1. Amaç

Bu prosedür; kurumu oluşturan bölümler-öğeler arasında ve kurum ile toplum ve dış paydaşlar arasında bilgi akışının düzenliliğini ve sürekliliğini sağlamaya yönelik kuralları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Kapsam

OE'nin iç ve dış paydaşlarıyla iletişimini kapsar.

3. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından üst yönetim, birim sorumluları, görevlendirilmiş çalışanlar ve diğer çalışanlar sorumludur.

4. Tanımlar

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

5. Uygulama

5.1. Kullanılan İletişim Araçları ve Hedef Kitleleri

PAYDAŞLAR/İLETİŞİM ARAÇLARI	İÇ PAYDAŞLAR				DIŞ PAYDAŞLAR				
	Çalışanlar	Kurum içi Birimler	İÜ Birimleri	Öğrenciler	Mezunlar	Hasta ve Yakınları	Tedarikçiler	Dış Kurumlar	Toplum
EBYS	x	x	x						
Kurumsal e-posta	x	x	x	x	x			x	
E-posta	x	x	x	x	x		x	x	
Posta			x			x	x	x	
Web sitesi	x	x	x	x	x	x	x	x	x
HBYS	x	x							
Telefon	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fax			x				x	x	
SMS	x	x				x			
Anons	x	x		x		x			
Duyuru panoları	x			x		x			
Eğitim toplantıları	x	x		x	x	x			
Toplantılar	x	x	x	x			x		
Anketler	x					x			
Öneri Kutuları	x					x			
Broşürler	x					x			x

Kullanılan İletişim Araçları ve Hedef Kitleleri

5.2. İç Paydaşlarla Kullanılan İletişim Araçlarının Kullanım Alanları

İLETİŞİM ARAÇLARI/İLETİŞİM KONULARI	İÇ PAYDAŞLAR			
	Hastaneyi oluşturan bölüm ve öğeler 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
EBYS	x	x	x	x
Kurumsal e-posta		x	x	x
E-posta	x	x	x	
Web sitesi			x	x
HBYS	x			
Telefon	x		x	
SMS	x		x	x
Anons			x	
Duyuru panoları			x	x
Eğitim toplantıları			x	x
Toplantılar	x	x	x	x
Anketler				x
Öneri Kutuları				x
Broşürler			x	x

İç Paydaşlarla Kulllanılan İletişim Araçların Kullanım Alanları

5.3. Dış Paydaşlarla Kullanılan İletişim Araçlarının Kullanım Alanları

İLETİŞİM ARAÇLARI/İLETİŞİM KONULARI	DIŞ PAYDAŞLAR		
	Hizmetler hakkında bilgilendirme	Tanı ve tedavi süreci hakkında bilgilendirme	Faaliyetler hakkında bilgilendirme
Kurumsal e-posta			x
E-posta			x
Posta	x	x	x
Web sitesi	x	x	x
Telefon	x	x	x
Fax			x
SMS	x	x	x
Anons			x
Duyuru panoları	x	x	x
Eğitim toplantıları	x	x	
Toplantılar	x		x
Broşürler	x	x	

Dış Paydaşlarla Kullanılan İletişim Araçlarının Kullanım Alanları

5.4. Resmi İletişim Araçlarının Kullanımına Yönelik Kurallar:

5.4.1. EBYS: Her tür resmi yazışmada EBYS kullanılır. Yazışmalarda paraf mekanizması ile kontrol sağlanır. Birim çalışanları, yazıları düzenledikten sonra doğrudan iletemez, bir üst makamın kontrolünden geçmesi esastır. İvedi, günlü ve gizli yazışmalarda bu seçenekler devreye alınır ve mesajın iletileceği birimlerin uyarılması sağlanır. EBYS kullanıcıları, sistemle ilgili bilgilendirilir. Her kullanıcının kendi şifresi ile sisteme giriş yapması sağlanır.

5.4.2. HBYS: HBYS kullanımına ilişkin ilkeler **"Bilgi İşlem Prosedürü"**nde tanımlanmıştır.

5.4.3. Web sitesi: Onkoloji Enstitüsü resmi web sitesinde yayınlanacak her türlü duyuru, bilgilendirme, doküman, fotoğraf vb için üst yönetim tarafından atanmış olan web sorumlusu öğretim üyesi onayıyla, web sorumlusu tarafından gerekli düzenleme yapılır. Onay, e-posta yoluyla yazılı olarak alınır. Web'deki duyuruların ve bilgi-belgelerin güncelliği web sorumlusu tarafından periyodik olarak takip edilir. Hasta ve yakınları, kurumdan bilgi almak isteyen kişiler web üzerinden Onkoloji Enstitüsü'ne başvurabilirler. Hasta ve yakınları laboratuvar sonuçlarına web üzerinden ulaşabilir. Bu işlem için, TC kimlik numarası, doğum yılı ve baba adı ile birlikte erişim sağlanır. Böylece hasta ya da hastanın tercih ettiği yakınları dışında kişilerin bilgiye erişimi kısıtlanır. Web üzerinden gelen başvurular (bilgi edinme talepleri, öneri ve şikayetler) web sorumlusu tarafından haftalık olarak kontrol edilir ve ilgili birimlere yönlendirilir. Hastaya/yakınlarına/başvuru sahiplerine doğrudan web sorumlusu tarafından yanıt verilebileceği gibi, ilgili birimlerin de iletişim kurması sağlanabilir. Kurumun işleyişini ilgilendiren önemli bir değişiklikte web sitesi hemen güncellenir. Çalışanlarla ilgili değişiklikler, faaliyetler, toplantılar, hasta okulu duyuruları, vb en kısa sürede web'de yayınlanır.

5.4.4. Kurumsal e-posta: İç iletişimde kullanılan kurumsal e-posta adresi, Enstitü Müdürlüğü Yazı İşleri Birimi ile birlikte; toplu duyuru/yazışma yapması gereken Başhekimlik ve İnsan Kaynakları biriminin kullanımına sunulmuştur. Yönetim Kurulu gündem maddeleri, YK üyeleri ile, bu araçla paylaşılır. EBYS kullanıcısı olmayan kişilere iletilmesi gereken ve acil yanıtlanması gereken evraklar, bu e-posta adresi üzerinden gönderilir.

Dış iletişimde (İÜ Rektörlüğü ve bağlı birimler, farklı kurum ve kuruluşlar iletişim) kullanılan kurumsal e-posta adresi, Enstitü Müdürlüğü Yazı İşleri Biriminin kullanımına sunulmuş durumdadır.

5.4.5. Duyuru Panoları: Onkoloji Enstitüsü'nde genel duyurular için kullanılan biri kütüphanede, ikisi idari birimler koridorunda olmak üzere toplam 3 duyuru panosu bulunur. Bu panolara, çeşitli eğitim, kongre, konferans, seminer duyuruları, hasta okulu duyuruları, hasta ve yakınlarına yönelik çeşitli bilgilendirmeler asılır. Panolara asılacak duyuru ve afişler, Enstitü Müdürü tarafından onaylanır, (duyurunun/afişin muhattabı olan) ilgili birim tarafından asılır. Duyuru ve afişlerin

güncelliğini yitirdiğinde kaldırılması sorumluluğu Yazı İşleri Personeli'ne aittir. Panoların kullanımı sırasında, panoda yer alan materyalin güncelliği ve estetik açıdan düzenliliği gözetilir. Bu amaçla panolar, aylık periyodlarla Yazı İşleri çalışanı tarafından kontrol edilir, gerekirse düzenlenir.

5.4.6. Eğitim toplantıları: Eğitim ile ilgili işleyiş, **"Eğitim Komitesi İşleyiş Prosedürü"** nde tanımlanmıştır.

5.4.7. Toplantılar: Enstitüde yönetsel önemi olan Yönetim Kurulu ve Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının işleyişi, ilgili prosedürlerde dokümante edilmiştir.

Bunlar dışında gerçekleşen periyodik toplantılarda (kurul ve komitelerin toplantıları gibi); toplantı gündemi, ilgili birimin/yapının sekreteryasını yürüten kişiler tarafından, toplantıdan önce katılımcılara iletilir, toplantının yeri ve saati bildirilir. Gerekli durumlarda toplantılar **"İÜ Onkoloji Enstitüsü …….. Toplantı Tutanağı Formu"** ile kayıt altına alınır ve kararlar, görüşülen konular toplantı sonrası üyelerle paylaşılır. Karar mekanizması, ilgili birim/yapı tarafından belirlenir. Periyodik toplantılarda, bir önceki toplantı kararlarının gözden geçirilerek faaliyetlerin devamlılığı sağlanmaya çalışılır.

5.4.8. Broşürler: Onkoloji Enstitüsü'nde kullanılan çeşitli amaçlı broşürlerin içeriği, bu broşür yoluyla bilgilendirmeye ihtiyaç duyan birimler/çalışanlar tarafından hazırlanır, Enstitü grafikeri tarafından tasarımı yapılır, ilgili birim/çalışan tarafından gözden geçirildikten sonra Enstitü Müdürü/Başhekim onayıyla çoğaltılması ve kullanıma sunulması sağlanır. Broşürlerin içerdiği bilgiler, güncelliği açısından düzenli olarak gözden geçirilir, uygulamada değişiklik olması durumunda kullanımdan çekilerek yenilenir. Broşür hazırlanırken hedef kitleye ve konuya-içeriğe uygun tasarım seçilir.

5.4.9. Anons: Tüm çalışanlara ya da belli bir grup çalışana yönelik acil olarak duyurulması gereken durumlarda, çalışanlara/hastalara-yakınlarına yönelik eğitimlerin gün içinde duyurulması amacıyla ve mavi kod müdahalesi gereken durumlarda anons sistemi kullanılır. Anons içeriklerinin çerçevesi, Enstitü Sekreterliği tarafından belirlenmiştir ve santral memuru tarafından yapılır. Mavi kod anonsları için, herhangi bir onay aranmaz.

5.4.10. Posta: Enstitü adına dış kurumlara/kişilere gönderilmesi gereken iletiler/gönderiler iadeli taahhütlü olarak, kurye aracılığıyla gönderilir.

5.4.11. SMS (Kısa Mesaj): Kurum adına tüm çalışanlara yada belirli bir grup çalışana ve hasta/hasta yakınına tablo 5.2 ve 5.3 de belirtilen alanlara yönelik kısa mesajlar HBYS üzerinden gönderilir. Gönderilecek olan mesaj metinleri Başhekimlik/Enstitü Müdürlüğü tarafından onaylanır ve bilgi işlem tarafından gönderilir.

5.5 Kurum personeline doğum, ölüm, evlilik gibi özel günlerinde bilgilendirme mesajı İK Birimi tarafından Enstitü Sekreteri ile görüşülerek oluşturulur ve Enstitü Sekreteri'nin onayıyla mail olarak veya Onkoloji Enstitüsünün web sayfasından duyurulur.

İlgili Dokümanlar

5.5. Bilgi işlem Prosedürü

5.6. Eğitim Komitesi İşleyiş Prosedürü

5.7. İÜ Onkoloji Enstitüsü …….. Toplantı Tutanağı Formu