|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ÖZEL LEVELHOSPITAL****İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ** | DOKÜMAN NO | KU.PR.01 |
| İLK YAYIN TARİHİ | 02.01.2016 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 1/4 |

1. **AMAÇ**

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

1. **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, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya özen gösteririz.

Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışanlarımıza sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Vizyonumuzun içselleştirilmesine yönelik faaliyetleri destekleriz. Ayrıca, kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; çalışanlarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme” süreçlerinde etkin olmasını hedefleriz.

Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını hedefleriz. Paydaşlarımızın temel beklentilerini karşılamaya yönelik, Hastane Yıllık Faaliyet Raporu ile şeffaf bir biçimde performansımızı paylaşırız.

Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Hastane misyonunu, vizyonunu, değerlerini ve amaçlarını anlamasını 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. Çalışanlarımızın bilgiye kolay ulaşabilmesi için güncel teknolojiyi sürekli izler ve iletişim etkinliğimizi geliştirecek her türlü önlemi alırız.

İşbirliği yaptığımız kuruluşlarla karşılıklı güven, saygı ve açıklığa dayalı sürdürülebilir bir ilişki kurarız. Olası işbirliklerinin belirlenmesini kolaylaştıracak yaygın ilişki ağları oluştururuz.

Hedef kitlemizin kısa ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirler ve bu gereksinimleri karşılarız. Hedef kitlemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

1. **KAPSAM**

Bu prosedür hastanemiz hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

1. **KISALTMALAR**
2. 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.
3. Hedef kitle: hastane içinde ve hastane dışındaki iletişim paydaşlarını (hastane çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, kamu kurumlan, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.
4. HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
5. TANIMLAR
6. SORUMLULAR

Tüm çalışanlar

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ÖZEL LEVELHOSPITAL****İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ** | DOKÜMAN NO | KU.PR.01 |
| İLK YAYIN TARİHİ | 02.01.2016 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 2/4 |

1. **FAALİYET AKIŞI**

**6. 01. Genel**

Hastane 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. Hastaneyi oluşturan bölüm ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır. Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı özdeğerlendirme prosedürüne göre yapılır. Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları :Hasta hasta yakını, dış tedarikçi, kamu kurumları gibi dış paydaşlar resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. Hastane çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; Aydınlatılmış onamlar, hasta hasta yakını eğitim ve bilgilendirme formları, günlük vizitler, taburculuk eğitim formları, anamnezler Hasta güvenliği prosedürü ve yataklı servisler prosedürü doğrultusunda yapılır. Motivasyonun arttırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Çalışan personelin iletişim bilgilerine HBYS’de yer verilir. HBYS’de bulunan İKYS modülünde ; personelin adı, soyadı, unvanı, TC numarası,telefon numarası ,adresi,eğitim durumu,doğum tarihi,Hizmet süresi ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. Birim amirleri ve insan kaynakları biriminin personele ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar. Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: laboratuvar, radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda Hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir ayrıca web sitesi aracılığı ile laboratuvar sonuçlarına ulaşabilirler. Taburculuk sürecinde ise taburculuk eğitim formu ve epikriz raporu ile hizmet alıcılar bilgilendirilir .Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim eğitim prosedürü ve eğitim planı doğrultusunda yapılır.

1. Yazışmalar/Raporlar

Hastanemizdeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun olarak yapılır. Yazışmalar, “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar, rapor hastane web sayfasında ilan edilir.

1. İlan Panoları

Hastanede düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan hastane hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar başhekimin onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, panonun bulunduğu yere göre hasta iletişim birimi, personel birimi, ilgili birim sorumluları ve güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında başhekimliğe bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür.Panolara ilişkin diğer hususlarda Dokümanların Asılması Prosedürüne göre yapılır.

1. Toplantılar

Hastane de toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü biçimde yapılır. Kurul komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak duyurulur. Ayrıca rutin toplantılar için toplantı yapılmadan 1 gün önce duyurulur. Toplantılarda alınan ve hastanenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

1. Görüş (Öneri-Şikayet ve Teşekkür) Kutuları

Hastane içerisinde bulunan toplam 2 adet öneri ,görüş ve şikayet kutuları mevcuttur. kalite birimi tarafından haftada bir kez formlar toplanarak değerlendirilir.HBYS üzerinde bulunan ‘öneri,görüşve şikayet modülünden bildirimde bulunulmaktadır. Kalite birimi tarafından aylık rapor olarak yönetime sunulur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ÖZEL LEVELHOSPITAL****İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ** | DOKÜMAN NO | KU.PR.01 |
| İLK YAYIN TARİHİ | 02.01.2016 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 3/4 |

1. **Elektronik İletişim**

Hastanemizde HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi), E-bütçe (Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi), İKYS (İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi), KYS(Kalite yönetim sistemi),TSİM(Temel Sağlık İstatistikleri Modülü), TDMS (Tek Düzen Muhasebe Sistemi),) ilgililerce kullanılmaktadır. 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. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

Personele bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail atılabilir.

1. **HBYS aracılığı ile iletişim**

Tahlil, tetkik ve medikal raporlar hastanemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

Hastane Web Sitesi <http://info@levelhospitalcom> web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız laboratuvar sonuçlarını görebilir, güncel bilgileri ve hasta eğitimlerini takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Personelimiz için bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular kalite sekmesinde yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda başhekim (ya da yetkilendirdiği kişi) karar verir.

1. **Çağrı Cihazı ve Anonslar**

Acil Durum Kodları: Hastanemizde, Fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için Beyaz kod 1515; Kardiyo- pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması) için Mavi Kod 1515; Yenidoğan, Bebek, Çocuk Kaçırılması ve ya Kaybolması için Pembe Kod 1515 uygulamaları bulunmaktadır. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra aynı telefondan aynı numara tuşlanarak çağrı sonlandırılmalıdır. Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır.

Acil Kan Anonsları: Hastaların acil kan ihtiyacını karşılamak için, görevli sağlık personeli tarafından, gerekli olan kan grubu ve irtibata geçilecek birim belirtilerek, Başhekimin talimatı ile santral görevlisi tarafından acil kan ihtiyacı anonsu yapılır.

Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için Başhekim veya üst yöneticilerin talimatı ile santral görevlileri tarafından anons yapılır. Faaliyet, koruma ve güvenlik amirlerince organize edilir.

Diğer Anonslar: Herhangi bir nedenle görev yerinde bulunmayan ve acil ulaşılması gereken kişilerle irtibat kurabilmek amacıyla ilgili birim tarafından santrale iletilen anons talimatıdır.

Yangın İkaz Butonları: Hastane binalarında yangın olduğunda bütün personele duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonlarıdır.

1. **Telefonla İletişim**

Hastanede 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, müdürlerin teklifi ve başhekimin onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden başhekimlikçe uygun bulunanlar teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır.Yeni bir telefon hattı tahsisi talebi iç yazışmayla yapılır. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. hastane 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 “iç yazışmayla” yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ÖZEL LEVELHOSPITAL****İÇ/DIŞ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ** | DOKÜMAN NO | KU.PR.01 |
| İLK YAYIN TARİHİ | 02.01.2016 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 4/4 |

Dâhili telefon fihristi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır. Harici telefonlar sadece Genel koordinatör,Başhekim ,Başhemşire, Müdürler ve Hasta İletişim Birimi’nde bulunmaktadır.

1. **Telsiz İle İletişim**

Hastanenin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlik görevlilerinin birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
2. **Dış Kaynaklı Dokümanlar**

 Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

Yükseköğretim Kurumlan Saklama Süreli Standart Dosya Planı

Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

E-Posta Şifre Talep Formu

E-Posta Başvuru Formu

1. İç Kaynaklı Dokümanlar

AD.PR.02 Beyaz Kod Uygulama Prosedürü

AD.PR.01 Mavi Kod Uygulama Prosedürü

AD.PR.03 Pembe Kod Uygulama Prosedürü

DY.TL.05 DOKÜMANLARIN ASILMASI TALİMATI

İK.PR.04 HASTA VE CALISAN MEMNUNIYETI PROSEDURU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HAZIRLAYAN** | **KONTROL EDEN** | **ONAYLAYAN** |
| BİLGİ İŞLEM | PERFORMANS VE KALİTE BİRİMİ | BAŞHEKİM |