

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ

AMAÇ

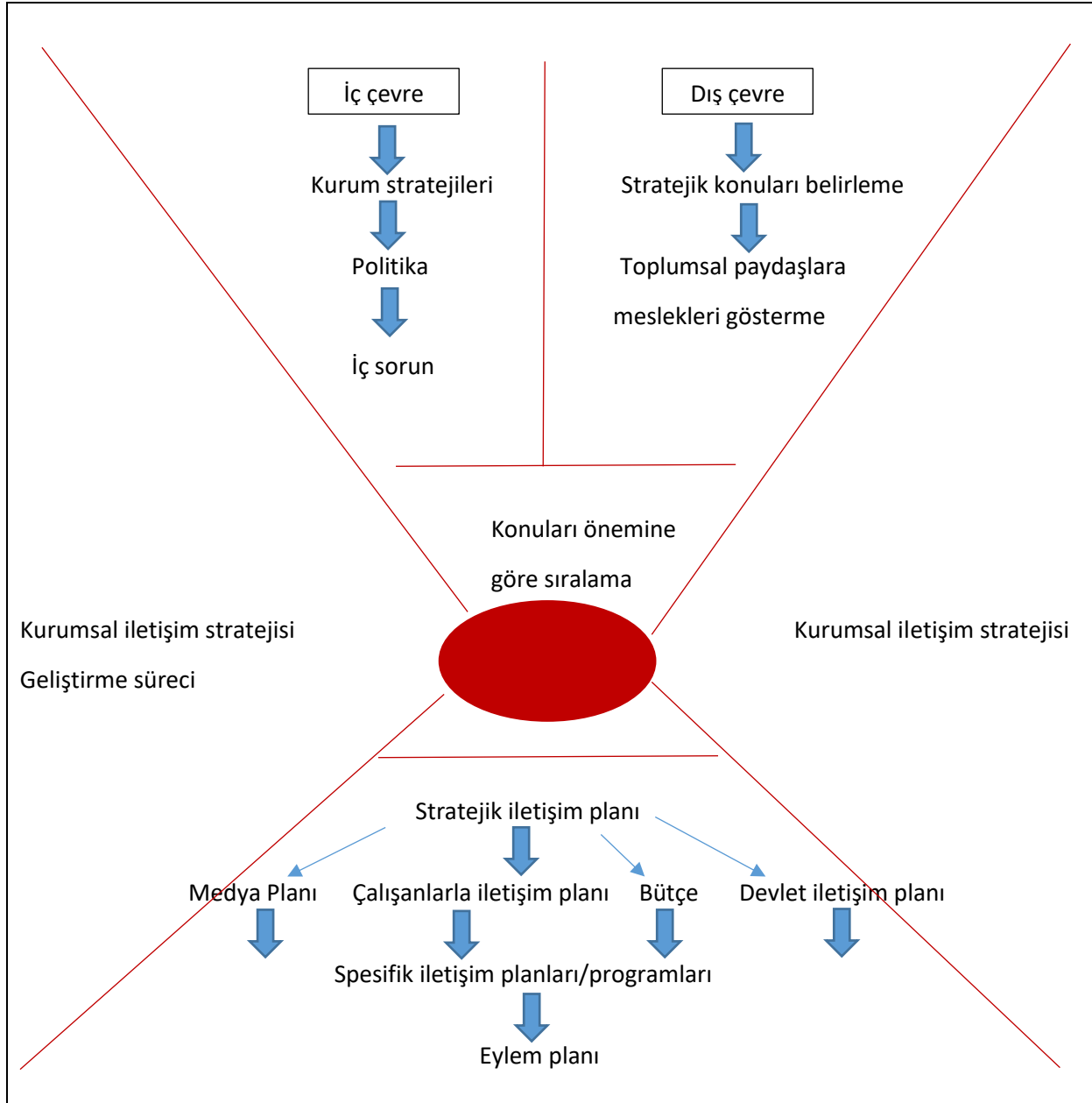
Uygulama ve araştırma merkezinde kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

KAPSAM

Bu prosedür merkezimiz ve hedef kitesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ, kuruluşun iç çevresinin içinde bulunduğu koşullarda geliştirilir, fakat dış çevrenin de değerlendirilmesini gerekli kılar. Üst yöneticilerle ve iletişim uygulayıcıları tarafından stratejik toplumsal paydaşların iletişimi, stratejik kararların alındığı stratejik düşünme sürecinin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Kurumsal iletişim stratejisi, toplumsal paydaşların hangisinin az ya da çok önemli olduğunu belirlemede kullanılacak bir profil ortaya koyar, sorunları çözmeye, değişen durumları belirlemede yardımcı olur. Bu nedenle de verimlilikten daha çok geçerliliğe yönelik işlemlere öncülük eden bir mekanizmadır.

Kurumsal iletişim stratejisi, toplumsal paydaşların beklentileri ve görüşlerindeki değişiklikleri kuruluşa uydurmak için proaktif bir yetenek olarak da görülebilir. Karar alma ve sorun çözmeye stratejik toplumsal paydaşları da konuya katan, çeşitli konuların yönetimi ve erken uyarı aracılığıyla kuruluşa rekabetçi avantajlar sağlayabilir. Kurumsal misyonlara iletişim hedeflerini sıralayarak, stratejik yönetim sürecinde iletişim işlevlerini ortaya koyabilir. Kurumsal iletişim stratejisi, strateji geliştirmek için geleneksel 'çizgisel' yaklaşımı izlemeyerek daha çok modern yaklaşımlara yönelir. Örneğin kuruluşu çeşitli eğilimlere, olaylara ve çevredeki toplumsal paydaşlara uyarlamak gibi, ilişkilere, sembolik eylemlere ve iletişime odaklanır.



Stratejik planın yönetilmesi ve planlanması istenildiğinde, kurumun belli bir felsefesi ve vizyonunun olması gerekmektedir. Hazırlanacak iletişim stratejisinin bu temelden hareket edilerek gerçekleştirilmesine çalışılmalıdır; ancak bu biçimde kurumsal iletişim ile çabalanan kurumsal imaja gerçek anlamda ulaşılabilir. Kurumun belli bir felsefesi ve vizyonu yoksa kurumsal iletişim ile hedef kitleye bir 'bütünlük' görüntüsü iletemez. Kuruluşların sergileyecekleri iletişim biçimlerini, geleneksel

ve stratejik iletişim olarak ayırmak mümkündür. Geleneksel ve stratejik iletişimin genel özelliklerini karşılaştırmalı olarak şöyle gösterebiliriz.

Geleneksel İletişim	Stratejik İletişim
Belirli noktalara göre	Bir bütün olarak
Belli bir amaca yönelik	Ön görülü, gelişimci
Tek yönlü hedef oryantasyonu	Kurum felsefesinden yön alma
Eşgüdümlü olmayan bilgi akışı	Eşgüdümlü bilgi akışı
Hedef grubuna göre spesifik	Duruma, soruna ve hedef grubuna göre spesifik

KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

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. 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. Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını isteriz. 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. 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.

HEDEF

- * Hasta memnuniyetini artırmak
- * Eğitim-Öğretim programlarının güncellenmesi
- * Öğrenci sayısının arttırılmasının sağlanması
- * Akademik personel sayısının arttırılmasının sağlanması
- * Eğitim, bilgi ve tecrübelerinin geliştirilmesinin sağlanması
- * İdari ve sözleşmeli personelin sayısının arttırılmasının sağlanması
- * Eğitim düzeylerinin geliştirilmesinin sağlanması
- *Çalışanların motivasyonlarının arttırılması
- * Eğitim-öğretimin verimli ve etkin şekilde sağlanmasına ilişkin olarak fiziksel alt yapı donanımlarının güncelliğinin takip edilerek yenilenmelerin sağlanması
- * Kliniklerin teknik donanımlarına ilişkin iyileştirmelerin yapılması
- * Öğrenci etkinliklerinin çeşitlendirilmesi ve arttırılması

Taktikler/Araçlar

* Kurumsal Web Sitesi

* Sosyal Medya Kanalları

* E-bültenler

* Medya

FAALİYET AKIŞI

- Merkezimizde 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.
- Merkezimizi oluşturan bölüm ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır.
- Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları: Hasta ve hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler.
- Dış paydaşlarla (Belediye, sivil toplum kuruluşları vb) olan işbirlikleri, projeler ve faaliyetlere ilişkin olarak bilgi akışı ve yazışmalar Fakülte Dekanlığı tarafından koordine edilir ve bilgilendirilir.
- Motivasyonun artırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder.
- Çalışan personelin iletişim bilgilerine EBYS de yer verilir.
- Ebys de personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır.

- Hizmet alıcıların tanı ve tedavi sürecinde bilgilendirilmesi: Radyoloji ve röntgen sonuçları doğrultusunda Hasta güvenliği ve bilgi güvenliği kapsamında hizmet alıcılar ilgili hekimler tarafından alıcılar bilgilendirilir.
- Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim eğitim planı doğrultusunda yapılır.
- Yazışmalar/Raporlar merkezimizdeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak yapılır.
- İlanlar Doküman Yönetimi Prosedürüne göre yapılır.
- Tüm duyuru ve ilanlar EBYS-mail üzerinden ve panolara asılarak duyurulur.
- Elektronik İletişim merkezimizde HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi), KBS (Kamu Harcama iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir.
- Dış birimlerle de santralden dış hat alınarak kontrollü bir biçimde iletişim sağlanır.
- Tedavisi tamamlanan hasta veya hasta yakınlarına tedavi sonrası kullanacağı ilaçlar, dikkat etmesi gereken hususlar hekim tarafından hasta veya hasta yakınına anlatılır. Gerekli diğer tüm konularda fakülte telefonu ve dâhili numaralar verilerek hastanın her türlü bilgi almak için iletişimi sağlanır.
- Batı ve doğu toplumlarının, çeşitli dinsel grupların, modern ve geleneksel toplumların mahremiyete ilişkin değerleri, inançları ve beklentileri arasında farklılıklar bulunabilir. Kendisiyle ilgilenen sağlık çalışanına yönelik tercihini söz konusu kültürel özellikler doğrultusunda belirleme, adını açıklamama ya da saklama, yalnız kalma ve tedbirli olma bunlardan bazılarıdır. Ayrıca toplumda göz önünde bulunan bir hastanın, kişisel ve tıbbi bilgilerinin gizliliği konusunda, özellikle hassasiyet gösterilmesi yönünde talebi olabilir.

Yazışmalar/Raporlar

Merkezimizdeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik 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.

İlan Panoları

Düzenlenen özel gün ve geceler, konserler, spor müsabakaları, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan Kurumun hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular, sendikalara tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Dekanlığın onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, panonun bulunduğu yere göre hasta iletişim birimi, personel birimi, ilgili birim sorumluları ve güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Dekanlığa bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür. Panolara ilişkin diğer hususlarda ilgili prosedürlere göre yapılır.

Toplantılar

Toplantılar (kurullar, komisyonlar vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantı yapılmadan önce toplantı planı hazırlanır. Toplantılar EBYS -E-MAIL ilan panoları veya resmi yazıyla ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve merkezin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

Görüş –Öneri Kutuları

Merkezimizde bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığı ile görüşlerini beyan edebilirler. Hasta hakları birimi veya Kalite Birimi tarafından bu formlar toplanarak değerlendirilir ve geri bildirimde bulunulur.

Elektronik İletişim

Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Bilgi Sistemi, Akademisyen Sistemi, Belge Bilgi Sistemi, Performans Bilgi Sistemi, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi, Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi, Bütçe Yönetim Sistemi, Elektronik Kamu Alımları Platformu, Sağlık-NET vb. sistemler 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. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir. Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu e-mail yada SMS atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı e-maillere gönderilir.

E-mail İşlemleri

Personellerimize ve öğrencilere kurumsal e-posta adresi “Bilgi İşlem Daire Başkanlığı”na verilir.

Fakülte/Merkez Web Sitesi

Web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi'ne uygun olarak hazırlanır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız güncel bilgileri ve hasta eğitimlerini takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Personelimiz için yine online anket ve bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular yer almaktadır. Hangi duyuruların ve ya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Dekan ya da yetkilendirdiği kişi karar verir.

Telefonla İletişim

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. işlemler, Fakülte Sekreterinin teklifi ve Dekan onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden uygun bulunanlar teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişimde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir.

Üniversite içi görüşmeye açık bir hattın, resmi görüşmelerde kullanılmak üzere şehir içi, şehirlerarası, mobil telefon vb. görüşmelere açılması, görüşmeye açık bir telefon hattının kullanıcısının değiştirilmesi, telefon hattının bağlı olduğu odanın değiştirilmesi talebi Dekanın onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dâhili telefon fihristi tüm birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

KONTROL

Kontrol aşamasında daha önceden gerçekleştirilen var olan durum ve istenilen durum analizleri tekrar ortaya çıkartılarak, gerçekleştirilen çeşitli niteliksel ve niceliksel araştırmalarla karşılaştırılır. Kontrol evresi, yeniden ilk aşamaya geçmeden önceki aşama olduğu için mutlaka yapılması gerekir. Ancak bu aşamayla kurum istenilen hedeflere ulaşip ulaşmadığını ya da sapmalar gerçekleşmişse bunların nerelerden kaynaklandığını ortaya koyabilir. Kurumsal iletişim için gerçekleştirilmeyen bir kontrol aşaması, daha sonraki önlemlerin planlanmasında hatalı sonuçların alınmasına neden olur.

Görüldüğü gibi kurumsal iletişim, kurumun bir bütün olarak ve faaliyet alanıyla hedef kitesine göre uygulaması gereken bir iletişim biçimidir. Kurum, ne tür bir hedefe ulaşmak istiyorsa, kurumsal iletişim yöntemlerini de ona göre belirlemek durumundadır. Tüm bunları da yaparken öncelikli olarak bir felsefesinin olması ve uygulanması düşünülen kurumsal iletişim yöntemlerinin bu felsefeden yön alarak

stratejik bir biçimde planlanıp, yönetilmesi gerekir. Kurumsal iletişimin ana amaçlarından biri olan başarılı bir imajı geliştirmek ve korumak, ancak böyle gerçekleştirilebilir.