

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :HE-PR-02 Yayın Tarihi :01.03.2009 G.G.Tarihi :21.05.2017-08 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:21.05.2012 Sayfa No :1/4	
	HALKLA İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ		

ORJİNAL DOKÜMAN KAPAK SAYFASI

Doküman Adı	HALKLA İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ			
Doküman No	HE-PR-02			
Sayfa Sayısı	1/4			
Yürürlük Tarihi	01.03.2009			
Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	4.2 Yoğun Bakım Hizmetleri ile ilgili maddenin çıkarılması.		21.05.2012	Halkla ilsk. Selda KARACALAR
HAZIRLAYAN		KALİTE SİSTEM ONAYI		ONAY
İŞLETME DİREKTÖR YARDIMCISI		KALİTE YÖNETİCİSİ		BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :HE-PR-02 Yayın Tarihi :01.03.2009 G.G.Tarihi :21.05.2017-08 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:21.05.2012 Sayfa No :2/4	
	HALKLA İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ		

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı Optimed Hastanesi' ne halkla ilişkiler ile ilgili uygulamaları düzenlemek ve standartlaştırmaktır.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

OH : Optimed Hastanesi
DÖF : Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

3. REFERANS DOKÜMANLAR

Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
Yatan Hasta Memnuniyet Anketleri
Poliklinik Hasta Memnuniyet Anketi
Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi
Aksiyon Planı
Hasta ve Yakınları Şikayet ve Öneri Formu
Hasta Anketleri Tutanağı
Hasta Hakları Karar Defteri

4.UYGULAMA

4.1. Yazılı Basın ve Görsel Basın

OH' de her gün sabah gerek yazılı ve görsel basında çıkan haberler, reklamlar ve ilanlar halkla ilişkiler personeli tarafından kontrol ve takip edilir. Yanlış haberler hakkında yönetim bilgilendirilir ve yönetimin oluruyla bu tip yazılara cevap verilir.

4.2.Hasta Ziyaretleri

Her gün düzenli olarak hasta odaları halkla ilişkiler personeli tarafından ziyaret edilir, hasta ve hasta yakınlarının gerek sözlü gerekse Yatan Hasta Memnuniyet Anketleri ile yapmış oldukları şikâyetler ve öneriler gün içinde değerlendirilmek üzere toplanır.

4.3. Anketler ve Uygulanması

Hasta ziyaretleri bittikten sonra halkla ilişkiler sorumlusu veya halkla ilişkiler personeli tarafından poliklinikte bulunan Poliklinik Hasta Memnuniyet Anketi ve Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi de toplanır. Ayrıca gün içinde hastalardan yüz yüze gelen şikâyetleri alır ve tüm bu şikâyetlerle ilgili değerlendirmeleri yapar. Gelen hasta şikâyetlerini değerlendirir, araştırır. Şikâyetlerle ilgili olarak telefonla veya mail yoluyla dönüş yaparak bilgi verir. Her gün düzenli olarak hastanemizden taburcu olan hastalar telefonla aranır. Aynı zamanda bu şikâyetler ve önerilerle ilgili olarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu ile Kalite Yönetim Direktörün ' den DÖF talebinde bulunur. Kalite Yönetim Direktörü, DÖF ile ilgili çalışmalar yapar ve bunlarla ilgili olarak halkla ilişkiler sorumlusuna bilgi vererek, halkla ilişkiler sorumlusunun hastaya geri bildirim yapmasını sağlar. Ayrıca halkla ilişkiler

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :HE-PR-02 Yayın Tarihi :01.03.2009 G.G.Tarihi :21.05.2017-08 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:21.05.2012 Sayfa No :3/4	
	HALKLA İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ		

sorumlusu hasta anketlerini Kalite Yönetim Direktörü ile beraber değerlendirerek sistem ile ilgili sorunlar hakkında da DÖF isteminde bulunur. Periyodik olarak anketlerle ilgili ve alınan önlemlerle ilgili İşletme Direktörlüğü'ne raporlarını sunar.

Hastaların şikayetleri, önerileri Hasta ve Yakınları Şikayet ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Zemin katta bulunan hasta öneri ve şikayet kutusu, Hasta Anketleri Tutanağı ile açılır ve kaydı tutulur. Gelen şikâyetler hakkında Birim amirleri ve "Hasta Hakları Komitesi" ile periyodik toplantılar yapılarak, alınan kararlar ve yapılacak işlemler Hasta Hakları Karar Defteri ile kayıt altına alınır.

Hasta memnuniyet anketleri her ay sonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucu yapılacak faaliyetler ile ilgili olarak Aksiyon Planı düzenlenir. Aksiyon Planında belirtilen faaliyetler yapıldıkça gerekli notlar alınarak İşletme Direktörlüğü'ne bilgi verilir.

4.4.Özel Günler ve Organizasyonlar

Önemli gün ve haftalarda(29 Ekim,10 Kasım-30 Ağustos vb.) yapılacak olan organizasyonlarda halkla ilişkiler sorumlusu veya halkla ilişkiler personeli tarafından katılım planı hazırlanır, çiçek, çelenk ve telgraf gönderilmesini sağlar. Bununla beraber hastane ile ilgili büyük alışveriş merkezlerinde, festival, kongre v.b yerlerde tanıtım faaliyetleri düzenler, OH alışveriş merkezleri, sağlık ile ilgili kongrelerin ve toplantıların olduğu yerlerde stant kurmak isteyebilir. Bu durumda yetkili kişiler ile görüşür, ücret, tarih ve mekân konusunda bilgi akışını sağlar. Yönetimin onayıyla beraber, organizasyon için hastane ile ilgili anketler ve dağıtılacak promosyonlar ile ilgili gerekli çalışmaları halkla ilişkiler sorumlusu veya halkla ilişkiler personeli tarafından yürütülür.

OH bünyesinde yapılan kampanya çalışmalarının yürütülmesi, duyuruların yapılması gibi faaliyetlerin sorunsuz biçimde yürütülmesini, İletişim kanallarının oluşturulması (basılı materyaller, periyodik yayınlar, web sitesi, internet sitesi, tanıtım filmleri gibi.), etkin kullanımı ve yenilenmesi ile yeni iletişim kanallarının bulunması, hazırlık, matbaa ve dağıtım konusunda gerekli çalışmaları yapar, organize bir şekilde yürütülmesini sağlar.

4.5. Sosyal Sorumluluk Projeleri

OH çeşitli sosyal sorumluluk projeleri için özel projeler üretir. Bu çalışmalarda OH adına halkla ilişkiler sorumlusu bulunmakta olup, İşletme Direktörlüğü'ne devamlı olarak bilgi akışını sağlar. Ayrıca bağış ve hastanenin sponsor olduğu çalışmaları yürütür.

4.6.Ziyaretler

OH 'nin sahip olduğu sağlık hizmetinin daha iyi tanıtılabilmesi için hedeflenen kuruluşlara bilgilendirmek, bunların yanı sıra hasta kitlesinin artışına katkıda bulunmak, işlemlerinin tam, zamanında ve doğru yapılmasına katkıda bulunmak, her türlü öneri ve isteklerini dinlemek, oluşabilecek sorunlara yönelik önlemler almak, oluşan sorunlara doğru zamanda doğru yöntemle müdahale etmek, verilen hizmetin kalitesini ölçmek ve yükseltmek için Kurumsal Pazarlama Birimi ile koordineli bir şekilde ziyaretlerde bulunur.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :HE-PR-02 Yayın Tarihi :01.03.2009 G.G.Tarihi :21.05.2017-08 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:21.05.2012 Sayfa No :4/4	
	HALKLA İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ		

4.7.Card Optimed

OH' nin HBYS tanımlanan Card Optimed başvuru formları kurumsal pazarlama birimi tarafından kişiden teslim alınır. Halkla ilişkiler birimi gerekli kontrolleri yapar, kart basımı için kurumsal pazarlama Birimi'ne onay verir. Basılan kartlar halkla ilişkiler birimi tarafından kimlik kontrolü ile kart sahibine elden teslim edilir. Form girişleri yapıp, resim taramaları yapılır ve dosyalanarak arşive teslim edilir

4.8.Arşivleme

OH' nin günlük gazetelerde ve diğer basında çıkan haberleri, yer aldığı organizasyon, faaliyet çalışmalarını, her türlü görsel malzemesini arşivler ve gerektiğinde bu malzemeleri kullanıma sunar.