1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Hastanemiz ve hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3.KISALTMALAR

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

4. TANIMLAR

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.

Hedef kitle: Kurum içinde ve dışındaki iletişim paydaşlarını (hastanemiz çalışanlarını, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

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. 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. 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. İş birliği yaptığımız kuruluşlarla karşılıklı güven, saygı ve açıklığa dayalı sürdürülebilir bir ilişki kurarız. Olası iş birliklerinin 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.

5. SORUMLULAR

Başhekim, başhekim yardımcısı, İdari mali hizmetler müdürü, sağlık bakım hizmetleri müdürü**,** birim sorumluları ve tüm çalışanlar.

Onay ve yürürlük:

Üst yönetim tarafından onaylanıp yürürlüğe girdikten sonra ..... Hastanesindeki çalışan tüm personel tarafından bilinmesi, uygulanması ve takip edilmesi gerekmektedir.

6. FAALİYET AKIŞI

Kurumda 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.

Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları; Hasta- hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. **Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile iletişimi;** aydınlatılmış hasta rıza belgeleri, hasta hasta yakını eğitim ve bilgilendirme formları, anamnezler gibi "Hasta Güvenliği Prosedürü" ve diğer birim işleyişi doğrultusunda bilgilendirme yapılır.

Motivasyonun arttırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde, çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.

Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: laboratuvar, radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda Hasta Güvenliği ve Bilgi Güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir. Ayrıca hastalar laboratuvar sonuçlarına ulaşabilirler. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde eğitim planı doğrultusunda yapılır.

Yazışmalar/Raporlar Hastanemizdeki yazışmalar, "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" hükümlerine uygun olarak yapılır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

İlan Panoları İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamaları, sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan kurumun hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar "başhekim" onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, panonun bulunduğu yere göre, ilgili birim sorumluları ve kalite yönetim birimi tarafından yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında kendisine bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür. Panolara ilişkin diğer hususlarda ilgili işleyişe göre yapılır.

Toplantılar (komiteler, komisyonlar, rutin vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantı yapılmadan önce toplantı planı hazırlanır. Toplantılar telefon veya toplantı duyuru formu ile ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve hastanenin tümünü ilgilendiren kararlar toplantıda belirlenen iletişim araçları ile duyurulur.

Görüş-Öneri Kutuları Kurumda bulunan görüş ve öneri kutuları aracılığı ile çalışan, hasta ve hasta yakınları ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi ve kalite birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

Elektronik İletişim; Personel Bilgi Sistemi, Arıza Takip Sistemi, Hasta Bakım Hizmetleri Sistemi, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, vb. sistemler 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. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir. Personele bilgilendirme amaçlı olarak toplu SMS atılabilir.

E-mail İşlemleri; Personellerimize verilen hastane e-posta adresi ile bilgilendirilir.

HBYS Aracılığı ile İletişim tetkik ve medikal raporlar hastanemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

Kalite Web İşlemleri; Hastanemizde kalite faaliyetleri için ayrıca Kalite web isimli ağ uygulaması kullanımdadır. Tüm çalışanlar burayı kullanarak doküman görüntüleme, GRS sistemi, DÖF sistemi, Görüş öneri gönderme gibi işlemleri yapabilirler.

Hastanemizde Web Sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. MHRS aracılığı ile hastalarımız randevu alabilir, güncel bilgileri ve hasta eğitimlerini takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır. Personelimiz için, görüş öneriler, yıllık planlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular yer almaktadır. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Başhekim ya da yetkilendirdiği kişi karar verir.

Web sitesinde asgari aşağıdaki bilgiler olmalıdır:

*Organizasyon yapısı

* Hastane misyon, vizyon ve değerleri

* Hastane kalite yönetim birimi ve çalışmaları,

* Toplu taşıma seçeneklerini de içerecek şekilde hastaneye ulaşım bilgileri, şehir dışından (havaalanı, otogar, tren garından) gelen hastalar için hastaneye ulaşım bilgileri,

* Hastane iletişim bilgileri,

* Hastanenin hizmet verdiği bölüm ve branşlar,

* Hekimlere ait uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dalına ilişkin spesifik ilgi alanları,

* Acil sağlık hizmetleri,

* Varsa özellikli hizmetlere (özellikli tıbbi donanım ya da tecrübe gerektiren işlemler) yönelik bilgiler

* Randevu alma bilgileri

* Radyoloji ve laboratuvar tetkik sonuçlarına ulaşım alanı,

* Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar,

* Ziyaret saatleri, ziyaretçilerin ve refakatçilerin uyması gereken kurallar

* Koruyucu sağlık ve sağlığın geliştirilmesine yönelik etkinlikler

* Anlaşmalı oldukları kurum bilgileri

Kısa Kod Telefon Numaraları - Anonslar -Acil Durum Kod Telefonları: Hastanemiz, fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için “Beyaz kod 1111”; Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için “Mavi Kod 2222”, bebek ya da çocuk kaçırma riski ve/veya eyleminin söz konusu olduğu durumlarda müdahale edilmesi amacıyla “Pembe Kod 3333”, Yangın durumunda “Kırmızı Kod 4444” oluşturulan acil uyarı kodları bulunmaktadır. Faaliyet, Acil Durum Afet Yönetimi ve güvenlik amirlerince organize edilir. Diğer Anonslar: Herhangi bir nedenle görev yerinde bulunmayan ve acil ulaşılması gereken kişilerle irtibat kurabilmek amacıyla ilgili birim tarafından santrale iletilen anons talimatıdır.

Telefonla İletişim Telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, İdari Mali İşler Müdürlüğün onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden 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. Telefon hatları yalnızca hastane içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. Hastane 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 İdari Mali İşler Müdürlüğün onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

Telsiz ile İletişim Hastanenin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlik görevlileri gerektiğinde birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde iletişim; 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,

Kurum içerisinde güçlü bir beraberliğin oluşturulması,

Kurum içerisinde kişiler arasındaki mesafenin en aza indirilmesi,

Çalışanların daha hızlı entegrasyonu,

Duygusal bütünleşmenin desteklenmesi, konularında toplantılar

Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu,

Uyum eğitimleri düzenlenmektedir.

Personelin işini yaparken rahat olması (Güvenliğin sağlanması, Özel Yaşama Saygılı Olunması, Kararlara Katılma Olanakları Sağlanması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sistemin 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 sevinç ve üzüntüleri paylaşılmaktadır.

(Düğünlerde çiçek gönderilmekte, Ölüm olaylarında başsağlığı dilenmekte, inanç yapılarında rahat ibadet etmeleri ve inançlarını yaşamaları konusunda çalışmalar yapılmaktadır.

KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

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

İlanlar; Web sayfası ve basılı malzemelerle hasta /hasta yakınları, dış tedarikçi diğer kamu ve kuruluşlar ve dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmeleri yapılmaktadır.

İnternet/Web sayfası; Hastanemiz vizyonu, misyonu, kurumun gerçekleştirdiği faaliyetler, basın bültenleri, haber mektupları, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çeşitli fotoğrafları, araştırma sonuçları, yöneticilerin konuşma metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmaktadır.

Basılı malzemeler Broşür, katalog, afiş ve tanıtım dosyaları: Bu araçlar hastane kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli yer tutmaktadır.

Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; Hastanemizde her birimde hasta ve yakınlarıyla iletişimde güler yüzlü, anlaşılır ve empati şeklinde iletişim kurulmaktadır. İletişimi bozan durum olduğunda hasta iletişim birimleri çözüm yolunu sağlamaktadır.

Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi; Hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi birimlere göre değişmektedir. Polikliniklerde muayene eden hekim birebir bilgilendirmesini poliklinikte yapmaktadır. Kliniklerde vizit görüşmelerinde, yoğun bakımlarda hasta yakını bilgilendirmeleri rutin yapılmaktadır.