



KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)
Başhekimliği

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ

Dok. Kod: KU.PR.02

Yayın Tarihi: 22.12.2020

Revizyon No:01

Revizyon Tarihi:28.11.2022

Sayfa Sayısı:05

1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinin Kurumsal İletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi ve hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3.0 KISALTMALAR

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemini (Resmi Yazışmalar için)

4.0 TANIMLAR

Kurumsal İletişim: Eğitim, hizmet ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve ögeleri 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.

5.0 SORUMLULAR

• Başhekim
• Hastane Başmüdürü
• Kalite Koordinatörlüğü
• Başhemşirelik
• Tüm Çalışanlar

6.0 FAALİYET AKIŞI

6.1 KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

6.2 HEDEF KİTLE

6.3 KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

6.4 KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM

6.1 KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

Katılımcı bir yönetim için bize göre en önemli destek faktörü iletişimdir. Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olduğumuz paydaşlarımızla; Dürüst, şeffaf, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve iki yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya özen göstermekteyiz.

Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışmalarımıza, daha sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Tüm Paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güvenilirlik prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını hedefleriz.

Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; İç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi olarak misyonunu, vizyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerimizin anlaşılmasını 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.

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 geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

6.2 HEDEF KİTLE

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi olarak kurumsal iletişimde hedef kitle olarak;

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

6.3 KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

6.3.1 Kurumu Oluşturan Bölüm/Birim ve Öğeler Arasında Bilgi ve Karar Akışı

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesini oluşturan bölüm/birim ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen dikey ve yatay ilişkiler şeklinde yapılır. Organizasyon şemasında belirtildiği üzere her bir bölüm/birimin sorumlusu ve bu bölüm/birimlerin bağlı olduğu yöneticiler bulunmaktadır. Bölüm/birimler arası bilgi ve karar akışı EBYS, HBYS, telefon ve / veya ilgili dokümanlar üzerinden sağlanmaktadır

- **Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile İletişim;** Kurumumuzdaki bilgi ve karar akışının, belge ve bilgi alışverişinin elektronik ortama aktarılması ve internet üzerinden bu bilgilerin anlık olarak yönetilmesini sağlamaktadır.
- **Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) Aracılığı ile İletişim;**
 - Hastaya ve tedavilerine ait bilgiler, yapılan işlemler, raporlar, görüntüleme tetkikleri (MR, CT, Röntgen, PET CT vb.) merkezimizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve CD ye aktarılabilir.
 - HBYS otomasyon aracılığı ile çalışanlara duyurular yapılmaktadır.
 - Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında hazırlanan yazılı dokümanlar HBYS bulunan **Kalite Modülü** üzerinden çalışanlarla paylaşılmaktadır.
 - HBYS duyuru modülünden kurum içi tüm çalışanlara toplu olarak mesaj gönderilebilmekte ve bilgilendirme yapılmaktadır.
- **Telefonla İletişim;** Kurum içi bilgi ve karar akışının sağlanmasında dâhili hatlar kullanılmaktadır.
- **Toplantılar;**
 - KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde toplantılar (komiteler, kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekilde yapılır.
 - Kurul, komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak EBYS üzerinden duyurulur.
 - Toplantılarda alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Kurumumuzun tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları (HBYS, Telefon, Birim Sorumluları aracılığı ile sözlü olarak) duyurulur.

6.3.2 Değerlendirme ve Denetim Fonksiyonlarında Bilgi ve Karar Akışı

- **Sağlıkta Kalite Standartları Değerlendirmesi**

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi yılda bir kez, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından değerlendirilmektedir. Değerlendirme tarihi ve içeriği Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında yayınlanmaktadır. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Başkanlığı **Kurumsal Kalite Sistemi** üzerinden bildirilmektedir.

- **Öz Değerlendirme;** Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı “**Öz Değerlendirme Prosedürüne**” göre yapılır.

6.3.3 Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim

- **Eğitim;** Eğitim faaliyetlerinde iletişim “**Eğitim Prosedürü**” doğrultusunda yapılır. Hazırlanan yıllık eğitim planına göre; eğitim alacak hedef kitleye eğitim tarihi HBYS üzerinden duyurulur. Hastane eğitim modülüne yüklenen SKS zorunlu online eğitimlerin yıl içerisinde tamamlanması sağlanır. Hizmet içi eğitimler bölüm/birim sorumluları tarafından yıl içerisinde tamamlanması sağlanır Eğitimlerde yıl sonu değerlendirmesi hastane eğitim modülü ve hizmet içi eğitim modülü verilerine göre yapılır.
- **İlan Panoları;** “**Doküman Yönetimi Prosedürü**” ne göre panoların düzenleme ve takip işlemleri yapılır.
- **Acil Durum Kodları;** Hastanelerimizde sağlık çalışanına yönelik şiddet riski / girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde “**Beyaz Kod- 1111**”, kurumumuzda karşılaşılabilecek solunum veya

kardiyak arrest durumlarında “**Mavi Kod- 2222**”, çocuk kaçırmaya riski olduğu durumlarda “**Pembe Kod- 3333**”, meydana gelebilecek herhangi bir deprem, yangın vb. durumlarda “**Kırmızı Kod 1112**”, kimyasal, biyolojik, radyoaktif ve nükleer (KBRN) ajanların yol açtığı tehlikeli durumlarda “**Turuncu Kod 1112**” telefon numaraları ile ihbarda bulunulur. Hastanelerimizde sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra anons sistemi aktif hale gelmektedir. Her bir acil durum kodu için talimat ve prosedürler mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürlerde bulunmaktadır.

- **Sabit Telefonla İletişim;** Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler santral tarafından yapılır. Kurumumuz telefon rehberi HBYS üzerinde kayıtlı olup ayrıca tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dış hatlarla iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.
- **Telsiz ile İletişim;** Hastanelerimizde görev yapan güvenlik görevlileri, diğer güvenlik görevlileri ile iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

6.3.4 Motivasyonun Artırılması ve Kurumsal Kimliğin Sahiplenilmesine Yönelik Faaliyetlerde İletişim

- Çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Çalışan personelin iletişim bilgilerine **Personel Modülünde** yer verilir. Personel modülünde personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası, yıllık izin ve rapor bilgileri, kan gurubu fotoğrafı, eğitim bilgileri, yabancı dil bilgisi ve çalıştığı birime ilişkin bilgilere yer verilir
- **Motivasyonun Arttırılması;**
 - Başhekimlik iletişim grupları; bahekimlik tarafından oluşturulan meslek bazlı gruplar ile iletişime geçilerek görüş öneri şikayet dilek
 - Hasta memnuniyet anketleri kapsamında her ay meslek bazlı ayın personeli seçimi yapılarak hastane görsel monitörlerde yayınlanması.....
 - Olumlu Geribildirim Verilmesi; Çalışanlar işlerini iyi yaptıklarında, yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri, personele takdir cümlelerinin söylenmesi,
 - Maddi Olmayan Ödül Sistemi; Kişiye ait teşekkür belgesi verilmesi,
 - 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 sisteminin 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,
- Kurum içerisinde güçlü bir beraberliğin oluşturulması,
- Kurum içerisinde kişiler arasındaki mesafenin en aza indirilmesi,
- Çalışanların daha hızlı entegrasyonu,
- Duygusal bütünleşmenin desteklenmesi konularında spor aktiviteleri, önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu, uyum eğitimleri ve çalışan memnuniyet anketleri yapılmaktadır

6.4 KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM

6.4.1 Hasta / Hasta Yakını- Dış Tedarikçi- Diğer Kamu Kurumları Gibi Dış Paydaşların Hizmetler Hakkında Bilgilendirilmesi

Hasta, hasta yakını, dış tedarikçi ve diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz, resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilir.

- **Web Sitesi;**
 - <https://www.ktu.edu.tr/farabi> web sitesi aracılığı ile iç ve dış paydaşlara gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası kamu kurumları internet siteleri standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır. Web sitesi aracılığı ile hastalar ve çalışanlar güncel bilgileri takip edebilir, görüşlerini ve sorularını iletebilirler. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Başhekim (ya da yetkilendirdiği kişi) karar vermektedir. Hizmete yeni açılan birim veya herhangi bir yenilik olduğunda kurumumuzun web sayfasından duyurular yapılmaktadır.

- Web sitesi üzerinden kurum Misyon, Vizyon ve Değerleri, kuruma ulaşım ve iletişim bilgileri, kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar, hekimlere ait uzmanlık dalları, poliklinik randevu sistemi çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar mevcuttur. Hastanemizin etkinlik ve duyurular hedef kitleye iletilmektedir
- **Telefonla İletişim;** Kurumumuz çalışma sistemi hakkında bilgi almak isteyen hasta ve hasta yakınları; kurumumuza telefonla ulaşarak santral biriminden kurumumuzda yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi alabilmektedirler.
- **Elektronik İletişim**
- **TV ve Ekranlar;** Hastane girişinde bulunan hasta bekleme alanlarında ameliyata giren hastaların bilgileri (ameliyat beklemede, ameliyata girdi, ayılma / yoğun bakımda, kliniğe alındı, ertelendi, doğuma girdi) hasta yakınlarına iletilmektedir.
- **Fax;** Belgelerin hızlı aktarımı ve / veya belgelerin teslim edilmesi gereken durumlarda faks gönderilmektedir. Raporlardan ulaşım ulaşmadığını gözlemlenmektedir. Kurumumuzda Başhekimlikte fax cihazı bulunmaktadır.
- **Görüş/Öneri Kutuları:** Kurumda bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığı ile çalışan, hasta ve hasta yakınları ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.
- **Basın Kuruluşları ile İletişim;** Hastanemizde yeni açılan birimler, yeni tıp uygulamaları, açılış, tören vb. haber niteliği taşıyan etkinlikler basın kuruluşları ile paylaşarak kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.
- **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. Adliye bilgi talebi sonucu istenen evraklar, il içi tayinlerde karşı kurumdan istenen personel özlük dosyaları, fatura takip evrakları vb. evraklar iadeli taahhütlü gönderilmektedir. 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.
- **Basılı Malzemeler**
- **Broşür:** Özellikle bölüm/birimlerin broşürleri hasta/hasta yakınları ile paylaşılmaktadır.
- **Haber Bülteni:** Hedef kitemizin bilgilendirilmesi amacıyla hastanede yapılan tüm etkinlikler web sitesinde paydaşlar ile paylaşılmaktadır.
- **Yazışmalar / Raporlar;** Kurumumuzda iç ve dış yazışmalar, **“Elektronik Belge Yönetim Sistemi”** ile yapılır. Manuel yapılan yazışmalar **“Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”** hükümlerine uygun olarak yapılır.

6.4.2 Hastane Çalışanlarının Hasta ve Hasta Yakınları ile İletişimi

- **Panolar;** Hedef kitleye duyurulmak üzere dış kurumlardan gelen ve / veya kurumumuz tarafından yayımlanan afişler **“Doküman Yönetimi Prosedürü”** ne göre asılarak iletişim sağlanır.
- **Sözlü İletişim;** Hasta/hasta yakınları ile her birimde güler yüzlü, anlaşılır ve empati şeklinde iletişim kurulmaktadır.

6.4.3 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 yapılmakta ve hastanın yapılacak işlem hakkında sözlü olarak yapılan bilgilendirme sonrasında yazılı olarak rızası alınmaktadır.
- Görüntüleme sonuçları hakkında hizmet alıcılar ilgili hekim tarafından bilgilendirilir. Gerek görüldüğü takdirde isteyen hastalara görüntüleme sonuçları CD ye aktarılıp verilir.
- Hastalara yönelik eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri sözlü yapılmasının yanı sıra, hastanemiz 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 yapıp tüm çalışanlara yılda en az bir defa “**Etkili İletişim**”, “**Hasta Hakları ve Hasta Memnuniyeti**” konulu hizmet içi eğitimler online olarak verilmektedir.
- **Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutuları ve Anketler;** Hastanemizde bulunan Görüş, Öneri ve Şikâyet kutuları aracılığı ile hasta/ hasta yakınları Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini form doldurarak bildirmektedirler. **Hasta Hakları Birimi** tarafından haftada bir defa kutular açılarak Görüş, Öneri ve Şikâyet konuları ile ilgili üst yönetimin onayı ile hastalara geri bildirim yapılmaktadır.
- KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde her ay hasta memnuniyet anketleri **SKS Sürüm 6** kapsamında yapılarak hastaların geri bildirimleri değerlendirilmektedir.

7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1 Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği

7.2. Sağlıkta Kalite Standartları

7.3 Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik