



# KURUMSAL İLETİ M STRATEJİ VE KURALLARI

DOKÜMAN NO	KU.TL.02
YAYIN TARİHİ	15.03.2018
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA	1 / 3

**1.AMAÇ:** Bu talimatın amacı, kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

**2.KAPSAM:** Bu talimat Kurumsal iletişim hedef kitle olarak;

- ❖ Kurumda çalışanlar
- ❖ Hasta/hasta yakınları,
- ❖ Dış tedarikçiler
- ❖ Kamu kurum ve kuruluşları
- ❖ Özel kurum ve kuruluşlar belirlemiştir.

**3.KISALTMALAR:**

- Ebys-Net : Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- HBYS : Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

**4. TANIMLAR:** Kurumsal iletişim; kurum amaç ve hedeflerine ulaşması, iletişimi sağlaması için gereken üretim ve yönetim süreci içinde, bir yandan kurumu oluşturan bölüm ve öller arasında etkileşimi, bilgi akışını, motivasyonu, bütünlüğü, değerlendirilmeyi, etkinliği, karar almayı ve denetimi diğer yandan ise dış hedef kitleyle etkileşimi sağlayarak kurumun itibarını yönetmek adına belli kuralları içinde gerçekleştirilen iletişim sürecidir.

**5.SORUMLULAR:**

- Başhekim
- Başmüdür
- Müdürlükler
- Kalite Yönetim Direktörü

**6. UYGULAMA:**

**6.1. KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİM KURALLARI**

**6.1.1. Hastanemizi oluşturan bölüm ve öller arasında bilgi ve karar akışı;**

Hastanemiz organizasyon yapısında belirtildiği üzere her bir bölümün sorumlusu ve bu bölümlerin başlı olduğu müdürlükler bulunmaktadır. Bölümler arası Ebys-Net, HBYS üzerinden veya ilgili dokümanlar üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır. Kararlar ise bölüm sorumluları ve başlı olduğu yöneticiler bilgisi dahilinde arası yapılmaktadır.

**6.1.2. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı;**

Hastanemizde değerlendirme bilgi ve karar akışı ise; Mevzuat çerçevesinde belirli periyotlarla yapılmaktadır.

☞ Sağlıkta Kalite Standartları değerlendirilmesi; Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından yılda bir kez değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında sağlık tesislerine Web tabanlı olarak bildirilmektedir.

☞ Hastanemizde toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü biçimde yapılır. Kurul komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak duyurulur.



# KURUMSAL LETİM STRATEJİ VE KURALLARI

DOKÜMAN NO	KU.TL.02
YAYIN TARİHİ	15.03.2018
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
SAYFA	2 / 3

Ayrıca rutin toplantılar için toplantı yapılmadan önce duyurulur. Toplantılarda alınan ve merkezimizin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

☞ Acil Durum Kodları: Hastanemizde fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için Beyaz kod 1111; Kardiyopulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için Mavi Kod 2222, Çocuk Kaçırma için Pembe kod 3333 ve Yangın tehlikelerine karşı Kırmızı kod uygulamaları bulunmaktadır. Kurum sabit telefonlarından gerekli numara tuşlanınca kod sistemi aktif hale gelmektedir. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra aynı telefondan aynı numara tuşlanarak çağrı sonlandırılmalıdır. Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır.

### 6.1.3. E-İtilim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletim;

Hastanemize e-İtilimleri personele resmi yazı ile, panolara asılarak vb. ile duyurulmaktadır.

### 6.1.4. Motivasyonun Artırılması ve Kurumsal Kimliğin Sahiplenilmesine Yönelik Faaliyetlerde İletim;

Kurum kültürü, 'İçerinin nasıl yürüdüğünün' bir göstergesidir. Kurum kültürü, bir kuruluşa, bölümün, takımın ortak değerleri, sembolleri, inançları ve davranışlarıdır. Bu itibarla, Kurum kültürünü oluşturulması ve sahiplenmesi için;

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

konularında,

- ❖ Toplantılar
- ❖ Spor aktiviteleri
- ❖ Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu
- ❖ Uyumu e-İtilimleri düzenlenmektedir.

Personelin işini yaparken rahat olması (Güvenliğin sağlanması, Özel Yaşama Saygılı Olunması, Kararlara Katılma Olanakları Sağlanması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sisteminin oluşturulması vb.) sağlanmaktadır.

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. Düğün, Ölüm, inanç yapısı vb. konularında yönetim çalışanların yanında ve sevinç ve üzüntüleri paylaşmaktadır. (Düğünlerde çiçek gönderilmekte, Ölüm olaylarında başsağlığı dilenmekte, inanç yapılarında rahat ibadet etmeleri ve inançlarını yaşamaları konusunda çalışmalar yapılmaktadır.



# KURUMSAL LET M STRATEJ VE KURALLARI

DOKÜMAN NO	KU.TL.02
YAYIN TAR H	15.03.2018
REV ZYON NO	00
REV ZYON TAR.	-
SAYFA	3 / 3

## 6.2. KURUM DI İ HEDEF K TLEYE YÖNEL K LET M KURALLARI

### 6.2.1. Hasta/hasta yakını, dı tedarikçi, di er kamu kurumları gibi dı payda ların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi;

**a- lanlar;** Web sayfası ve basılı malzemelerle hasta /hasta yakınları, dı tedarikçi di er kamu ve kurulu lar ve dı payda ların hizmetler hakkında bilgilendirilmeleri yapılmaktadır.

**b- nternet/Web sayfası;** Hastanemiz vizyonu, misyonu, kurumun gerçekle tirdi i faaliyetler, basın bültenleri, haber mektupları, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çe itli foto rafları, ara tırma sonuçları, yöneticilerin konu ma metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmaktadır.

#### **c-Basılı malzemeler**

**Bro ür, katalog, afi ve tanıtım dosyaları:** Bu araçlar hastane kimli ini hedef kitlelerine en ba arılı biçimde iletmesinde önemli yer tutmaktadır. (Çe itli hastalıklara yönelik bro ürlerimiz bulunmaktadır.)

### 6.2.2. Çalı anların hasta ve hasta yakınları ile ileti imi;

Hastanemizde her birimde hasta ve yakınlarıyla ileti imde güler yüzlü, anla ılır ve empati ekinde ileti im kurulmaktadır. leti imi bozan durum oldu unda hasta ileti im birimleri çözüm yolunu sa lamaktadır.

### 6.2.3.Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi;

Hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi birimlere göre de i mektedir. Polikliniklerde muayene eden hekim birebir bilgilendirmesini poliklinikte yapmaktadır. Kliniklerde ziyaret görü melerinde, yo un bakımlarda hasta yakını bilgilendirmeleri rutin yapılmaktadır.

## 7. LG L DÖKÜMANLAR:

-

HAZIRLAYAN BA MÜDÜR	KONTROL EDEN KAL TE YÖNET M D REKTÖRÜ	ONAYLAYAN BA HEK M
------------------------	--	-----------------------