



İZMİR SEHA DEVLET HASTANESİ

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİ VE KURALLARI PROSEDÜRÜ

DOK. KODU: KU.PR.02

YAY. TRH: 10.07.2019

REV. TRH: 23.06.2020

REV. NO: 01

Sayfa No: 1 / 4

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

2.KAPSAM: Kurumsal iletişimde hedef kitle olarak;

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

3.KISALTMALAR:

- EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

4. TANIMLAR:

Kurumsal İletişim; kurum amaç ve hedeflerine ulaşması, işleyişini sağlaması için gereken üretim ve yönetim süreci içinde, bir yandan kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında eşgüdümü, bilgi akışını, motivasyonu, bütünleşmeyi, değerlendirmeyi, eğitimi, karar almayı ve denetimi diğer yandan ise dış hedef kitleyle etkileşimi sağlayarak kurumun itibarını yönetmek adına belli kurallar içinde gerçekleşen iletişim sürecidir.

5.SORUMLULAR: Başhekim, Başhekim Yardımcısı, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, İdari Mali İşler Müdürü, Tüm hastane çalışanları

6. UYGULAMA:

6.1. KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

6.1.1. Hastanemizi oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi ve karar akışı;

Hastanemiz organizasyon şemasında belirtildiği üzere her bir bölümün sorumlusu ve bu bölümlerin bağlı olduğu müdürlükler bulunmaktadır. Bölümler arası EBYS, HBYS üzerinden veya ilgili dokümanlar üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır. Kararlar ise bölüm sorumluları ve bağlı olduğu yöneticiler bilgisi dahilinde .



İZMİR SEHA DEVLET HASTANESİ

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİ VE KURALLARI PROSEDÜRÜ

DOK. KODU: KU.PR.02

YAY. TRH: 10.07.2019

REV. TRH: 23.06.2020

REV. NO: 01

Sayfa No: 2 / 4

6.1.2. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı;

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

Sağlıkta Kalite Standartları değerlendirmesi; Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

tarafından yılda bir kez değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Kalite ve

Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında sağlık tesislerine Web tabanı üzerinden bildirilmektedir.

Verimlilik değerlendirmesi Verimlilik Daire Başkanlığı tarafından yılda bir kez yapılmaktadır.

Hastanemizde toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) sağlıkta kalite standartları ve verimlilik daire başkanlığının öngördüğü biçimde yapılır.

Kurul, komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak duyurulur.

Ayrıca rutin toplantılar için toplantı yapılmadan önce duyurulur. Toplantılarda alınan ve hastanemizin 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 4444** uygulamaları bulunmaktadır. Kurum sabit telefonlarından gerekli numara tuşlanınca kod sistemi aktif hale gelmektedir. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra aynı telefonda aynı numara tuşlanarak çağrı sonlandırılmaktadır.

6.1.3. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim;

Hastanemiz eğitimleri personele HBYS üzerinden, resmi yazı ile, panolara asılarak, telefon uygulamaları..... vb. ile duyurulmaktadır.

6.1.4.Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde iletişim;

Kurum kültürü, 'işlerin nasıl yürüdüğü'nün' 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, Spor aktiviteleri, Önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu, Uyum eğitimleri düzenlenmektedir.



İZMİT SEKA DEVLET HASTANESİ

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİ VE KURALLARI PROSEDÜRÜ

DOK. KODU: KU.PR.02

YAY. TRH: 10.07.2019

REV. TRH: 23.06.2020

REV. NO: 01

Sayfa No: 3 / 4

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 ve sevinç ve üzüntüleri paylaşılmaktadır.

(Hastalık durumlarında çalışan ziyaret edilmekte, Ölüm olaylarında başsağlığı dilenmekte, inanç yapılarında rahat ibadet etmeleri ve inançlarını yaşamaları konusunda gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

6.1.5. 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 ve kalite yönetim birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

6.1.6. Elektronik İletişim: Personeli bilgilendirme ve birimler arası iletişimde EBYS kullanılmaktadır. Gerekliğinde çalışan personele toplu SMS atılabilir.

6.1.7. E-mail İşlemleri: Gerekliğinde çalışan personelin insan kaynakları birimine verdiği mail adresi ile iletişim sağlanmaktadır. Birimler arası iletişimde de birim tarafından oluşturulan mail adresi ile iletişim sağlanmaktadır.

6.1.8. HBYS Aracılığı ile İletişim:HBYS de tanımlı tüm kullanıcılarda HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile iletişim sağlayabilmektedir. HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

6.1.9. Hastanemiz Web sayfası; <https://sekadh.saglik.gov.tr/> adresinden Hastanemiz vizyonu, misyonu, kurumun gerçekleştirdiği faaliyetler, basın bültenleri, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çeşitli fotoğrafları, yöneticilerin konuşma metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmaktadır. Hastanemiz Web sayfasında iletişim ve adres bilgileri yer almaktadır. Web sayfamızda çalışanlar için görüş ve öneri bölümü bulunmaktadır.

6.1.10. Telefonla İletişim: Telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis ve santral birimi tarafından yapılır. Dâhili telefon fihristi tüm birimlere otomasyon sistemi üzerinden bildirilir ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanır.

6.1.11.Telsiz İle İletişim: Hastanede görev yapan güvenlik görevlileri gerektiğinde birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

6.2. KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

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



İZMİT SEKA DEVLET HASTANESİ KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİ VE KURALLARI PROSEDÜRÜ

DOK. KODU: KU.PR.02

YAY. TRH: 10.07.2019

REV. TRH: 23.06.2020

REV. NO: 01

Sayfa No: 4 / 4

a. İlanlar: Web sayfası, sosyal medya hesapları ve basılı malzemelerle hasta /hasta yakınları, dış tedarikçi diğer kamu ve kuruluşlar ve dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmeleri yapılmaktadır.

b. İnternet/Web sayfası: <https://sekadh.saglik.gov.tr/> adresinden Hastanemiz vizyonu, misyonu, kurumun gerçekleştirdiği faaliyetler, basın bültenleri, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çeşitli fotoğrafları, yöneticilerin konuşma metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmaktadır. Hastanemiz Web sayfasında iletişim ve adres bilgileri yer almaktadır. Web sayfamızda Hastalar için görüş ve öneri bölümü ve başhekime ulaşım bölümleri bulunmaktadır.

c. Basılı malzemeler: broşür, katalog, afiş ve tanıtım dosyaları: Bu araçlar hastane kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli yer tutmaktadır. Akılcı ilaç kullanım, organ bağıışı, el hijyeni,vb. broşürlerimiz hizmet sunum alanlarında bulunmaktadır.

d. Telefonla İletişim: Telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanır.

e. Yerel basın: Yerel basın aracılığı ile Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi yapılmaktadır.

f. Bekleme alanlarında ve poliklinik önlerinde bulunan bilgilendirme ekranları üzerinden de bilgilendirme yapılır.

6.2.2. Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile iletişimi;

Hastanemizde her birimde hasta ve yakınlarıyla güler yüzlü, anlaşılır ve empati yapılarak iletişim kurulmaktadır. İletişimi bozan durum olduğunda hasta iletişim birimleri çözüm yolunu sağlamaktadır.

6.2.3.Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi;

Hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi birimlere göre değişmektedir. Polikliniklerde muayene eden hekim birebir bilgilendirmesini poliklinikte yapmaktadır. Kliniklerde ziyaret görüşmelerinde, yoğun bakımlarda hasta yakını bilgilendirmeleri belirlenen saatlerde rutin yapılmaktadır.