Standart Operasyon Prosedürü No 20 **RİSK İLETİŞİMİ VE HAP KONUSUNDA PERSONEL VE TOPLUMUN BİLGİLENDİRİLMESİ**	**Eylemlerin gerçekleştirilmesi ve raporlama için zaman çizelgesi**
Temel faaliyet: Afet öncesi başta olmak üzere, afet risk azaltma ve afet yönetimi aşamalarının bütününü kapsayacak biçimde, tüm paydaşlar ile risk iletişimi faaliyetlerini etkili bir şekilde yürütebilmek; Hastane Afet ve Acil Durum Planı'nın (HAP) hakında bilgilenilmesini sağlayarak, afete hazırlık ve afet durumlarında müdahale yönetiminin katılımcı ve etkili şekilde yürütülmesini sağlamak. **Hedefler** • Tüm hastane personelinin HAP hakkında yeterli bilgiye sahip olmasını sağlamak, • Personelin HAP yaklaşımı ve faaliyetlerine ilişkin görüş, öneri ve kat kılarını sunabilme mekanizmalarını oluşturmak, • Başta hastanenin hizmet verdiği topluluk olmak üzere, toplumun HAP'tan haberdar olmasını sağlamak, • Başta hastanenin hizmet verdiği topluluk olmak üzere, toplumun HAP'ın afet risk yönetimi yaklaşımına destek olması ve planın amacına uygun davranışları benimsemesini sağlamak, • Topluma yönelik afet risk azaltma ve afete hazırlık bilgi yönetimine katkıda bulunmak, • Medya veya diğer risk iletişimi paydaşları ile afet öncesi dönemde gerekli ilişkilerin kurulması sureti ile afet sırası ve sonrasında hastane, toplum ve medya arasında daha sağlıklı ve kolay bir bilgi akışını sağlamak, • Medya veya diğer risk iletişimi paydaşlarına afet öncesi dönemde gerekli bilgilerin aktarılması ile afet öncesi, sırası ve sonrasında topluma doğru bilginin uygun yöntem ve şekillerle iletilmesine katkı sağlamak.	

Sırasıyla Gerçekleştirilecek Eylemler

• HAP'ın hazırlanma veya güncellenme sürecinin başlaması ile birlikte bir risk iletişimi planlaması yapılmalıdır.
• İlk etapta hedef kitle ve özellikleri belirlenmelidir. Hedef kitle temel olarak üç ana gruptan oluşmaktadır.
– Hastane Personeli - Toplum -Medya
• Daha etkin ve alt gruplara uygun iletişim için söz konusu hastane ve bulunduğu bölgeye uygun olacak şekilde, yukarıda belirtilen ana grupların alt grupları oluşturulmalıdır.
• **Hastane personeli:** Hastanedeki personel sayısına ve personel özellik lerine göre, personel gruplara ayrılmalıdır. Bu gruplar ve özellikleri göz önüne alınarak HAP'ın hazırlanmaya veya güncellenmeye başlandığı bil gisi uygun içerik, biçim ve araçlarla personele duyurulmalıdır. HAP'ın hazırlanması veya güncellenmesi sonrasında şekillenecek Plan, oluşturu lan alt gruplara yönelik toplantılarda, personel ile paylaşılmalıdır.
• **Toplum:** Hastanenin fonksiyonunun, bulunduğu il, bölge, semt vb. ye rel özellikler değerlendirilerek hedef kitlesinin ve alt gruplarının (hasta, hasta yakını ve ziyaretçisi gibi) tanımlanması ve bu hedef kitlelere ulaşım mekanizmaları (mahalle dernekleri, hasta dayanışma dernekleri vb. yerel örgütlenmeler) belirlenerek yılın belirli dönemlerinde afiş, du yuru, kampanya gibi farklı ve hedef gruplara uygun yöntemler aracılığı ile toplum ile paylaşılmalıdır.
• **Medya:** Yerel ve ulusal medya olmak üzere paydaşlar belirlenmeli, ge rekli ilişkiler önceden kurulmalı ve HAP söz konusu paydaşlara tanıtılmalıdır; bu yaklaşım bir afet/acil durumda medyanın doğru bilgiye dayalı, destekleyici katkısını sağlayıcıdır. Toplumu bilgilendirme için medya ile düzenli işbirliği yapılmalıdır.
• Gazete, radyo, TV gibi geleneksel medya kanalları dışındaki sosyal medya vb. sürekli gelişen iletişim kanalları da gözönünde bulundurulmalı, uygun bulunduğunda bu kanallar da bir risk iletişimi aracı olarak kullanılmalıdır,
• Lodos, fırtına gibi doğa kaynaklı tehlikelerin mevsimi, 17 Ağustos, 12 Kasım deprem yıldönümleri gibi bölge ve iller için afetler bakımından anlamlı tarihler, tatbikat dönemleri HAP'a yönelik risk iletişimi için de ğerlendirilmelidir.

İş Güvenliği Kuralları ve Kontrol Prosedürleri

• Risk iletişimi çalışmalarının hastane işleyişi, hasta, refakatçi, ziyaretçi ve personel güvenliğini sekteye uğratmadan yürütülmesi sağlanmalıdır,
• Bilgi paylaşımı, personelin ve hastaların bilgi güvenliğini koruyacak şekilde sağlanmalıdır,
• Kritik verilerin ve paylaşılması uygun olmayan plan kısımlarının ilgililer dışında paylaşılmaması sağlanmalıdır,
• Yalnızca yetkili kişiler tarafından erişilebilir ve kullanılabilir olması gereken verilerle ilgili işleyişe dikkat edilmelidir,
• Topluma ya da medyaya yönelik bilgilendirmenin afet öncesi, sorası ve sonrası süreçlerde yetkilendirilmiş birim veya kişilerce planlı bir şekil de yapılması sağlanmalıdır,
• Personele yönelik çalışmalar planlanırken, çalışma düzeni ve zamanları standart olmayan personel de (parttime, nöbet usulü, uzaktan ve benze ri çalışanlar) göz önüne alınmalıdır, onların da bu bilgilendirmelere ve çalışmalara dahil edilmesi sağlanmalıdır.

Kullanılacak Materyaller

• HAP Hazırlama Komisyonu tarafından belirlenecektir.

Hizmet Niteliğini Değerlendirme Kriterleri

• Toplumdan ve personelden gelen geri bildirimler derlenerek HAP Ha zırlama Komisyonu'na sunulur,
• Bilgilendirme ve eğitim faaliyetlerinin öncesi ve sonrasında değerlen dirme anketleri veya görüşmeleri yapılır,
• Dağıtılan ve kullanılan broşür, afiş benzeri malzemenin sayı ve çeşitleri raporlanır.

Zaman Dilimi

HAP'ın hazırlanmaya veya güncellenmeye başlaması ile başlar; yıl bo yunca bir sonraki HAP güncellemesine kadar devam eder.

Diğer Standart Operasyon Prosedürleri, İlgili İş Akış Talimatları ve Paydaşlar ile Koordinasyon • Bilgi Yönetimine ilişkin SOP 9 başta olmak üzere tüm SOP'lar, • Diğer üst planlar (il planları).	
Karşılaşılabilecek Özel Durumlar	
Sürece Dahil Kişiler • HAP Hazırlama Komisyonu, • Hastanenin tüm personeli, • Hastalar, hasta yakınları ve ziyaretçiler, • Hastanenin hizmet sunduğu toplum, • Dış paydaşlar.	
Ekler • Kayıtlar ve formlar,	
Eylemlerin Kaydedilme Şekli Kayıtlar: Formlar: Raporlama mekanizması; • Yapılan çalışmaları mutlaka raporlayın, bir sonraki risk iletişimi çalışmasında kullanılmak üzere değerlendirin, en geç bir sonraki HAP gün celleme sürecinde ele alın.	
İzleme • Yapılan risk iletişimi çalışmalarına ilişkin geri bildirim mekanizmaları oluşturun, • Çalışma raporlarını veya çalışmaları değerlendirme amaçlı yapılan an ket, görüşme ve kontrol listelerini analiz edin, • Kritik ve hassas verilerin korunduğundan ve gizliliğin sağlandığından emin olun, • Halk sağlığı konularının doğru yönetilmesini sağlamak amacıyla veri len bilgilerin basit, anlaşılır ve doğru olduğundan emin olun, • Tüm personelin çalışmalara dahil edildiğinden emin olun (Sağlık personeli, destek hizmetler personeli, çalışma düzeni ve zamanları standart olmayan personel), • Personelin düzenli ve doğru bilgilendirildiğinden emin olun.	
Güvenlik Konuları • Gerektiğinde kolluk kuvvetlerinden destek alın.	