddi Olmayan Ödül Sisteminin Kişiselleştirilmesi; Kişiye ait teşekkür, takdir, başarı belgelerinin verilmesi veya verdirilmesi,

*Çalışan hakları ve güvenliğinin sağlanması;* Rahat ve güvenli çalışma ortamının sağlanması, özel yaşama saygılı olunması, çalışma düzeni ile ilgili alınacak kararlarda görüşünün alınması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sistemin oluşturulması vb.

## Kurumsal kimliğin sahiplenmesi;

Kurum kültürü, ‘işlerin nasıl yürüdüğünün’ bir göstergesidir. Kurum kültürü, bir kuruluşun, bölümün, takımın ortak değerleri, sembolleri, inanışları ve davranışlarıdır.

Bu itibarla, Kurum kültürünü oluşturulması ve sahiplenmesi için;

* ‘Biz’ duygusunun desteklenmesi,
* Bir aidiyet duygusunun oluşturulması,
* Fakülte içerisinde güçlü bir beraberliğin oluşturulması,
* Fakülte içerisinde kişiler arasındaki mesafenin en aza indirilmesi,
* Çalışanların daha hızlı entegrasyonu,
* Duygusal bütünleşmenin desteklenmesi, Konularında,
  + Yemekli ve kahvaltılı toplantılar
  + Spor aktiviteleri
  + Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu
  + Uyum eğitimleri
  + Çalışan Memnuniyet Anketleri,

# KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI:

Fakültemizde 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.

## Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi:

**Web Sitesi**

(<https://www.kmu.edu.tr/di>s) web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız randevu alabilir, güncel bilgileri takip edebilir, görüşlerini ve sorularını iletebilirler. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır. Web sitesi üzerinden kurum Misyon, Vizyon ve Değerleri, Kurum Kalite Birimi ve Çalışmaları, kuruma ulaşım ve iletişim bilgileri, kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar, hekimlere ait uzmanlık dalları, Randevu alma bilgileri, Anlaşmalı olduğumuz kurumlar, Ayrıca hastalar internet üzerinden (Web sitesi) görüş, öneri ve şikayetlerini bildirebilmektedirler.

## Telefonla iletişim

Kurumumuz çalışma sistemi hakkında bilgi almak isteyen hasta ve hasta yakınları; kurumumuza telefonla ulaşarak danışma, hasta kayıt ve santral biriminden kurumumuzda yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi alabilmektedirler. Ayrıca hastaların randevuları ile ilgili değişikliklerde, hastalar hasta kayıt veya santral birimi tarafından aranılarak yeni randevu tarihleri ile ilgili bilgilendirilmektedirler.

## Web Uygulamaları

Aşağıdaki Web uygulamaları kullanılmaktadır.

Döner Sermaye Bütçe Uygulaması Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Hasta Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS)

Taşınır Kayıt Kontrol Sistemi CİMER

MYS (Harcama Yönetim Sistemi Hasta Hakları

Kamu İhale Kurumu (KİK) WEB Uygulaması;

EKAP (Elektronik Kamu Alımları Platformu)

## Elektronik İletişim

TV ve Ekranlar; danışma, hasta bekleme alanlarında ve klinik kapı üstlerinde bulunan TV ve ekranlarda hedef kitleye kamu spotları, hasta çağırma ve öncelikli hastaların öncelik sebeplerinin belirtilmesi, çalışma saatleri, bekleme süreleri vb. bilgilendirmeler yapılmaktadır.

**Fax;** Belgelerin hızlı aktarımı ve/veya belgelerin teslim edilmesi gereken durumlarda faks gönderilmektedir. Kurumumuzda dekanlık sekreterliği biriminde fax cihazı bulunmaktadır.

## Posta ve Kargo

Posta; kurum dışı idari, adli, kişisel vb. evraklar/tebliğ evrakları, dosya ve malzemelerin; resmi olarak gönderinin teslimi istenen kişilere veya kurumlara iletilmesi için kullanılmaktadır. Evrakların önemine, önceliğine ve aciliyet durumlarına göre gönderim seçenekleri belirlenmektedir.

Kargo; kurum dışı gönderilecek olan malzeme ve evraklarda ya da ikisinin birlikte gönderileceği durumlarda kargo tercih edilmektedir. Röntgen dozimetreleri, satın alma ve depo malzemeleri vb. ilgili kurum ve kuruluşlara kargo ile gönderilmektedir.

## Basılı malzemeler

Broşür, katalog ve afişler: Basılı malzemeler kurum kimliğinin hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletilmesinde önemli bir yere sahiptir. Fakültemize başvuran hastalarımıza yapılan tedavi işlemleri ile ilgili tanıtım broşürleri, hasta bilgilendirme formları, yapılan girişimsel işlemlerle ilgili hazırlanmış rıza belgeleri, randevu kartları ve çalışma sistemi ile kurumda yapılan yeniliklerle ilgili yaptırılan afişler aracılığı ile bilgilendirmeler yapılmaktadır.

## Yazışmalar/Raporlar:

Kurumumuzda iç ve dış yazışmalar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile yapılır. Manüel yapılan Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak yapılır.

## Kurum çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi:

Kurumumuzda hizmet erişimini ve iletişimi kolaylaştırmak amacı ile Karşılama, Danışma ve Yönlendirme hizmeti verilmektedir. Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Birimi hasta ve yakınları ile iletişimi engellemeyecek şekilde düzenlenmiştir. Birimde hizmete erişimi kolaylaştırmaya yönelik ‘Tanıtıcı broşürler, telefon, bilgisayar, kurum içi telefon rehberi, hizmet veren hekimlerin güncel listesi vb.’’ bulundurulmaktadır. Karşılama, danışma ve yönlendirme birimi ile klinik ve hasta kayıt personellerine yılda en az bir defa hizmet sunum süreçlerine ilişkin ‘’Hasta Memnuniyeti, Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar ile iletişim becerileri’’ eğitimi yapılmaktadır. Hasta kayıt birimlerinde tanıtıcı broşürler ve güncel hekim listeleri bulundurulmaktadır.

***Anons;*** Hasta ve yakınlarına kısa sürede ulaşılması gereken durumlarda (yanlış araç parkı, kimlik unutma, ulaşılamayan hasta vb.) anons sistemi kullanılmaktadır.

***Panolar****;* hastalara duyurulmak üzere dış kurumlardan gelen ve/veya fakültemiz tarafından yayınlanan afişler Fakülte Sekreterinin onayı alınarak panolara veya uygun görülen alanlara asılmaktadır.

## 6.3.3-Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi:

Hastaların tanı ve tedavileri sürecinde hasta/hasta yakını ile yapılan görüşmelerde; hekim hastasından almak istediği tanıya yardımcı bilgileri gerekli soruları sorarak sözlü almakta ve anamnez kaydı olarak HBYS hasta modülüne kaydetmektedir. Yapılacak iş ve işlemler

hakkında hekimin hastasına bilgilendirme yapması ve hastasının sorularını cevaplaması; acil durumlar dışında, bilgilendirmenin hastaya makul süre tanınarak tereddüt ve şüpheye yer bırakmayacak şekilde, mümkün olduğu kadar tıbbi terimler kullanılmadan, basit ve sade bir anlatımla bilgilendirme yapması gerekmektedir. Hastanın yapılacak işlem hakkında sözlü olarak yapılan bilgilendirme sonrasında yazılı olarak rızası alınmaktadır. Röntgen sonuçları hakkında hizmet alıcılar ilgili hekim tarafından bilgilendirilir. Gerek görüldüğü takdirde isteyen hastalara röntgen sonuçları CD ye aktarılıp verilir. Hastalara yönelik eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri sözlü yapılmasının yanı sıra, merkezimiz tarafından hazırlanmış formlar, broşürler, belgeler ve diğer kurumlar tarafından basılmış broşürler, bilgilendirme notları vb. ile yapılmaktadır. Yapılan tüm bu iş ve işlemler Hasta Güvenliği ve Bilgi Güvenliği doğrultusunda yapılır. Tüm personele yılda en az bir defa iletişim becerileri, hasta hakları ve sorumlulukları konulu hizmet içi eğitim verilmektedir.

## Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutuları ve Anketler

Merkezimizde bulunan Görüş, Öneri ve Şikâyet kutuları aracılığı ile hasta ve yakınları Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini form doldurarak bildirmektedirler. Kalite birimi tarafından ayda iki kez kutular açılarak Görüş, Öneri ve Şikâyet konuları ile ilgili üst yönetimin onayı ile hastalara geri bildirim yapılmaktadır. Hasta görüşleri değerlendirme ekibi ayda en az bir defa toplanarak başvuruları görüşerek değerlendirmektedir.

Ayrıca kurumumuzda her ay hasta memnuniyet anketleri yapılarak hastaların geri bildirimleri değerlendirilmektedir.