1.AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür, kurum içi ve kurum dışına yönelik iletişim sürecindeki tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. Kurumsal İletişim: Eğitim, hizmet ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve öğeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, kararalma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması amacı ile belli kurallar çerçevesinde uygulanan, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında kurum itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.

3.2. Hedef kitle: Kurum içinde ve kurum dışındaki iletişim paydaşlarını (kurum çalışanları, hasta / hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir.

4. KISALTMALAR

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemini

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi (Resmi Yazışmalar için)

5. SORUMLULAR

Kurumda görev yapan tüm çalışanlar bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA STRATEJİLERİ

Hedef kitle tanımlanırken; kurum türü, büyüklüğü, hasta profili, bölgesel özellikler, etkileşim içinde olunan kişi ve kurumlar ile temel politika ve değerler dikkate alınmalıdır.

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını isteriz. Paydaşlarımızın temel beklentilerini karşılamaya yönelik, Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde "Faaliyet Raporu" ile performansımızı şeffaf bir biçimde paylaşırız.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

6.1.4. Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Kurum 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.

6.1.5. 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.

Merkezimizde kurumsal iletişimde **hedef kitle** olarak;

- Kurumda çalışanlar
- Hasta/hasta yakınları,
- Dış tedarikçiler
- Kamu kurum ve kuruluşları
- Özel kurum ve kuruluşlar belirlenmiştir.

6.2. KURUM İÇİ HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETİŞİM KURALLARI

Kurum içi hedef kitleye yönelik iletişim kuralları ve bu kurallara yönelik konular asgari aşağıda belirtilmiştir.

- Kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi ve karar akışı
- Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı
- Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim
- Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde iletişim

6.2.1. Kurumu Oluşturan Bölüm ve Ögeler Arasında Bilgi ve Karar Akışı

Kurumda yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletilir. Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre diğer faaliyetler aşağıda belirtilen yöntemlerle yapılır. Kurumu oluşturan bölüm ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekliyledir.

Kurumsal İletişim Araçları

Kullanılacak iletişim aracı, iletişimin hedefi, hedef kitlenin büyüklüğü ve yapısı, içeriğinin karmaşıklığı, zaman kısıtlamaları, hukuki konular vb. faktörler göz önünde bulundurularak belirlenir.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Yazışmalar/Raporlar

Kurumumuzda yazışmalar, "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" ile Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak EBYS üzerinden yapılır ve bu sistem üzerinden kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

Telefonla İletişim:

Kurumumuzda 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. işlemlerden uygun bulunanlar, Başhekimin teklifi ve Dekan onayı ile teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis veya Rektörlük birimleri tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca kurum içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. "Dâhili Telefon Fihristi" tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

İlan Panoları:

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde düzenlenen sosyal etkinlikler, spor müsabakaları, kongre duyuruları ve diğer kurumlardan Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde personeline veya öğrencilere duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler, hastalara yapılacak bilgilendirme duyuruları vb. ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Öğrenciler tarafından yapılmak istenen duyurular, öğrencilere tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla, Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular, sendikalara tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla, kliniklerde yapılacak duyurular klinik ilan panolarında, hastalarımıza duyurulacak bilgilendirmeler hasta ilan panolarında, Çalışanlarımıza yönelik duyurular EBYS üzerinden yapılır.

İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Dekanlığın onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü Üst Yönetimin tarafından görevlendirilen kişi/ler tarafından "Pano Yerleri ve Pano Yönetim Planı Formu" doğrultusunda yapılır. Kontroller sırasında, "ASILMASI UYGUNDUR" kaşesinin olmadığı, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Dekanlığa bilgi verilir ve izinsiz dokümanlar panodan ivedilikle sökülür.

İlan panolarının kontrolü Üst Yönetimin tarafından görevlendirilen kişiler tarafından yapılır.

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. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu e-posta yada kısa mesaj gönderilebilir. Toplu e-posta kurumsal uzantılı e-posta adreslerine gönderilir. Kurumsal e-posta adresi kullanıcılar tarafından web ortamından talep oluşturularak "Bilgi İşlem Daire Başkanlığı"nca verilir.

Telsiz İle İletişim

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlik görevlileri gerektiğinde birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

HBYS Aracılığı ile İletişim

Tetkik ve medikal raporlar Kurumumuzda kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

Otomasyon Sistemi aracılığı ile hasta konsültasyonu, bakım onarım, film istekleri, vakaya özel notlar vb. klinikler, hekimler ve teknik servisler arası iletişimi sağlar.

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde **Web Sayfası:**

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimiz web sayfası "Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi" ve "T.C. Giresun Üniversitesi Web Sayfası İçerik Yönetimi Yönergesi"ne uygun olarak hazırlanır. Web sayfalarının düzenlenmesinden Üst Yönetimin tarafından yetkilendirilen kişi sorumludur. Bölüm Web Sayfalarından ise Anabilim dalı Başkanları sorumludur. Web sayfalarına bilgi girişi ve güncellemesi, Üst Yönetimin onayı ile yapılır.

Hasta, personel ve öğrencileri bilgilendirme amacıyla Kurum web sayfasında haber ve duyurular yapılabilir. Hangi duyuruların web sayfasında yayınlanacağına Üst Yönetim karar verir.

Web sayfasında; çalışanların, hastaların, hasta yakınlarının görüş ve önerilerini bildirebilecekleri bir "online link" alanı bulunmaktadır.Web sayfasında online olarak bildirilen görüş ve öneriler, kurumumuz hasta hakları birimi tarafından toplanarak ilgili komite ya da kurula iletilir ve değerlendirmeye alınır.

Web sitesinde aşağıdaki bilgiler yer almaktadır.

- Organizasyon yapısı,
- Kurum misyon, vizyon ve değerleri,
- Hastane Kalite Yönetim Birimi ve çalışmaları,
- Merkeze ulaşım ve hastane iletişim bilgileri,
- Kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar,
- Hekimlere ait uzmanlık dalları ve varsa uzmanlık dalına ilişkin spesifik ilgi alanları,

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

- Varsa özellikli hizmetlere (özellikli tıbbi donanım ya da tecrübe gerektiren işlemler) yönelik bilgiler,
- Randevu alma bilgileri,
- Çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar,
- Ziyaret saatleri ve ziyaretçilerin uyması gereken kurallar,
- (Varsa) Sosyal sorumluluk kapsamında yürütülen faaliyetler,
- Anlaşmalı oldukları kurum bilgileri bulunmaktadır.

Web sayfasında kalite yönetim sistemi dokümanlarına ve dış kaynaklı dokümanlar da web sayfasında yayınlanmaktadır.

Ayrıca satın alma ve ihale bilgileri de web sitesi aracılığı ile tedarikçilere duyurulmaktadır

6.2.2. Değerlendirme ve Denetim Fonksiyonlarında Bilgi ve Karar Akışı;

Değerlendirme ve denetim fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı **"**Öz Değerlendirme Prosedürü"ne göre yapılır.Sağlıkta Kalite Standartları değerlendirmesi ise; Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde yılda iki kez, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından yılda bir kez değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonuçları Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı Web sayfasında sağlık tesislerine Web tabanı üzerinden bildirilmektedir.

Toplantılar (Kurullar, Komisyonlar, vb.):

Toplantılar; Mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Uygun iletişim araçları ile duyurulur. Toplantı yapılmadan önce "Toplantı Planı**"** hazırlanır ve EBYS ile duyurulur. Yapılan toplantılar "Toplantı Tutanağı" ile kayda alınır. Salgın hastalık / lar nedeniyle fiziki ortamda bir araya gelinemesi durumunda Üst Yönetimce uygun görülen görüntülü / sesli iletişim platformları da kullanılabilir.

Toplantılarda alınan kararlar ve planlanan eylemler ile sorumlu kişiler belirlenir ve alınan ve Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

Çağrı Cihazı ve Anonslar Acil Durum Kodları

Beyaz Kod (1111): **(**Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde, fiziksel ve sözel saldırı, cinsel taciz için vb.)

Mavi Kod (2222): **(**Kardiyo-pulmoner Arrest (Kalp ve solunum durması)

Kırmızı Kod (4444): **(**Yangın durumunda müdahale edilmesi için) uygulamaları bulunmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin sabit telefonlarından gerekli numaralar tuşlanınca kod sistemi aktif hale gelmektedir. Görevliler kod verilen alana ulaştıktan sonra anons sonlandırılır.

Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır.

Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için Dekan yada Hastane Müdürü gibi üst yöneticilerin talimatı ile santral görevlileri tarafından anons yapılır. Faaliyet, Acil Durum ve Afet Yönetimi Ekibi tarafından organize edilir.

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

6.2.3. Eğitim ve Bilgilendirme Faaliyetlerinde İletişim

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde eğitim planlarını ve plan dışı eğitimleri (sms, intranet yoluyla, personellerle ilgili panolara asarak, yazılı tebliğ vb) çalışanlara bilgilendirme yapılmaktadır.

Çalışan personelin iletişim bilgilerine Kurumun telefon rehberinde yer verilir. Bu rehbere Kurumun web sayfasında ulaşılır. Rehberde; personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. Birim amirleri, personeline ilişkin olarak rehberde yer alan bilgilerin doğruluğundan ve güncelliğinden sorumludurlar.

6.2.4. Motivasyonun Artırılması ve Kurumsal Kimliğin Sahiplenilmesine Yönelik Faaliyetlerde Iletişim

Motivasyonun arttırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde (diş hekimleri günü, hemşireler günü, diş teknisyenleri günü, doğum günü, dini ve milli bayramlar veda yemeği, düğün, ölüm, vs.) çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. Motivasyon amacı ile yapılan özel toplantılar kısa mesaj, telefon, duyuru vb. şeklinde bilgi verilerek yapılır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim, eğitim prosedürü ve eğitim planı doğrultusunda yapılır.

6.3. KURUM DIŞI HEDEF KİTLEYE YÖNELİK İLETIŞIM KURALLARI

Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları belirlenmiş, bu kurallar asgari aşağıdaki konuları kapsamaktadır.

- Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi
- Kurum çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi
- Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi

6.3.1. Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi:

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hasta, hasta yakını, dış tedarikçi ve diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz, resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilir.

- **Web Sitesi;** https://adsuam.giresun.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. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Üst Yönetim karar vermektedir. Hizmete yeni açılan birim veya herhangi bir yenilik olduğunda kurumumuzun web sayfasından duyurular yapılmaktadır.

Web sitesi üzerinden kurum Misyon, Vizyon ve Değerleri, kuruma ulaşım ve iletişim bilgileri, kurumun hizmet verdiği bölüm ve branşlar, hekimlere ait uzmanlık dalları, poliklinik randevu sistemi çalışanların, hastaların ve yakınlarının görüşlerini bildirebileceği alanlar mevcuttur.

- **Telefonla İletişim;** Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde çalışma sistemi hakkında bilgi almak isteyen hasta ve hasta yakınları; kurumumuza telefonla ulaşarak santral biriminden kurumumuzda yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi alabilmektedirler.

Kurum hedef kitlesi arasında yer alan hastaların telefon numaraları ve adresleri HBYS üzerinden kayıt esnasında alınır ve saklanır, gerekli durumda ilgili kullanıcılar buradan hastalara ulaşır. Hastalara verilen tedavi Randevu Formlarında Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin telefon numarası ve adresi mutlaka bildirilir.Kurum internet sitesinde Kurumun iletişim bilgileri mevcuttur.

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizde hasta ve hasta yakınlarına telefonla iletişim sağlanacaksa mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Öncelikli olarak sabit hatlar tercih edilir. Sabit hatlar ile ulaşılamayan durumlarda ilgili kişiye cep telefonlarından ulaşılmaktadır.

- **Elektronik İletişim**

Fax; Belgelerin hızlı aktarımı ve / veya belgelerin teslim edilmesi gereken durumlarda faks gönderilmektedir. Raporlardan ulaşıp ulaşmadığını gözlemlenmektedir. Kurumumuzda Dekanlıkta fax cihazı bulunmaktadır.

- **Görüş/Öneri Kutuları**: Kurumda bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığı ile çalışan, hasta ve hasta yakınları ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

• **Basın Kuruluşları ile İletişim;** Hastanemizde yeni açılan birimler, yeni tıp uygulamaları, açılış, tören vb. haber niteliği taşıyan etkinlikler yerel basın kuruluşları ile paylaşılarak kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

• **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. 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.

• **Basılı Malzemeler**

Broşür: Özellikli bölüm/birimlerin broşürleri hasta/hasta yakınları ile paylaşılmaktadır.

Haber Bülteni: Hedef kitlemizin bilgilendirilmesi amacıyla hastanede yapılan tüm etkinlikler web sitesinde paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

• **Yazışmalar / Raporlar;** Kurumumuzda iç ve dış yazışmalar, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi” ile yapılır.

6.3.1. Kurum Çalışanlarının Hasta ve Hasta Yakınları İle İletişimi

Hastane çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; Aydınlatılmış onamlar, hasta, hasta yakını eğitim ve bilgilendirme formları, anamnezler, hasta güvenliği doğrultusunda yapılır.

Hasta Onamı ve Bilgilendirme: Onam Formları aracılığı ile hasta ve hasta yakınlarına muayene ve tedavi süreci ile ilgili bilgi; Hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir. Tedavi sonrasında ise, tedavi sonrası Bilgilendirme Eğitim Formu ve epikriz raporu ile hizmet alıcılar bilgilendirilir

Hastanın müsaadesi olmadan hastaya herhangi bir işlem yapılamaz. Hastalara işlemden önce Onam Formu açıklanır ve imzalatılır. İşlemden sonra da hastalığın gidişatına göre hasta bilgilendirmesi yapılır.

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin **Tanıtım Rehberi/leri:** Kurumumuz tarafından hazırlanmış olan Rehberler ile hasta ve hasta yakınlarına Merkezimiz ve diğer birimler hakkında bilgi verilir.

Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimiz **Web Sayfası:** Web sayfasından yapılan bilgilendirme ve diğer duyurular ile dış tedarikçiler, dış kurumlar, hasta ve hasta yakınlarına randevu, muayene, tedavi süreci ve iletişim bilgileri hakkında bilgi verilir.

Hasta Hakları Birimi: Hasta ve hasta yakınlarına randevu, muayene, tedavi süreci ve iletişim bilgileri hakkında sözlü bilgi verilir.

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hasta/Yakını ve Çalışan Görüşleri: Merkezimizin çeşitli yerlerinde bulunan Görüş Öneri ve Şikayet kutuları, Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezimizin Web sayfasında yer alan görüş / öneri linki gerekse "İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi" aracılığı ile hasta/yakını, çalışan veya dış tedarikçiler ilgili formları doldurarak görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

Broşür, Katalog, Afiş ve Tanıtım Dosyaları: Bu araçlar Merkezimizin kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli pay sahibi olarak yer almaktadır.

6.3.3. 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. Hasta Hakları Birimi tarafından her ayın ikinci ve son haftası Cuma günleri 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.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

7.2. Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı

7.3. Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi

7.4. Öz Değerlendirme Prosedürü

Kalite Yönetim Sistemi Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSÜZ belgedir.**ELEKTRONİK NÜSHA.BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**