



Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 1/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

## KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİLERİ

Günümüzde kuruluşlar açısından iletişimin önemi, özellikle teknoloji dünyasında yaşanan gelişmeyle birlikte hayati bir rol üstlenmektedir. Rekabet ortamında firmalar, sadece varlıklarını sürdürmek için değil ayakta kalmak, farklılaşmak, hedef kitle tarafından tercih edilmek adına kurumsal iletişimi etkin bir şekilde kullanmak zorundadır. Ayrıca kurumların avantaj elde etmeleri için stratejik planlamalarında kurumsal iletişimi odak noktaya yerleştirmeleri gerekmektedir.

### Yönetişim Kavramı

Yönetişim, postmodern dünya düzeninde yaşanan krizler ve bunların neden olduğu tartışmalara yeni çözüm önerileri üreten güncel bir yönetim teorisidir.. Yönetişim, kurumların, yönetim kalitesini iyileştirme arayışlarının sonucunda ortaya çıkan ve klasik yönetim tarzına yepyeni değerler eklenmesini içeren bir sürecin sonucudur. İyi yönetim ise, klasik yönetim anlayışına şeffaflık, açıklık, hesap verebilirlik, katılımcılık, etkinlik, hukuka bağlılık ve sosyal sorumluluk gibi temel öğelerin egemenliğidir.

Kurumsal yönetim, kurumun amaç ve hedeflerinin saptandığı ve bunlara erişebilmek için performans izleme araçlarının belirlendiği yapıyı ortaya koyar. Bir başka ifadeyle işletmenin yönetimi, yönetim kontrolü ve performansına odaklanan kurumsal yönetim, şirketin sahipliği ile yönetim arasındaki ilişkiler sistemini temsil eder.

### Kurumsallaşma

Kuruluşun belli amaç ve hedefler doğrultusunda belli ilke ve değerler çerçevesinde yönetilmesidir. Bu amaç ve hedefler öyle güçlü ve çekici, ilke ve değerler de öylesine sağlam ve bağlayıcıdır ki, kuruluşun mevcut yöneticileri kendilerini bunlara uygun hareket etme zorunda hissederler. Kuruluşun kişilerden ziyade kurallara, standartlara, prosedürlere sahip olması, kendisine özgü iş yapma usul ve yöntemlerini içermesi ve bu sayede diğer şirketlerden farklı ve ayırt edici bir kimliğe bürünmesi sürecidir. Kurumsallaşma aynı zamanda sistematik olarak kuralların oluşturulması süreci şeklinde ifade edilebilir.

Kurumsallaşmış işletmelerin özellikleri incelendiğinde;

- İnsan Kaynakları uygulamalarına
- Kendine has kimlik yapısına
- stratejik plana bilgi sistemine
- iç kontrol sistemine
- örgüt kültürüne sahip oldukları söylenebilir

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 2/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

## Kurumsal İletişim

Kurumsal iletişim, kurumun 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 sağlarken diğer yandan ise dış hedef kitleyle etkileşimi sağlayarak kurumun itibarını yönetmek adına belli kurallar içinde gerçekleşen iletişim sürecidir.

Kurumsal iletişim; kurum içi ve kurum dışı iletişime yönelik uygulamaların tutarlı bir biçimde yönetilmesi için proaktif çalışmaları, kurum kimliğinin, kültürünün, felsefesinin, değerlerinin ilgili çevrelere doğru ve eksiksiz bir şekilde aktarılmasını ve bu çalışmaların profesyonelce yönetilmesini içeren iletişim sürecini tanımlamaktadır. Kurumsal iletişim; birden fazla insanın bir amaç etrafında toplanmasını sağlayan, bir araya gelen insanların güç birliği yaparak kurumun amaçları yönünde etkili bir biçimde çalışabilmeleri için aralarında olması gereken iş birliğini ve çevresiyle uyumlarını sağlamada önemli bir rolü olan her türlü insan etkinliğinin paylaşılmasıdır.

Kurumsal iletişim, kurumun varlığını sürdürmesi ve gelişmesi için gerekli olan kurum içi ve kurumla çevresi arasındaki iletişimi sağlar. Kurumsal iletişimin başarısı, iletişimin kurumun amaçları doğrultusunda belirli bir düzen ve yapı içerisinde, etkili bir politikanın oluşturulmasına bağlıdır.

### Kurumsal iletişimin amaçları:

- Kurum içi ve kurum dışı faaliyetleri desteklemek (düzenleme),
- Kurum ve ürün yönetimine kimlik oluşturmak (ikna etmek),
- Kurum içi ve kurum dışı hedef kitleye bilgi vermek (bilgiyi verme),
- İyi bir kurum vatandaşı olarak bireyleri sosyalleştirmek (bütünleştirme).

Kurumsal iletişimde kullanılan yazılı iletişim araçları: kurum gazetesi ve dergisi, broşür, bülten ve el kitapçıkları, afişler ve pankartlar, ilan (duyuru) panoları, mektuplar, yıllık raporlar, rozetler ve damgalardır. Kurumsal iletişimde kullanılan sözlü iletişim araçları; görüşme ve toplantılar, konferans ve seminerler, telefonda görüşme. Kurumsal iletişimde kullanılan teknolojik iletişim araçları: bilgisayar ve İnternet, intranettir. Stratejik planın geliştirilmesi ve uygulanması, organizasyonun en üst düzey yetkilisinin birinci dereceden sorumluluğundadır. Ancak kurumsal iletişim, sürecin başarıyla yürütülmesinde üst yönetimin her zaman yanında yer alır. Günümüzde organizasyonların faaliyetlerinin yürütülmesinde ekonomik çıkarlarının ve yasal zorunlulukların yanında sosyal ve etik sorumlulukları da gözetmesi, varlığını sürdürebilmesi için kaçınılmazdır. Uzun vadeli itibar yapılandırılmayı amaç edinen kurumsal iletişim, paydaşları anlamak, onların sorunlarına duyarlı olmak ve onları organizasyonun işleyişinde anahtar gruplar olarak görmek durumundadır. Bu nedenle

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 3/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

stratejik yönetim süreci içerisinde kurumsal iletişim yöneticilerine paydaşların stratejik yönetimi noktasında önemli görevler düşer. Kurumsal iletişimin organizasyonun yönetimi ve paydaşlar arasındaki köprü oluşturma rolü stratejik yönetimin etkin işleyişi için de gereklidir. Paydaşlardan stratejik bilgilerin toplanması, dış çevreden çeşitli taramalar ile sorunların öğrenilmesi, bu stratejik verilerin organizasyonun strateji belirleme sürecine dâhil edilmesi, kurum içinde stratejik yönetim kararlarının ilgililere aktarılması ve uygulama aşamasında etkileşimin süreklilik içinde olmasının sağlanması gibi temel faaliyetler kurumsal iletişim yönetiminin süreçte aktif olarak yer almasını gerektirir.

Sağlık Kuruluşumuz mevcut analizleri (tıbbi/idari/mali) yapıldıktan sonra ilk 5 yıllık strateji planları yapılmıştır. Bu planlama yapılmadan önce Üst Yönetimi ve Birim Sorumluları, hekimler ve diğer tüm personelle karşılıklı ve gruplar halinde görüşmeler yapılmış ve onların da fikirleri alınmıştır.

## Kurum Hedefleri

### 1. Kısa Vadeli Hedefler (ilk 6 aylık)

- Vizyon, Misyon ve Değerler'in belirlenmesi
- Laboratuvar hizmetlerinin değerlendirilmesi
- Acil servis müsaade sürelerinin takip edilmesi
- Poliklinik muayene bekleme sürelerinin kısaltılması ve sabah saatlerinde oluşan yoğunluğun önlenmesi
- Personel eksikliklerinin tamamlanması için çalışmaların yapılması
- Çalışan personelin motivasyonunun artırılması
- Hastane Bilgi Yönetim Sisteminde web uygulamalarının tamamlanması
- Kurum personellerine görev kültürünün kazandırılması
- Kurum personellerinin süreçlerde aktif katılımının sağlanması
- Çalışan memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Kurum içi ve kurum dışı paydaşlarla (Hastalar, Hasta yakınları, Belediye, Kaymakamlık, Sivil Toplum Örgütleri, medya) sorunların ve çözümlerin paylaşılması, hedeflerin anlatılması

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 4/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

#### 2. Orta Vadeli Planlar (12-18 aylık)

- Mevcut binanın tamamında içi cephe boyamasının tamamlanması
- Hastane bahçesi peyzaj düzenlemesi
- Personellerin ek ödeme miktarlarının artırılması
- Binanın daha verimli kullanımının sağlanması
- Binada bulunan fiziksel ve donanımsal eksikliklerinin ( Bakanlık yönetmelikleri ve Sağlık Kalite Standartları) giderilmesi
- Röntgen biriminin fiziksel ve donanım eksikliklerinin giderilmesi (laboratuvar cihazlarının model yılının düşürülmesi, dijital röntgen cihazı eksikliğinin tamamlanması)
- Kurum içi ve kurum dışı paydaşlarla (Belediye, Kaymakamlık, Sivil Toplum Örgütleri, medya) sorunların ve çözümlerin paylaşılması, hedeflerin anlatılması
- Poliklinik odalarının ,ofis malzemelerinin ve mefruşatlarının yenilenmesi
- Kalite ve verimlilik iyileştirmelerine devam edilmesi
- Personellerine kurum kültürü ve kurum kimliği kazandırılması
- Mevcut medikal ve ayniyat depolarının yenilenmesi
- Geliri arttırmak ve giderleri düşürmek için çalışmaların planlanması ve alınacak kararların uygulanması
- Çalışan memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Kurum içi ve kurum dışı mevcut anketler ve ilave yapılacak anketlerle tespit edilen sorunların çözümü
- Hastane personellerine çeşitli eğitimler verilmesi (iletişim eğitimleri, oryantasyon eğitimleri, tıbbi eksiklik tespit edilen konularda eğitimler vb)
- Eğitilere katılımın artırılması için çalışmaların yapılması, eğitim şeklinin gözden geçirilmesi.
- Kurum içi ve kurum dışı sosyal faaliyetler düzenlenmesi
- Personel motivasyonunu artırıcı çalışmalar yapılması
- Personelin değişime ayak uydurması için çalışmalar yapılması
- Tüm tıbbi ve diğer cihaz ve sistemlerin bakım onarım ve gerektiğinde tamiratlarının hızla yaptırılması ve mağduriyetin minimuma indirilmesi
- Enerjide verimlilik çalışmaları yapıp temiz enerjiye geçmek

#### 3. Uzun vadeli planlar

- Sağlık kuruluşuna ileri görüntüleme tetkikleri için MR cihazı kurulumunu sağlamak

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 5/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

- Kalite standartlarını (Bakanlıkça belirlenmiş ) sağlayıp İSO 9001 belgesi için çalışmalara başlanması
- Dijital hastane (HIMSS 7) çalışmalarına başlanması
- Çalışan memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerin yapılması
- Kurum içi ve kurum dışı paydaşlarla (Belediye, Kaymakamlık, Sivil Toplum Örgütleri, medya) sorunların ve çözümlerin paylaşılması, hedeflerin anlatılması

### Kurumsal İletişim Stratejileri

Sağlık Kuruluşumuzda tüm bu hedeflere ulaşmak için çalışmalar yapılırken kurum içi ve kurum dışı hedef kitleyle iletişim kurularak düzenli bir şekilde yapılacaklar anlatılmalı, onların da sürece dahil olması sağlanacaktır. Tüm süreçlerin ekip çalışması ve ekip ruhu anlayışı çerçevesinde işlediği, başarılı olmanın ve hata yapmamanın temelinde ekip çalışmalarının önemli olduğu yadsınamayacak bir gerçektir. Bu bilinçle önce kurum içi ve sonrasında kurum dışı hedef kitlelerle sağlıklı bir iletişim kurulması ve süreçler hakkında hedef kitlenin bilgilendirilmesi ve motive edilmesi sağlanacaktır.

#### Kurum İçi Hedef Kitle:

- Tüm personel kurum içi hedef kitle kabul edilmelidir.

#### Kurum Dışı Hedef Kitle:

- Hastalar
- Hasta yakınları ve refakatçılar
- İl Sağlık Müdürlüğü
- Çankaya Kaymakamlığı
- Çankaya Belediyesi
- Ankara Büyükşehir Belediyesi
- Yerel ve ulusal yazılı ve görsel medya
- Yerel radyo kanalları
- Çankaya İlçe Emniyet Müdürlüğü
- Çeşitli Sivil Toplum Dernekleri
- Tıbbi malzeme , ilaç ve diğer malzeme tedarikçileri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 6/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

#### Kurum İçi İletişim Kuralları

Kurum içi tüm personelle yönetim birimleri ve üst yönetim arasında sağlıklı iletişim kurmak için çeşitli komite ve komisyonlar görev alacaktır. Bunlar:

- SKS kapsamında kurulan komiteler
- Sağlık Kalite Direktörlüğü
- Hasta Hakları Birimi
- Eğitim Birimi

#### Kurum içi personelle iletişim kuralları:

- Yukarıda belirtilen komisyonların olağan toplantıları yapılır. Bu toplantılarda ilgili birim ve yönetim notlar alır. Bu notlar gerektiğinde Yönetim ve ilgili birimlerce tartışılır ve yapılacaklar planlanır.
- Başhekim ve hastane müdürü aylık toplantılar yapar. Toplantılarda ilgili yönetim birimlerinin haftalık yaptığı çalışmalar, personel görüşleri ve önerileri, anketler, şikayet ve öneriler değerlendirilir. Yine dış paydaşlardan gelen şikayetler, öneriler, yapılması gereken işlemler tartışılır. Tartışmalar konunun mahiyetine göre yönetim toplantılarında ve/veya ilgili komisyon/komite toplantılarında karara bağlanır.
- Karar uygulanırken aşağıda belirtilen iletişim yolları ile gerekli birimler ve gerekiyorsa tüm personeli bilgilendirilir.
- Kurum içi iletişim araçları yönetiminin izni veya bilgisi dahilinde kullanılır. Kullanılırken gereksiz mesajlardan kaçınılmalıdır. İfadeler yalın ve net olmalıdır. Gereksiz yazışmalar yapılarak çalışanların zaman ve iş kaybı yaşatılmamalıdır. Aşağıda belirtilen kurum içi iletişim ve basılı araçlardan hangisi veya hangilerinin kullanılacağı, içeriğinin ne olacağı ve nasıl dizayn edileceği yönetimi, Kalite direktörlüğü Birimi ve ilgili birim sorumluları ortak karar verecektir.

#### • Kullanılacak kurum içi sözlü iletişim araçları:

##### Tüm Çalışanların Katıldığı Toplantılar

- Yönetim toplantı çağrısı yapılmalıdır.
- İlgili konular, hedefler ve problemler tartışılır.
- Hastane yönetiminin hazırladığı plan ve stratejiler tartışılmalıdır.
- Konu ile ilgili personellerin tutumları, önerileri ve istekleri not alınmalıdır.
- Öngörülebilir riskler ve olaylar değerlendirilmelidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 7/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

#### Bölüm Toplantıları

- İlgili Bölüm Yöneticisi toplantı çağrısı yapar. (intranet / telefonla)
- Önceki toplantı kararları değerlendirilir.
- Yapılması gerekenler ilgili bölümlerin sorumlularına ve/veya çalışanlarına anlatılmalıdır.
- Gerekirse sunum yapılmalıdır.

#### Odak Grup Toplantıları

- Bir olay ve/veya konu ile ilgili katılması gereken kişiler toplantıya çağrılır.
- Konu her yönüyle tartışılır.
- Bir problem veya yaşanan bir olayla ilgili ise konunun nedenleri, çözüm önerileri, çözüm yolları ve uygulama stratejileri belirlenir.
- Gerekirse tekrar toplantı yapılarak değerlendirmeler yapılır.

#### Soru Cevap Oturumları

- Yönetimi veya İlgili yönetim birimi tarafından yapılır.
- Tüm hastane personeli veya belli gruplarla ilgili ise o grupta çalışan tüm personelin katılımı sağlanmalıdır.
- Fikir ve sorulara açık bir ortam oluşturulmalıdır.

#### Yeni Çalışanlar İçin Oryantasyon Programı

Muhasebe birimi tarafından düzenlenir.

Yeni çalışana kuruluş içi ve çevresi, misyonu, vizyonu ve değerleri, plan ve hedefleri, çalışma ortamı, çalışma şekli, bölümler tanıtılır. İlgili kişilerle tanıştırılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



**ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ**

**KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ**

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 8/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

• **Kullanılacak kurum içi basılı ve teknolojik iletişim araçları:**

**Yazışmalar**

- İlgili birim tarafından hazırlanır.
- İmzalı veya e-imzalı şekilde ilgililere tebliğ edilir.

**Broşürler**

- İlgili birim tarafından yönetimini bilgisi dahilinde hazırlanır.
- Toplantılarda ve eğitimlerde dağıtılabilir.

**Hatırlatmalar**

Yönetim tarafından resmi yolla ilgili personellere dağıtılır.

**Bilgi Kartları**

- Yönetim ve Kalite Direktörü tarafından hazırlanır.
- İlgili personellere ulaşacak şekilde dağıtılır veya konumlandırılır.

**Posterler**

- Yönetim onayı ile isteyen veya ilgili personeller hazırlar.
- Hastane içinde yönetimin uygun gördüğü yerlerde yayımlanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI





## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 9/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	-------------------

#### Dosya ve sunumlar

İlgili kişi(ler) tarafından hazırlanır ve dağıtılması gereken personellere teslim veya tebliğ edilir.

#### Mektuplar

- Yönetim tarafından hazırlanır.
- Özel gün ve haftalarda veya sosyal olaylarda ilgililere gönderilir.

#### Toplantılarda kullanılacak yazılı iletişim materyalleri

- Toplantı öncesi gündeme ilişkin konular kısa özetler halinde hazırlanır.
- Toplantıya katılacak personellere toplantı öncesi veya toplantı esnasında teslim edilir.

#### E-Mail

İlgili birim tarafından ilgili kişi veya kişilere bir konu hakkında, plan hakkında, bilimsel bir araştırma hakkında, analizler hakkında bu yolla da bilgilendirme yapılabilir.

#### Intranet

Hastane HBYS veya özel intranet sistemi ile ilgili birimler gerekli kişilere yazışma yapabilir. Yazışmalarda sohbet içeriği değil, konu kısa ve net bilgilerle özetlenmeli, bir talimat içeriyorsa uygun bir dil kullanılmalıdır. Konunun içeriğine göre önemli ve gerekli konularda yönetimden izin alınmalıdır.

#### WhatsApp ve benzeri iletişim araçları

- Yönetimdeki ilgili sorumlular konusuna göre gruplar oluşturmalıdır.
- Gruplarda anlık problemler ve hızlı çözüm amaçlanmalıdır.
- Gereksiz yazışmalar olmamalıdır.
- Grubun oluşturuluş amacının dışında yazışmalara müsaade edilmemelidir.
- Yazışmalarda hakaret veya sınırı açan tartışmalar yaşanmamalıdır. Bu tarz yazı yazarlar uyarılmalıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 10/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	--------------------

#### Kurum dışı personelle iletişim kuralları:

- Kurum dışı çok sayıda paydaş bulunmaktadır.
- Sağlık alanında üst kurumlarla iletişimde yazışmalar, ziyaretler ve toplantılar yoluyla yazılı ve sözel yollar kullanılır. Bu kurumlarla iletişimde tartışılan konular hakkında hastane yönetimi bilgilendirilir. Yetki devri yapılmamış hiçbir konuda Yönetimden izinsiz yazışma veya toplantı yapılmamalıdır. Gerektiğinde üst kurum amirleri Yönetim tarafından hastaneye davet edilerek de toplantı ve ziyaretler gerçekleştirilir.
- İlçede bulunan üst kurumlar ve yandaş kurumlarla yazılı ve görsel iletişim yolları kullanılır. Yazışmalar, ziyaretler, toplantılara katılım ve toplantı düzenlenmesi yapılabilir. Yazışmalar yetki devri yapılmayan konularda Yönetim tarafından yapılır. Gerektiğinde konunun içeriğine bağlı olarak yönetimini izni ve bilgisi dahilinde diğer yönetim üyeleri ve birim sorumluları ziyaretlere ve toplantılara katılır.
- Hastalarla, refakatçılarla ve hasta yakınları ile iletişimde tüm personel görev alır. Tüm personele iletişim eğitimleri planlanmalıdır. İletişimde hastaya gerektiği kadar, gerektiği gibi bilgilendirme yapılmalı, gereksiz sohbet ve tartışmalardan kaçınılmalıdır. Konu hakkında bilgisi olmayan personeller hastayı Danışma Birimine yönlendirmelidir. Hastanın yaşadığı bir problem var ise Hasta Hakları Birimine yönlendirilmelidir. Hasta Hakları Birimi probleme bağlı olarak Hasta hakları Yönetmeliğine uygun olarak çözüm önerileri sunulmalıdır. Birim tarafından yapılan başvurular belli aralıklarla Hastane Yönetimine de iletilmelidir. İlgili servis hemşireleri ve ilgili hekim tarafından hastanede yapılacak işlemler, komplikasyonlar, tedaviler, tetkikler hakkında yetki sınırları içerisinde bilgilendirmeler yapılmalıdır.
- Dış tedarikçilerle iletişimde İdari ve Mali İler Müdürlüğü ve bağlı birimler yazılı veya sözel iletişim yollarını kullanarak konunun içeriğine göre İdari Mali İşler biriminin ( muhasebe ve müdürlük ) bilgisi dahilinde iletişim kurmalıdır. İletişimde kurum menfaatleri göz önünde bulundurulmalıdır.
- Sivil toplum kuruluşları ve derneklerle iletişimde Yönetim aktif görev almalıdır. Yapılabilecek çalışmalar, etkinlikler, aktiviteler, ziyaretler hakkında toplantılar düzenlenebilir. Ziyaretler yapılabilir. Gerekirse afiş, broşür basılabilir. Sağlık kuruluşu içi veya dışı standlar açılabilir. İlgili derneklerin desteğinin alınması, onların şikayet ve önerilerinin dinlenmesi, ilgili derneklere destek olunması anlamında düzenli aralıklarla toplantılar düzenlenebilir. Bu konuda il sağlık müdürlüğü ile iletişim kurulmalıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI



## ÖZEL ANADOLU ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ MERKEZİ

### KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

Kod: KU.PL.01	Yay. Tarihi: 01/02/2024	Rev. Tarihi:	Rev. No:	Sayfa No: 11/11
------------------	----------------------------	--------------	----------	--------------------

- Sağlık kuruluşumuza ait sosyal medya araçlarının kullanılması konusunda Yönetim görevlidir. Yönetim üst kurum amirleri bilgisi dahilinde Bakanlık politikalarına uygun, kamu kurumu kimliği ile paylaşımlar yapılabilir. Paylaşımlar yapılmadan önce İl Sağlık Müdürlüğü bilgisi ve onayı alınmalıdır. Buradan yapılan paylaşımlar kurumsal olmalıdır. Kişisel paylaşımlar yapılmamalıdır. Herhangi bir kişi veya kurumu hedef alan paylaşımlar yapılmamalıdır.
- Yazılı ve görsel medya ile iletişim Yönetimin bilgisi dahilinde kurulmalıdır. Belli sürelerle ziyaretler düzenlenebilir, hastanede yapılacak düzenlemeler ile ilgili bilgilendirmeler yapılabilir, onlara yansıyan şikayetlerle ilgili önlemlerin alınması için görüşmeler planlanabilir. Tüm bu süreçlerde üst kurum amirlerinin bilgisi ve izninin alınmasına dikkat edilmelidir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE BİRİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR	BAŞHEKİM
TOLGA ÜNSALDI	TOLGA ÜNSALDI	TANSEL ÜNSALDI