

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.KU.PR.17
		YAYIN TARİHİ	02/04/2018
		REVİZYON NO	01
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	1 / 5

1. AMAÇ

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

1.1 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, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya özen gösteririz.

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

Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. 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. Hedef kitlemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

2. KAPSAM

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

3. KISALTMALAR

3.01 HBYS: Fakülte Bilgi Yönetim Sistemi

4.0 TANIMLAR

4.01 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.

4.02 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

5. SORUMLULAR : Tüm çalışanlar

HEDEF KİTLE

Sağlık tesisimizde kurumsal iletişimde hedef kitle olarak;

- ❖ Kurumda çalışanlar
- ❖ Hasta/hasta yakınları, refakatçiler
- ❖ Dış tedarikçiler
- ❖ Kamu kurum ve kuruluşları

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.KU.PR.17
		YAYIN TARİHİ	02/04/2018
		REVİZYON NO	01
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	2 / 5

❖ Özel kurum ve kuruluşlar belirlenmiştir.

6.0 FAALİYET AKIŞI

KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

1-Kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi ve karar akışı;

Toplantılar: Fakültelimizde toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü biçimde yapılır. Kurul komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak Toplantı Tutanağı Formu aracılığı ile duyurulur. Toplantılarda alınan kayıt altına alınır. Fakültenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

HBYS aracılığı ile iletişim

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

2-Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı:

Fakültemizde komite ve birimlerle yapılacak olan herhangi bir değerlendirme toplantısında toplantı iç haberleşme formu kullanılarak önceden katılımcılar toplantının yeri zamanı ve konusu hakkında bilgilendirilirler. Öz değerlendirme tarihi tüm çalışanlara 1 hafta öncesinden NEUDISFAK sms aracılığıyla bilgilendirme yapılır. Değerlendirmeler sonucunda bölüm kalite sorumluları ile tekrar toplantı yapılarak bilgi paylaşımı yapılır.

3-Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim;

Hazırlanan yıllık eğitim planına göre veya sonradan dâhil olmuş eğitim çalışmalarında; eğer uzman tarafından yapılacak bir eğitim ise dekanlık tarafından uzman görevlendirilmesi istenir.Görevlendirme sonucunda, bir hafta öncesinden, eğitim alacak kişilere eğitimin konusu, zamanı, yeri ve kim tarafından verileceği telefon ve ya kurumsal mesaj yoluyla iletilir.

İlan Panoları

Fakültede düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, kongre,kurs,sempozyumlar ile diğer kurumlardan Fakülte hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Fakülte Sekreterinin onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, yemekhanedeki sendika duyurularını kurumdaki sendika temsilcisi tarafından, diğer panoları ise öğrenci işleri tarafından sağlanmaktadır.Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Fakülte Sekreterine bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan kaldırılır.

Çağrı Cihazı ve Anonslar

Acil Durum Kodları: Fakültemizde, Fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için Beyaz kod 1111; Kardiyo-pulmonerArrest (Kalp ve solunum durması) için Mavi Kod 2222; aranmaktadır. Fakülte 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.

Diğer Anonslar: Herhangi bir nedenle görev yerinde bulunmayan ve acil ulaşılması gereken kişilerle irtibat kurabilmek amacıyla ilgili birim tarafından güvenlik görevlisi ya da hasta yönlendirme birimi görevlisi aranarak anons edilmektedir.

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.KU.PR.17
		YAYIN TARİHİ	02/04/2018
		REVİZYON NO	01
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	3 / 5

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

Telefonla İletişim

Fakültede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, Fakülte Sekreteri'nin teklifi ve Dekan'ın onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden Dekanlıkça uygun bulunanlar teknik servise iletilir. 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 kullanıcılarının değiştirilmesi, telefon hattının bağlı olduğu odanın değiştirilmesi talebi Fakülte Sekreteri'nin teklifi ve Dekan'ın onayı ile yapılır onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dâhili telefon listesi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır. Harici telefonlar sadece Dekan, Dekan yardımcıları, Fakülte sekreteri, Satın Alma, Yazı işleri ve Hasta İletişim Birimi'nde bulunmaktadır.

Telsiz İle İletişim

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

4-Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlere: Çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Çalışan personelin iletişim bilgilerine HBYS'de yer verilir. HBYS'de; 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. Ayrıca Fakültemiz'de çalışan memnuniyet anketi yapılarak çalışanlardan geri bildirim alınabilmektedir.

Engellerin Kaldırılması: Personelin işini yaparken rahat olmasının sağlanması (Güvenliğin sağlanması, Özel Yaşama Saygılı Olunması, Kararlara Katılma Olanakları Sağlanması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sistemin oluşturulması vb)

Çalışanların rahat çalışması için güvenlik tedbirleri alınmaktadır(güvenlik personellerinin bulundurulması, beyaz kod sistemi, risk analiz ve önlemleri alınmaktadır.)

Özel yaşama saygılı olunması konusunda personeller desteklenmektedir.Ölüm olaylarında başsağlığı dilenmekte, inanç yapılarında rahat ibadet etmeleri ve inançlarını yaşamaları konusunda çalışmalar yapılmaktadır.

5.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,

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.KU.PR.17
		YAYIN TARİHİ	02/04/2018
		REVİZYON NO	01
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	4 / 5

- ❖ Bir aidiyet duygusunun oluşturulması,
- ❖ Kurum içerisinde güçlü bir beraberliğin oluşturulması,
- ❖ Kurum içerisinde kişiler arasındaki mesafenin en aza indirilmesi,
- ❖ Çalışanların daha hızlı entegrasyonu,
- ❖ Duygusal bütünleşmenin desteklenmesi,

Konularında,

- ❖ Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu
- ❖ Uyum eğitimleri

Görüş (Öneri-Şikayet ve Teşekkür) Kutuları

Fakültemiz içerisinde bulunan çalışan dilek ve öneri kutuları aracılığı ile Öneri-Şikayet ve Teşekkür formları doldurulur. Hasta Hakları Birimi tarafından 15 günde bir kez formlar toplanarak değerlendirilir

6. 01. KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

Fakülte 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.

1-Hasta hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi:

Fakülte Web Sitesi:

<https://www.erbakan.edu.tr/dishekimligi/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 hazırlanmıştır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız randevu alabilir, güncel bilgileri takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır. Personelimiz için yine online anket ve bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular kalite sekmesinde yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Dekan (ya da yetkilendirdiği kişi) karar verir.web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. Ayrıca Fakültemize başvuran hastalarımıza tanıtım broşürleri aracılığı ile bilgilendirmeler yapılır. Bilgilendirilmek isteyen hasta ve yakınlarına; hasta kayıtbirimi ve santral gibi birimler yapılan iş ve işlemler hakkında ayrıntılı bilgi verirler. Hizmete yeni açılan birim veya herhangi bir yenilik olduğunda Kurumumuzun web sayfasından duyurular yapılır.

Elektronik İletişim

Fakültemiz'de HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi),DMİS(Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi), KBS (Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi,MYS(Muhasebe Yönetim Sistemi),EKAP(Elektronik Kamu Alımları Platformu), TKYS(Taşınır Kayıt ve Yönetim Sfstemi)ilgililerce kullanılmaktadır. Birimler, altyapının elverdiği ölçüde ve işin mahiyetine göre elektronik iletişim yöntemlerini kullanabilirler. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.KU.PR.17
		YAYIN TARİHİ	02/04/2018
		REVİZYON NO	01
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	5 / 5

konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

Basılı malzemeler:

Broşür, katalog, afiş ve tanıtım dosyaları: Bu araçlar kurumların kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli pay sahibi olarak yer almaktadır.

Kurum tanıtım kitabı: Kurumsal iletişim amaçlarımız doğrultusunda hazırladığımız kitap kurumumuzun tarihçesini, hizmetlerini tanıtan, projelerini, hedeflerini vb anlatmaktadır.

Yazışmalar/Raporlar

Fakültemizdeki iç ve dış ve yazışmalar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile yapılır. Manüel yapılan Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe uygun olarak yapılır.

2-Fakültemiz çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi:Hasta Rıza Formları, hasta/hasta yakını eğitim ve bilgilendirme broşurleri, anamnezler aracılığı ile Bilgi Güvenliğine dikkat edilerek yapılır.Hasta Hakları birimine ait hastalara duyurulması gereken bilgiler panolar aracılığı ile Fakülte Sekreterinin onayı ile duyurulur.

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 alır ve anamnez kaydı olarak HBYS hasta modülüne kaydeder. Yapılacak iş ve işlemler hakkında hekim hastasına bilgilendirmeler yapar ve hastasının sorularını cevaplar. Hasta Rıza Formları ile hastaya yapılacak işlem hakkında bilgiler verilir. 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 Fakültemiz tarafından hazırlanmış broşürler ve bilgilendirme notları ile yapılır.Tüm bu yapılan iş ve işlemler Hasta Güvenliği ve Bilgi Güvenliği doğrultusunda yapılır.

Görüş (Öneri-Şikayet ve Teşekkür) Kutuları

Fakültemiz içerisinde bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığı ile hasta ve yakınları Öneri-Şikayet ve Teşekkür formları aracılığı ile bildirirler. Hasta hakları birimi tarafından onbeş günde bir kez formlar toplanarak değerlendirilir. Ayrıca Fakültemizde yapılan aylık geri bildirim anketleri ile hastalarımız geri bildirimlerini yapabilmektedir.

7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Beyaz Kod Prosedürü
- Mavi Kod prosedürü
- Kırmızı Kod Prosedürü
- Toplantı Katılım Formu
- İç Haberleşme Formu