



**NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ**  
**KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.03	OCAK 2024	0	0	Sayfa 1 / 3

### 1. AMAÇ

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

### 2. KAPSAM

Fakültemiz hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

### 3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından yönetim sorumludur.

### 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 amacıyla 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 (fakülte çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

**HBYS:** Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

**DYS:** Doküman Yönetim Sistemi (Resmi Yazışmalar için)

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Genel Hükümler

Fakültede 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 İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları:

- Fakülteyi oluşturan bölüm ve ögeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır.
- Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı öz değerlendirme kapsamında yapılır. Birim amirleri, personeline ilişkin bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.
- Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim, panolar ve sistem üzerinden yapılır.
- Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.

Kurum Dışı Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları:

- Hasta, hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşla web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler.
- Fakülte çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi, aydınlatılmış onamlar, hasta ve hasta yakını bilgilendirme formları ile sağlanır.
- Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcıları ilgili hekim tarafından bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



**NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ**  
**KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.03	OCAK 2024	0	0	<b>Sayfa 2 / 3</b>

### 5.2. Yazışmalar/Raporlar

Fakültemizdeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun olarak yapılır ve bu sistem üzerinden kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

### 5.3. İlan Panoları

Panolara Ve Camlara Asılan Dokümanlara Yönelik Düzenleme Talimatına göre panoların düzenleme ve takip işlemleri yapılır.

### 5.4. Toplantılar

Toplantılar (kurullar, komisyonlar, rutin vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantılar ilan panoları veya resmi yazıyla ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve fakültenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

### 5.5. Görüş Öneri Kutuları

Fakülte içerisinde bulunan görüş öneri kutuları için Görüş Öneri Formu aracılığı ile çalışan, hasta ve hasta yakınları ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Bu kutular aylık periyotlar da açılarak Fakülte Sekreteri, Kalite Yönetim Direktörü ve Hasta Hakları Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Geri bildirim yapılacak hastalar için evraklara notlar alınır ve geri bildirimde bulunulur.

### 5.6. Elektronik İletişim

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. Personele bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail ya da mesaj atılabilir. Toplu mailler personelin sistemde kayıtlı olan e-posta adreslerine gönderilir. Hasta görüş, öneri ve şikayetlerine geri dönüşler; kurumsal telefon, EBYS ve kurumsal e-posta ile yapılır. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

### 5.7. E-mail İşlemleri

Kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na verilir.

### 5.8. HBYS aracılığı ile iletişim

Hastaya ve tedavilerine ait bilgiler, yapılan işlemler ile radyografi görüntüleri fakültemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve cd ye aktarılabilir. Ayrıca HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile personel duyuruları da yapılabilmektedir.

### 5.9. Fakülte web sitesi

<https://www.ohu.edu.tr/dishekimligifakultesi> web sitesi aracılığı ile çalışanlara hasta ve hasta yakınlarına, öğrencilere, gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası kamu kurumları internet siteleri standartları ve önerilerine uygun olarak kurum personelimiz tarafından hazırlanmıştır. Web sitesi aracılığı ile hastalar ve öğrenciler güncel bilgileri takip edebilirler. Kaliteye ait dokümanlar ilgili sekmede yer almaktadır. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda fakülte yönetimi karar verir.

### 5.10. Çağrı Cihazı ve Anonslar

Acil Durum Kodları:

Görevli personele fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için "Beyaz kod 4629"

Kardiyo-pulmoner arrest (Kalp ve solunum durması) için "Mavi Kod 4629"

Çocuk kaçırma riski olduğu durumlarda "Pembe kod 4629"

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



**NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ**  
**KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
KU.PR.03	OCAK 2024	0	0	<b>Sayfa 3 / 3</b>

Yangın durumunda “Kırmızı kod 4629” telefon numaraları ile ihbarda bulunulur. Ayrıca, Yangın Alarmı Butonları ise binada yangın olduğunda bütün personele duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonlarıdır.

Hastane sabit telefonlarından gerekli numaralar tuşlanınca güvenlik birimine ulaşılarak kod aktif hale gelmektedir. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra telefonda aynı numara tuşlanarak çağrı sonlandırılmalıdır. Her bir acil durum kodu için talimat mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili talimatlarda bulunmaktadır.

#### **5.11. Sabit Telefonla İletişim**

Fakültede 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, Fakülte Sekreterinin teklifi ve Dekan onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden uygun bulunanlar teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. Üniversite 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 Dekanın onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Kurumumuz telefon rehberi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dış hatlarla iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

**5.12. Motivasyon çalışmaları:** Çalışanlar için henüz fakültede motivasyon artırıcı girişimlere yönelik çalışma başlatılmamıştır.

**5.13. Kurum çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi:** Fakülte çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi, aydınlatılmış onamlar, hasta ve hasta yakını bilgilendirme formları ile sağlanır. Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.

**5.14. Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi:** Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: laboratuvar, radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcıları ilgili hekim tarafından bilgilendirilir.

## **6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

### **6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar**

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik
- Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
- Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

**6.2. KY.PR.04 Mavi Kod Uygulama Prosedürü**

**6.3. KY.PR.02 Beyaz Kod Uygulama Prosedürü**

**6.4. KY.PR.07 Pembe Kod Uygulama Prosedürü**

**6.5. KY.PR.03 Kırmızı Kod Uygulama Prosedürü**

**6.6. DY.TL.01 Panolara Asılan Dokümanlara Yönelik Düzenleme Talimatı**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN