

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 1 / 6

1.AMAÇ:

Fakültede 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 çift yönlü bilgi alışverişinde 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. Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; İç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Fakülte misyonunu, vizyonunu, değerlerini, amaç ve hedeflerimizi 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 geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

2.KAPSAM:

Bu prosedür fakültemiz hedef kitlesinin, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 2 / 6

3. KISALTMALAR:

3.1. HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

3.2.PBS: Personel bilgi sistemi

3.3.DMIS: Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi

3.4.TSİM: Temel Sağlık İstatistikleri Modülü

3.5.EKAP: Elektronik Kamu Alımları Platformu

3.6:MEDULA: Eczane Sistemi

3.7:KBS: Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi

4. TANIMLAR:

4.01.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.

4.02.Hedef kitle:

Fakülte içinde ve fakülte dışındaki iletişim paydaşlarını (fakülte çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar gibi) ifade etmektedir

5. SORUMLULAR:

Tüm çalışanlar

6. FALİYET AKIŞI:

6.01. Genel

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. Fakülteyi oluşturan bölüm ve ögeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır. Değerlendirme ve denetim Fonksiyonlarında bilgi ve karar akışı öz değerlendirme prosedürüne göre yapılır.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 3 / 6

Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim 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, Hasta güvenliği prosedürüne uygun yapılır. Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenilmesine yönelik faaliyetlerde çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet 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 gurubu fotoğrafı, eğitim bilgileri, Hizmet içi eğitimleri, Yabancı dil bilgisi, sertifikaları ve çalıştığı birime ilişkin bilgilere yer verilir. Birim amirleri, personeline 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 alıcıları ilgili hekim ve klinik hemşiresi tarafından bilgilendirilir. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim, eğitim prosedürü ve eğitim planı doğrultusunda yapılır. Motivasyon için çalışanlarımız arasından her ay ayın personeli yönetim tarafından belirlenip ilan panosunda ay boyunca resimleri ile birlikte yayınlanır ve kişilere EBYS üzerinden teşekkür yazısı gönderilir.

6.02. Yazışmalar/ Raporlar

Fakültemizdeki yazışmalar, Resmi yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmelik ile Yükseköğretim Kurumları saklama süreli standart dosya planı hükümlerine uygun olarak yapılır.

6.03. İlan Panoları

Üniversitede düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve geceler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan fakülte hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Öğrencilere yapılmak istenen duyurular, öğrencilere tahsis edilmiş ilan panoları ile yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar dekanlığın onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü pano sorumlusu elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, İzinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında dekanlığa sözlü olarak bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür. Panolara ilişkin diğer hususlarda dokümanların asılması prosedürüne göre işlem yapılır.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 4 / 6

6.04. Toplantılar

Fakültede toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) Mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü biçimde yapılır. Kurul, komite ve ekipler için toplantı planı hazırlanarak EBYS üzerinden duyurulur. Ayrıca rutin toplantılar için toplantı bilgisi 2 gün önce EBYS üzerinden duyurulur. Toplantıda alınan ve fakültenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

6.05.Görüş (Öneri-Şikayet ve teşekkür) kutuları

Fakülte İçerisinde Bulunan şikayet-öneri-teşekkür ve ramak kala kutusu aracılığı ile şikayet, öneri, teşekkür ve ramak kala formları doldurulur. Fakülte sekreteri tarafından haftada bir kez formlar toplatılarak kalite direktörü ve yönetimden bir kişinin 'de yer aldığı ekipte değerlendirilir.

6.06. Elektronik İletişim

Fakültemizde HBYS, KBS,E-Bütçe, EKAP, Sağlık-NET, Medula, TMIS, DMIS 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. Personelle bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail ya da mesaj atılabilir. Toplu mailer kurumsal uzantılı maillere gönderilir. Hasta geri bildirim anketleri; hastaların kolaylıkla, fakülte içerisinde ulaşabileceği anket otomasyon sistemi üzerinden yapılır. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir.

6.07.E-mail İşlemleri

Üniversite öğrencilerine ve personele kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nca verilir.

6.08.HBYS aracılığı ile iletişim

Hastaya ait bilgiler ağız ve diş tedavilerine ait yapılan iş ve işlemler ile diş röntgen filmi fakültemizde kullanılan HBYS otomasyon sistemi aracılığı ile kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınabilmektedir. Ayrıca HBYS otomasyon aracılığı ile duyurularda yapılabilmektedir.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 5 / 6

6.09. Fakülte web sitesi

https://www.selcuk.edu.tr/dis_hekimligi/tr web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına, öğrencilere, gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası kamu kurumları internet siteleri standartları ve önerileri rehberine uygun olarak Rektörlük tarafından hazırlanmıştır. Web sitesi aracılığı ile hastalar ve öğrenciler güncel bilgileri takip edebilirler. Kaliteye ait dokümanlar ve duyurular kalite sekmesinde yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda fakülte yönetimi karar verir.

6.10.Çağrı Cihazı ve Anonslar Acil Durum Kodları

Fakültemizde, görevli personele yönelik şiddet riski/ girişimi varlığında ya da şiddet uygulanması halinde **Beyaz Kod 1111**; kurumumuzda karşılaşılabilecek solunum veya kardiyak arrest durumlarında **Mavi Kod 2222**; çocuk güvenliği tehlikeye düştüğü zaman **Pembe Kod 6666**; herhangi bir yangın durumunda **Kırmızı Kod 4444**; uygulamaları bulunmaktadır. Fakültemizde sabit telefonlarından gerekli numara tuşlandıktan sonra anons sistemi aktif hale gelmektedir. Her bir acil durum kodu için prosedür mevcut olup ayrıntılı bilgiler ilgili prosedürde bulunmaktadır. Kurumumuzda meydana gelebilecek herhangi bir Deprem, Yangın vb. Durum Anonsları: Deprem, Yangın vb. acil durumlarda personelin yönlendirilmesi, sevk ve idare edilmesi için fakülte sekreteri 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.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.PR.02	Yayın tarihi 21.07.2017	Revizyon No 02	Revizyon tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 6 / 6

6.11. Sabit Telefonla iletişim

Fakültede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Dâhili Telefon hattı tahsis ve iptali dekanlığın resmi yazısı ile Rektörlük Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sağlanır. Harici telefon hattı tahsis ve iptali fakültemiz dekanlığı resmi yazısı ile teknik servisimiz tarafından ilgili kurumdan sağlanır. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Kurumumuz telefon rehberi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

6.12. Telsiz ile İletişim

Fakültemizde görev yapan güvenlik görevlileri Üniversite de görevli diğer güvenlik görevlileri ile iletişimi telsiz sistemi ile sağlarlar.

6.13. Cep Telefonu ile iletişim

Fakültemiz çalışanları ve hasta yakınları ile gerektiği durumlarda cep telefonu üzerinden iletişim sağlanmakta. Gerekli durumlarda toplu mesaj Dekanlık özel kalem tarafından çalışanlara gönderilmekte, hastalara fakültemizle ilgili güncel mesajlar atılabilmekte ve randevu hatırlatma mesajları gönderilmekte.