



1. AMAÇ: Fakültemizde üretim ve yönetim süreci içinde; fakülteyi 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 fakülte itibarını gözeterek sürdürülmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin fakülte amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM: Tüm çalışanlar, dış paydaşlar, hedef kitle, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

3. KISALTMALAR:

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

4. TANIMLAR:

Kurumsal İletişim: Üretim ve yönetim süreci içinde; fakülteyi 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 fakülte itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir.

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

5. SORUMLULAR: Üst Yönetim

6. FAALİYET AKIŞI:

Hedef Kitle

- Fakültemizde kurumsal iletişimde hedef kitle olarak;
- Fakülte çalışanları
- Hasta/hasta yakınları
- Dış tedarikçiler
- Kamu kurumları
- Özel kurum ve kuruluşlar belirlenmiştir.

Kurum İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları

Fakülteyi oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi ve karar akışı; Fakültemizi oluşturan bölüm ve birimler 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, telefon ve/veya ilgili dokümanlar üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile iletişim Kurumumuzdaki bilgi ve karar akışının, belge ve bilgi alışverişinin elektronik ortama aktarılması ve internet üzerinden bu bilgilerin anlık olarak yönetilmesini sağlamaktadır. Tetkik ve medikal raporlar merkezimizde kullanılan otomasyon sistemi aracılığı ile ilgili kullanıcılar tarafından görüntülenmekte ve çıktı alınmaktadır. Ayrıca otomasyon aracılığı ile çalışanlara duyurular yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında hazırlanan yazılı dokümanlar ilgili personellerle paylaşılmaktadır.

Otomasyon 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 İç Haberleşme Formu aracılığı ile yedi gün



önceden katılımcılar toplantının yeri, zamanı ve konusu hakkında bilgilendirilirler. Toplantılarda alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Kurumumuzun tümünü ilgilendiren kararlar, eğitim duyuruları, bilgilendirme ve motivasyona yönelik faaliyetler uygun iletişim araçları (EBYS, İç Haberleşme Formu, Telefon, Birim Sorumluları aracılığı ile sözlü olarak) duyurulur.

Kurum Dışı Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları

Hasta/hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmesi; İlanlar; Web sayfası ve basılı malzemelerle hasta /hasta yakınları, dış tedarikçi diğer kamu ve kuruluşlar ve dış paydaşların hizmetler hakkında bilgilendirilmeleri yapılmaktadır. Web sayfası/sosyal medya; Fakültemiz vizyonu, misyonu, kurumun gerçekleştirdiği faaliyetler, basın bültenleri, haber mektupları, kurumun kendisinin ya da hizmetlerinin çeşitli fotoğrafları, araştırma sonuçları, yöneticilerin konuşma metinleri, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi faaliyetlerle bilgilendirme yapılmaktadır. Basılı malzemeler Broşür ve afiş: Bu araçlar fakülte kimliğini hedef kitlelerine en başarılı biçimde iletmesinde önemli yer tutmaktadır. Fakültemiz bölümlerinin tanıtıldığı broşürümüz danışma bölümünde yer almaktadır. Aynı zamanda dijital olarak Web sitemizde bulunmaktadır. Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile iletişimi; Fakültemizde her birimde hasta ve yakınlarıyla iletişimde güler yüzlü, anlaşılır ve empati şeklinde iletişim kurulmaktadır. İletişimi bozan durum olduğunda hasta hakları birimi çözüm yolunu sağlamaktadır. Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi; Hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi birimlere göre değişmektedir. Kliniklerde muayene eden hekim birebir bilgilendirmesini hasta/hasta yakınına yapmaktadır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

8. REVİZYON NEDENİ :

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
02	07.05.2024	- Revizyonların dokümanlarda nasıl gösterileceğinin eklenmesi, - "HBYS:Hastane Bilgi Yönetim Sistemi" tanımının çıkarılmasıdır.
03	08.08.2024	Dokümanlarımızda yer alan "Ege Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi" isminin hastane olması nedeni ile "Ege Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi" olarak değiştirilmesidir.
04	01.10.2024	"Kurum İçi Hedef Kitleye Yönelik İletişim Kuralları" bölümüne "eğitim duyuruları, bilgilendirme ve motivasyona yönelik faaliyetler" in eklenmesidir.