	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	1 / 6

1. AMAÇ: Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma 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 iki yönlü 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. Çalışmalarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; İç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezimiz misyonunu, vizyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerimizin anlaşılmasını sağlamak üzere çalışmalarımızı bilgilendirerek, süreçlere katılımını sağlarız. Çalışmalarımızın kurumsal değerlerimizi benimseyerek, kurum kültürünü yaygınlaştırmalarına olanak sağlayacak iletişim ortamları oluştururuz. Çalışmalarımızın 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. KISALTMALAR:

- HBYS:** Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
PBS : Personel Bilgi Sistemi

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, hayırseverler ve basın kuruluşları) ifade etmektedir.


5. SORUMLULAR: Üst Yönetim ve Tüm Çalışanlar.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Kurum İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim:

Merkezimizde yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletir. Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre işlem yapılır.

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
--	---	--------------------------------------

	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	2 / 6

6.1.1. Kurumu Oluşturan Bölüm ve Öğeler Arasında Bilgi ve Karar Akışı;

Kurumumuzu oluşturan bölüm ve öğeler 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 anlık olarak yönetilmesini sağlamaktadır.
- **Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) Aracılığı İle 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. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile çalışanlara duyurular yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında hazırlanan yazılı dokümanlar intranet ve HBYS kalite doküman yönetimi modülünden ilgili çalışanlarla paylaşılmaktadır. HBYS mesaj modülünden kurum içi tüm çalışanlarla kişisel ve toplu olarak mesaj gönderilebilmektedir.
- **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 (HBYS, İç Tamim, Anons, Telefon, Birim Sorumluları aracılığı ile sözlü olarak) duyurulur.


6.1.2. Değerlendirme ve Denetim Fonksiyonlarında Bilgi ve Karar Akışı;

- **Sağlıkta Kalite Standartları Değerlendirmesi**
Merkezimiz yılda bir kez, 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.
- **Öz Değerlendirme**
Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı “Öz Değerlendirme Prosedürüne” göre yapılır.
- **Türk Standartları Enstitüsü (TSE) Değerlendirmesi**
Merkezimiz TSE tarafından yılda bir kez bir “Gözetim Tetkiki” ve üç yılda bir “Belge Yenileme Tetkiki” ile değerlendirilmektedir.

6.1.3. Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim;

Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim “Çalışan Eğitimleri Talimatı” doğrultusunda yapılır. Hazırlanan yıllık eğitim planına göre veya sonradan dâhil olmuş plan dışı eğitim çalışmalarında; eğitim alacak hedef kitleye eğitim tarihi HBYS üzerinden duyurulur.

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
--	---	--------------------------------------

	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	3 / 6

➤ **İlan Panoları**

“Panolara Asılan Doküman 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 - 11155”; kurumumuzda karşılaşılabilecek solunum veya kardiyak arrest durumlarında “Mavi Kod - 11100”; çocuk kaçırma riski olduğu durumlarda “Pembe Kod - 11113”; meydana gelebilecek herhangi bir deprem, yangın vb. durumlarda “Kırmızı Kod 15400” telefon numaraları ile ihbarda bulunulur. Hastanelerimizde sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra anons sistemi aktif hale gelmektedir. Her bir acil durum kodu için prosedürler mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürlerde 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 iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler santral tarafından yapılır. Kurumumuz telefon rehberi 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.

6.1.4. Motivasyonun Artırılması ve Kurumsal Kimliğin Sahiplenilmesine Yönelik Faaliyetlerde İletişim;


- Çalışanlarla yapılan bilgilendirme toplantıları, çalışan anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Çalışan personelin iletişim bilgilerine PBS’ de yer verilir. PBS’ personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası, yıllık izin ve rapor bilgileri, kan grubu fotoğrafı, eğitim bilgileri, yabancı dil bilgisi ve çalıştığı birime ilişkin bilgilere yer verilir. Birim amirleri, çalışanlarına ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.

- Motivasyon için özel günlerinde çalışanlarımızın cep telefonlarına mesaj gönderilmektedir.

➤ **Motivasyonun Arttırılması;**

- ✓ *Görevin Netleştirilmesi;* Personellerin görev tanımlarının yapılması ve görev tanımlarına uygun çalışmalarının sağlanması,
- ✓ *Olumlu Geribildirim Verilmesi;* Çalışanlar işlerini iyi yaptıklarında, yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri, personele takdir cümlelerinin söylenmesi,
- ✓ *Maddi Olmayan Ödül Sisteminin Kişiselleştirilmesi;* Kişiye ait teşekkür, takdir, başarı belgelerinin verilmesi veya verdirilmesi,
- ✓ *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.

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
------------------------------------	---	------------------------

	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	4 / 6

➤ **Kurumsal Kimliğin Sahiplenmesi;**

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 spor aktiviteleri, önemli gün ve haftalarda kutlama organizasyonu, uyum eğitimleri ve çalışan memnuniyet anketleri yapılmaktadır.

6.2. Kurum Dışı Hedef Kitleye Yönelik İletişim:

6.2.1. 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, dijital hastane gazetesi ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilir.

➤ **Web Sitesi**

<http://hastaneler.erciyes.edu.tr/> 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. Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır. Hangi duyuruların ve ya 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, Kurum Kalite Birimi ve Çalışmaları, kuruma ulaşım ve iletişim bilgileri, kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar, hekimlere ait uzmanlık dalları, Anlaşmalı olduğumuz kurumlar, çalışma ve poliklinik saatlerimiz, nöbetçi eczane ve çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar mevcuttur. Hastanemizin facebook ve twitter sosyal medya hesaplarından etkinlik ve duyurular hedef kitleye iletilmektedir (<https://twitter.com/eruhastaneleri>, <https://www.facebook.com/ERUTFH>). Ayrıca hastalar internet web sitesi üzerinden (<http://hastaneler.erciyes.edu.tr/>, tfh@erciyes.edu.tr) görüş, öneri ve şikâyetlerini bildirebilmektedirler.

➤ **Telefonla İletişim**


Kurumumuz çalışma sistemi hakkında bilgi almak isteyen hasta ve hasta yakınları; kurumumuza telefonla ulaşarak danışma, hasta kayıt ve santral biriminden kurumumuzda yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi alabilmektedirler. Ayrıca 444 38 83 no’lu Bilgi Danışla Hattı aracılığıyla hedef kitle bilgilendirilmekte, talep edenlere telefonla randevu verilmektedir.

➤ **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; kurum dışı iletişimlerde karşı tarafta fax (belgegeçer) cihazı bulunması şartı ile kullanılmaktadır. Belgelerin hızlı aktarımı ve / veya belgelerin teslim edilmesi gereken durumlarda faks gönderilmektedir. Raporlardan ulaşım ulaşıldığını gözlemlenmektedir. Kurumumuzda Başhekimlikte ve Hasta ve Sevk Kontrol Biriminde fax cihazı bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
--	---	--------------------------------

	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	5 / 6

➤ **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.

➤ **Çağrı Butonu**

Kurumumuzda hasta yataklarının yanlarında hemşire çağrı zili bulunmaktadır. Hastalar herhangi bir ihtiyacında bu zili kullanırlar.

➤ **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 / thf@erciyes.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, randevu kartları ve çalışma sistemi ile kurumda yapılan yeniliklerle ilgili yapılan 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.

Erciyes Tıp Haber Bülteni: Hedef kitemizin bilgilendirilmesi amacıyla hastanede yapılan tüm etkinlikler, dijital ortamda hazırlanarak paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

Kartvizit; Kurumun yöneticileri hem kendilerini tanıtmak hem de kurumlarını tanıtmak amacıyla kartvizit bulundurabilmektedir.

➤ **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.


➤ **Basın Kuruluşları İle İletişim**

6.2.2. Hastane Çalışanlarının Hasta ve Hasta Yakınları İle İletişimi;

➤ Kurumumuzda hizmet erişimini ve iletişimi kolaylaştırmak amacı ile Halkla İlişkiler Birimi tarafından karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetleri verilmektedir. Halkla İlişkiler Birimi danışma, karşılama ve yönlendirmeleri 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. Halkla İlişkiler Birimi ile 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. Hasta kayıt birimlerinde tanıtıcı broşürler ve güncel hekim listeleri bulundurulmaktadır.

➤ *Panolar;* hedef kitleye duyurulmak üzere dış kurumlardan gelen ve / veya kurumumuz tarafından yayınlanan afişler “Panolara Asılan Doküman Talimatına” göre asılır.

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
--	---	--------------------------------

	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	KU.PR.03
		YAYIN TARİHİ:	OCAK 2019
	KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
		SAYFA NO:	6 / 6

6.2.3. 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 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.
- Hastalara yönelik eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri sözlü yapılmasının yanı sıra, merkezimiz 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 yapılır. Tüm çalışanlara yılda en az bir defa kişiler arası iletişim, hasta hakları ve sorumlulukları konulu hizmet içi eğitim verilmektedir.
- **Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutuları ve Anketler**
Merkezimizde bulunan Görüş, Öneri ve Şikâyet kutuları aracılığı ile hasta ve yakınları Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini form doldurarak bildirmektedirler. Halkla İlişkiler Birimi tarafından haftada bir defa kutular açılarak Görüş, Öneri ve Şikâyet konuları ile ilgili üst yönetimin onayı ile hastalara geri bildirim yapılmaktadır.
Ayrıca kurumumuzda her ay hasta memnuniyet anketleri yapılarak hastaların geri bildirimleri değerlendirilmektedir.
Görüş, öneri ve şikâyetler ile anketler Yılda bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında da görüşülmektedir.
- **Hasta Haklarına Yönelik Başvuruların İncelenmesi**
01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğü iren “Hasta Hakları Yönetmeliği” doğrultusunda başvurular değerlendirilerek “Hasta Başvuru Sisteminden (HBBS)” takibi yapılmakta ve ilgili başvuru sahibine geri bildirimde bulunmaktadır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 7.1. Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği
- 7.2. Sağlıkta Kalite Standartları
- 7.3. Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
------------------------------------	---	------------------------