	NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 1 / 6

1.AMAÇ: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Ağız ve Diş Sağlığı Merkezimizde üretim ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında iletişimin kurum itibarını gözeterek sürdürülmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

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, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve karşılıklı bilgi alış verişinde bulunmaya özen göstermekteyiz.

Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışmalarımıza, daha sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Vizyonumuzun içselleştirilmesine yönelik faaliyetleri destekleriz. Ayrıca kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; Çalışmalarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme “süreçlerinde etkin olmasını hedefleriz. 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. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezimizde 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.

2.KAPSAM: Bu prosedür tüm çalışanlar, dış paydaşlar, hedef kitle, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3.SORUMLULAR: Üst Yönetim ve Tüm Çalışanlar.

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: Hastane içinde ve hastane dışındaki iletişim paydaşlarını (kurum çalışanları, hasta / hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar, gönüllüler, vakıf, dernek, ve basın kuruluşları) ifade etmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 2 / 6

5.FAALİYET AKIŞI:

Kurum İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim:

Merkezimizde 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.

Kurumu Oluşturan Bölüm ve Ögeler Arasında Bilgi ve Karar Akışı;

Kurumumuzu oluşturan bölüm ve ögeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen dikey ve yatay ilişkiler şeklinde yapılır. Organizasyon yapısında belirtildiği üzere her bir bölümün sorumlusu ve bu bölümlerin bağlı olduğu yöneticiler bulunmaktadır. Bölümler arası bilgi ve karar akışı EBYS, HBYS, telefon ve / veya ilgili dokümanlar üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır.

➤ Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) İle İletişim

Kurumumuzdaki bilgi ve karar akışının, belge ve bilgi alış verişinin elektronik ortama aktarılması ve internet üzerinden bu bilgilerin yönetilmesini sağlamaktadır.

➤ Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) Aracılığı İle İletişim

Hastaya ve tedavilerine ait bilgiler, yapılan işlemler, raporlar, görüntüleme tetkikleri (Röntgen vb.) merkezimizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve cd' ye aktarılabilir. Ayrıca EBYS otomasyon aracılığı ile çalışanlara duyurular yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında hazırlanan yazılı dokümanlar internet üzerinden çalışanlarla paylaşılmaktadır.

➤ Telefonla İletişim

Kurum içi bilgi ve karar akışının sağlanmasında dâhili hatlar kullanılmaktadır.

➤ Toplantılar

Merkezimizde 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 (EBYS, HBYS, Telefon, Birim Sorumluları aracılığı ile sözlü olarak) duyurulur.

Değerlendirme ve Denetim Fonksiyonlarında Bilgi ve Karar Akışı;

➤ Sağlıkta Kalite Standartları Değerlendirmesi

Merkezimiz Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından değerlendirilmektedir. Değerlendirme tarihi Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında yayınlanmaktadır. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında sağlık tesislerine Web tabanı üzerinden bildirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 3 / 6

➤ Öz Değerlendirme

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

Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim;

Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim “Hizmet İçi Eğitim Prosedürü” doğrultusunda yapılır. Hazırlanan genel ve hizmet içi yıllık eğitim planına göre veya sonradan dâhil olmuş plan dışı eğitim çalışmalarında; eğitim alacak hedef kitleye eğitim tarihi EBYS, HBYS üzerinden duyurulur.

➤ İlan Panoları

“Panoların Kullanım Talimatı” göre panoların düzenleme ve takip işlemleri yapılır.

➤ Çağrı Cihazı ve Anonslar - Acil Durum Kodları

Acil Durum Kodları; Hastanelerimizde çalışana yönelik şiddet riski / girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde “Beyaz Kod - 4629”; kurumumuzda karşılaşılabilecek solunum veya kardiyak arrest durumlarında “Mavi Kod - 4629”; çocuk kaçırma riski olduğu durumlarda “Pembe Kod - 4629”; meydana gelebilecek herhangi bir deprem, yangın vb. durumlarda “Kırmızı Kod 4629” telefon numaraları ile ihbarda bulunulur. Hastanelerimizde sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra çağrı güvenlik hizmetlerine düşmektedir. Güvenlik ilgili birimlere ulaşarak olay yerine gelmektedir. Her bir acil durum kodu için talimatlar mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili talimatlarda bulunmaktadır.

Yangın İkaz Butonları; Hastane binalarında yangın olduğunda bütün çalışanlara duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonları bulunmaktadır.

➤ Sabit Telefonla İletişim

Hastanelerimizde telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimi devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler bilgi işlem birimi ile koordineli olarak rektörlük teknik birim tarafından yapılır. Kurumumuz telefon rehberi tüm birimlere dağıtılır değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dış hatlarla iletişim kurmak için harici telefonlardan ve hasta kabuldeki telefondan yararlanılır.

Motivasyonun Artırılması ve Kurumsal Kimliğin Sahiplenilmesine Yönelik Faaliyetlerde İletişim;

Çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Birim amirleri, çalışanlarına ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.

Motivasyonun Arttırılması;

- Görevin Netleştirilmesi; Personellerin görev tanımlarının yapılması ve görev tanımlarına uygun çalışmalarının sağlanması,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 4 / 6

- Olumlu Geri bildirim Verilmesi; Çalışanlar işlerini iyi yaptıklarında, yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri, personele takdir cümlelerinin söylenmesi,
- 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.

Kurum Dışı Hedef Kitleye Yönelik İletişim:

- 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 ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilir.


- Web Sitesi

www.ohu.edu.tr/dishekimligifakultesi 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 ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda karar verilmektedir. Hizmete yeni açılan birim veya herhangi bir yenilik olduğunda kurumumuzun web sayfasından duyurular yapılmaktadır. Web sitesi üzerinden Kurum Organizasyon yapısı, Misyon, Vizyon ve Değerleri, Kurum Kalite Birimi ve Çalışmaları, Kuruma ulaşım ve iletişim bilgileri, Kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar, Hekimlere ait uzmanlık dalları, Randevu alma bilgileri, Anlaşmalı olduğumuz kurumlar, çalışma ve poliklinik saatlerimize ait bilgiler bulunmaktadır.

- Telefonla İletişim

Kurumumuz çalışma sistemi hakkında bilgi almak isteyen hasta ve hasta yakınları; kurumumuza telefonla ulaşarak danışma, hasta kayıt biriminden kurumumuzda yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi alabilmektedirler.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 5 / 6

➤ 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. Kurumumuzda hasta hakları kurul sonuçları, SABİM / CİMER / www.ohu.edu.tr posta adresi başvuru sonuçları adi posta /elektronik posta yöntemi ile gönderilmektedir. 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. Röntgen dozimetrelere, satın alma ve depo malzemeleri vb. ilgili kurum ve kuruluşlara kargo ile gönderilmektedir.

➤ Basılı Malzemeler

- Broşür, Katalog ve Afişler: Basılı malzemeler kurum kimliğinin hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletilmesinde önemli bir yere sahiptir. Merkezimize başvuran hastalarımıza kurumumuzda yapılan tedavi işlemleri ile ilgili tanıtım broşürleri, hasta bilgilendirme formları ve çalışma sistemi ile kurumda yapılan yeniliklerle ilgili yaptırılan afişler aracılığı ile bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Kurum tanıtım kitapçığı: Kurumsal iletişim amaçlarımız doğrultusunda hazırladığımız rehber, kurumun tarihçesini, iletişim ve ulaşım bilgilerini, şubelerini, hizmetlerini, projelerini, misyon vizyon ve değerlerini vb. anlatmaktadır.

➤ Yazışmalar / Raporlar

Kurumumuzda iç ve dış yazışmalar, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi” ile yapılır. Manuel yapılan yazışmalar “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik” ile “Standart Dosya Planı” hükümlerine uygun olarak yapılır.

Hastane Çalışanlarının Hasta ve Hasta Yakınları İle İletişimi;

Kurumumuzda hizmet erişimini ve iletişimi kolaylaştırmak amacı ile karşılama, hizmetleri verilmektedir. Danışma, karşılama hasta ve yakınları ile iletişimi engellemeyecek şekilde düzenlenmiştir. Birimde hizmete erişimi kolaylaştırmaya yönelik tanıtıcı broşürler, telefon, bilgisayar, kurum içi telefon rehberi, hizmet veren hekimlerin güncel listesi vb. bulundurulmaktadır. Klinikte ve poliklinikte hasta kaydı yapan çalışanlara yılda en az bir defa hizmet sunum süreçlerine ilişkin “Hasta Memnuniyeti, Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar ile iletişim becerileri” eğitimi yapılmaktadır.

Panolar; hedef kitleye duyurulmak üzere dış kurumlardan gelen ve / veya kurumumuz tarafından yayınlanan afişler “Panoların Kullanım Talimatına” göre asılır.

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
KURUM İÇİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.02	OCAK 2024	0	0	Sayfa 6 / 6

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 yapması gerekmektedir.

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.

Yapılan tüm bu iş ve işlemler Hasta Güvenliği ve Bilgi Güvenliği doğrultusunda yapılır. Tüm çalışanlara yılda en az bir defa kişiler arası iletişim, hasta hakları ve sorumlulukları konulu hizmet içi eğitim verilmektedir.

Görüş, Öneri Kutuları ve Anketler;

Merkezimizde bulunan Görüş, Öneri kutuları aracılığı ile hasta ve yakınları Görüş, Önerilerini form doldurarak bildirmektedirler. Kalite Birimi ve Hasta Hakları Birimi tarafından belirli periyotlar dahilinde kutular açılarak Görüş, Öneri ve Şikâyet konuları ile ilgili üst yönetimin onayı ile hastalara geri bildirim yapılmaktadır.

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Öz Değerlendirme Prosedürü

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Beyaz Kod Ekibi İşleyiş Prosedürü

Mavi Kod Ekibi İşleyiş Prosedürü

Pembe Kod Ekibi İşleyiş Prosedürü

Kırmızı Kod Ekibi İşleyiş Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN