

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009 Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 1/9
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	

Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	Uygulamalar kısmında faaliyetlerle ilgili maddeler eklenmesi.	2.sayfa	28.05.2012	İşl. Direk. Elçin Süleymanoğlu
02	Tüm maddelerin yeniden okunması ve tanımlanması	Tüm sayfalar	07.07.2020	Basın Yayın Sor. Nuran BAŞYURT
03	SAS açısından gözden geçirildi.	Tüm sayfalar	05.12.2019	Kalite Yöneticisi Filiz Albayrak Basın Yayın Sor. Nuran BAŞYURT
04	4.11. Kurumsal İletişim Saha Rakip Analizi (Rakip sağlık kurumlarının hayata geçirdiği sağlık hizmetleriyle ilgili fiyat politikası araştırması yapılır ve bazı durumlarda referans alınarak fiyat belirlenir.) Dijital alanda Rakip Analizi (Aylık hazırlanan aksiyon raporunda rakip sağlık kurumlarının sosyal medyalarındaki (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Linkedin) aylık takipçi sayıları eklenir. Aynı zamanda rakiplerin online ve de offline haber sayıları raporda belirtilir.)	8-9 sayfalar	13.11.2020	Basın Yayın Sorumlusu Gülşah GÜLKAN
05	4.5. Sosyal Sorumluluk maddesine yapılması planlanan projeler tanımlandı. Gerçekleştirilen her bir proje Sosyal Sorumluluk Projesi Takip Listesi ile kayıt altına alınarak takibi yapılmaktadır bilgisi eklendi.	7.sayfa	21.01.2021	Basın Yayın Sorumlusu Gülşah GÜLKAN
06	Sosyal sorumluluk projeleri 2022 yılı için gözden geçirilerek güncellendi.	7. ve 8. sayfa	07.03.2022	Filiz ALBAYRAK Kalite Yöneticisi
07	Sosyal sorumluluk projeleri 2023 yılı için gözden geçirilerek güncellendi.	7.sayfa	07.03.2023	Filiz ALBAYRAK Kalite Yöneticisi
08	SMS içerikleri güncellendi.	3. ve 4. sayfa	13.07.2023	Canan CANİ Santral Ekip Lideri
09	Sosyal sorumluluk projeleri 2025 yılı için gözden geçirilerek güncellendi.	7.sayfa	12.02.2025	Filiz ALBAYRAK Kalite Yöneticisi
HAZIRLAYAN		KALİTE SİSTEM ONAYI		ONAY
BASIN YAYIN SORUMLUSU		KALİTE YÖNETİCİSİ		BAŞHEKİM

1.AMAÇ VE KAPSAM

Hastane ve faaliyetlerine karşı hedef kitlede olumlu tutum, davranış ve güven içeren kamuoyu oluşturmak,

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 2/9

hedef kitle ile sağlıklı ve sürdürülebilir ilişkiler kurarak hastanenin politika ve çalışmalarının benimsenmesini sağlamak ve hedef kitleden edinilen bilgilerle sunulan hizmetlerin etkililiğini ve kalitesini artırmaktır. Tüm kurumsal iletişim süreçlerini kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

HBYS : Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

IVR : Bekleme esnasında karşı tarafa dinletilen mesajlar

3. REFERANS DOKÜMANLAR

Kurumsal Kimlik Rehberi

Sosyal Sorumluluk Projesi Takip Listesi

4. UYGULAMA

4.1. Hedef Kitle

Bulunduğumuz bölge ve yakın civardaki tüm yaş ve cinsiyete hitap ediyoruz.

Kurumun misyon, vizyon, değer ve politikalarını göz önünde bulundurarak; hedef kitleye uygun şekilde kurumun var olan marka değeri ve bilinirliğinin artması için kurumu, hizmetleri tanıtmak, duyurmak ve olumlu kamuoyu oluşturmak, yeni fikirler, öneriler ile kuruma değer katacak etkinlik, proje, sosyal sorumluluk çalışmaları hazırlamak ve yürütmek. Projelerimizle yenilikçi, topluma faydalı bilgiler içerecek şekilde diğer kurumlara referans olmak. Sağlık sektöründeki tüm yenilikleri takip etmek ve kurum içi yöneticilerle, ekiplerle paylaşılmasını sağlamak. Kurum içi ve kurum dışı, tüm alanlarda, mecralarda aynı dili (sözlü ve yazılı olacak şekilde) konuşmak ve tüm ekibe de bunu aktarmak. Hastalar, yakınları ve çalışanların memnuniyetini artırmak adına kurum içi insan kaynakları ve eğitim kurulu ile birlikte içerikler üretmek, üretilen içeriklerin hizmet alımına dönüşmesini sağlamak. Basın ile kurum arasındaki bağı daima sıcak, samimi tutmak, kurum adına iletişimi her alanda kolaylaştırmak.

4.2. Tanıtım /Strateji

Özel kuruluşlara verilecek sağlık hizmetleri için anlaşmalar ve fiyat protokolleri düzenler, özel kuruluş ve firmalarla mevcut ilişkileri yüksek kaliteli hastane olmanın ciddiyeti ve titizliği ile daha ilerilere taşır. Günden güne büyüyen hastanenin çevrede doğru olarak tanınmasını sağlar. Özel Optimed Hastanesinin sahip olduğu geniş tıbbi alt yapıyı tanıtmak için Kurumsal İletişim Uzmanları ile OH müşterisi firmalara nezaket ziyaretinde bulunur. Civar köylere, Aile Sağlığı Merkezlerine, Devlet Hastanelerine, 112 Merkez Komuta Birimlerine, Kamu Kurumları, Belediyeler Özel Şirketlere ziyaretler düzenler. Bu ziyaretlerde görüşmüş olduğu doktorların, halkın ve firma yetkililerinin istek ve önerilerini işletme yöneticisine iletir.

4.3. Kurum İçi Tanıtım

Hedef kitleye (kurum çalışanı, hastalar ve hasta yakınları); intranet, optimed web sitesi, mail, SMS, toplantı, bilgilendirme raporları gibi alanların yanı sıra, bina içinde bulunan sabit reklam panolarından afişlerle, bina içinde çeşitli alanlarda ve asansörlerde bulunan TV'lerden görsel duyurularla, katlarda ve dinlenme alanlarında bulunan broşürlüklerdeki bilgilendirici rehberlerle, hastane içinde tüm dinlenme bilgilendirme alanlarında yer alan Optimedya dergimiz aracılığı ile santral aramalarındaki IVR (bekleme esnasında karşı tarafa dinletilen mesajlar) ile yapılır. Branşları, hekimleri ve özellikli konuları anlatan,

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 3/9

yenilikler olduğunda ya da kurumun başarısı ile ilgili tescillenen bir belge olduğunda bunlara özel çalışmalar yayınlanır.

Ayrıca hastane içi bilgilendirici içeriklerin birebir uzmanlar tarafından anlatıldığı, sunumlar eşliğinde yapılan bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilir. Bu toplantılar öncelikli olarak yıl içerisinde ki tüm (sağlık sektörünü ilgilendiren) özel günleri kapsar, hasta ve hasta yakınlarının taleplerine istinaden de hazırlanan bilgilendirme toplantıları yapılır.

Gönderilen SMS'lerden bazı örnekler aşağıdaki gibidir.

➤ (1.Ay içerisinde olan tüm bebeklere her ay düzenli otomatik gidecek SMS)

1.Ay

HATIRLATMA: 1. Ay kontrolünüz gelmiştir. Bebeğinizin muayene ve kalça ultrasonunu ihmal etmemenizi öneririz. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanlarımız sağlıklı günler diler.SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014';

➤ **RANDEVU SMS**

(Randevu alan hastaya ilk gidecek SMS/ Randevu oluşturulduğunda gönderilecek.)

RANDEVU: Sn., Çerkezköy Özel Optimed Hastanesi, Kadın Hastalıkları ve Doğum Polikliniği, Dr. Seda Bilir Esmer'e, saat 10:00'da RANDEVUNUZ OLUŞTURULMUŞTUR, sağlıklı günler dileriz. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014

TIP MERKEZİ ÖRNEK:

RANDEVU: Sn....., Çorlu Özel Optimed Cerrahi Tıp Merkezi, Kadın Hastalıkları ve Doğum Polikliniği, Dr. Seda Bilir Esmer'e, saat 10:00'da RANDEVUNUZ OLUŞTURULMUŞTUR, sağlıklı günler dileriz. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014

➤ **RANDEVU HATIRLATMA**

(Randevudan 1 gün önce gönderilecek saat 16:00'da)

HASTANE İÇİN ÖRNEK:

HATIRLATMA: Sn....., Çerkezköy Özel Optimed Hastanesi, Kadın Hastalıkları ve Doğum Polikliniği, Dr. Seda Bilir Esmer'e, saat 10:00 için oluşturulmuş RANDEVUNUZU HATIRLATIR, sağlıklı günler dileriz. Randevunuza gelememe durumunda hastanemizi arayarak RANDEVU İPTAL yapmanız rica olunur. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014

TIP MERKEZİ ÖRNEK:

HATIRLATMA: Sn....., Çorlu Özel Optimed Cerrahi Tıp Merkezi, Kadın Hastalıkları ve Doğum Polikliniği, Dr. Seda Bilir Esmer'e, saat 10:00 için oluşturulmuş RANDEVUNUZU HATIRLATIR, sağlıklı günler dileriz. Randevunuza gelememe durumunda hastanemizi arayarak RANDEVU İPTAL yapmanız rica olunur. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014

➤ **ÇOCUK SAĞLIĞI**

BİLGİLENDİRME: Sevgili Anne/Baba; Bebeğinizin ay ay gelişimi, takibi sağlıklı bir birey olması için gerekli. Boy, kilo gibi fizyolojik gelişiminin dışında; nörolojik, sosyal gelişimi için sağlık kontrollerini ihmal etmemenizi öneriyoruz. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanlarımız sağlıklı günler diler.SMS almak istemiyorsanız

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 4/9

OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014';

Ek Gıda

BİLGİLENDİRME: Sevgili Anne/Baba; bebeğinize 6. ay itibari ile ek gıda vermeye başlayabilirsiniz. Ek gıdaların hazırlanması, bebeğin aile sofrasına oturtulma zamanı, kendi kendini beslemeye teşvik konularında yardım almanızı öneririz. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanlarımız sağlıklı günler diler.SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014 ';

➤ KADIN DOĞUM

(Kadın Doğuma Muayene Randevusu alan hastaya, hastanede kaydı açıldığı an gidecek)

SMS 1

BİLGİLENDİRME: Değerli hastamız, daha önce smear testi yaptırdınız mı? Rahim Ağzı Kanseri başta olmak üzere birçok hastalığı erken teşhis ile yenebilirsiniz. Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanlarımız sağlıklı günler diler. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis:0644030657800014';

➤ MAMOGRAFİ SMS

40 Yaş üstü kadın hastaya gidecek / bir kez toplu gönderim yapılacaktır.

Yılda 4 kez...

8 Mart Kadınlar Günü

01 Nisan

20 Eylül

15 Ekim

Metin: BİLGİLENDİRME: Değerli hastamız, mamografi tetkikinizi yaptırdınız mı? Her 8 kadından biri meme kanseri riski taşımaktadır. Sağlık kontrollerinizi ihmal etmeyiniz. Genel Cerrahi Uzmanlarımız; Op. Dr. Hakan Sunal, Op. Dr. İsa Kaman, Op. Dr. Onur Kesler, Op. Dr. Tahir Sarıçam. Sağlıklı günler diler. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis: 0644030657800014

➤ KEMİK ÖLÇÜMÜ SMS

50 yaş üstü kadın hastalara

Metin: BİLGİLENDİRME: Değerli hastamız, kemik tarama testinizi yaptırdınız mı? Menopoz dönemi ve sonrası sağlık kontrollerinizi ihmal etmeyiniz. Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanlarımız; Op. Dr. Funda Doğaroğlu, Op. Dr. Nevzat Koç, Op. Dr. Nida Cannazik, Op. Dr. Seda Bilir Esmer Sağlıklı günler diler. SMS almak istemiyorsanız OPTIMED yazıp 4609' a gönderebilirsiniz. Mersis: 0644030657800014

Yılda 4 kez... 8 Mart Kadınlar Günü - 01 Nisan - 20 Eylül - 18 Ekim

4.3.1.Özel Günler:

9 Şubat Dünya Sigarayı Bırakma Günü

17 Mart Dünya Uyku Günü

21 Mart Down Sendromlular Günü

1 -7 Ekim / Emzirme Haftası

1-7 Ağustos/Dünya Emzirme Haftası

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 5/9

1-31 Ekim Meme Kanseri Farkındalık Ayı

16 Ekim / Dünya Gıda Günü

14 Kasım / Dünya Diyabet Günü

Kurum içi çalışanlarımız ile olan iletişimlerimiz; e-mail üzerinden, gerektiğinde bizmed program üzerinden, yemekhane katımızda bulunan personel duyuru panomuzdan, dışarıya kapalı olan facebook personel grup sayfamız üzerinden yapılır. Ayrıca tüm çalışanlara kurumu tanıtmak ve sahiplenmek adına ORYANTASYON eğitimleri verilir, çalışanlarımıza özel günlerde, çeşitli kutlama metodları ile (e-bülten, yemekli organizasyon, ikramlı kutlama, çiçek takdimi şeklinde) kutlamalar yaparak, hem iç iletişimi kuvvetli hale getirerek özel günleri hatırlatırız.

- Yıl Başı Yemek Organizasyonu
- Sevgililer Günü Kutlaması
- Dünya Kadınlar Günü Kutlaması
- Anneler Günü Kutlaması
- Babalar Günü Kutlaması
- Optimed Yıl Dönüm Töreni
- Optimed Aile Pikniği
- Ramazan Yemeği ya da Paketi
- Özel Günlerde Kutlama email gönderimi

4.4. Kurum Dışı Tanıtım

Hedef kitle doğrultusunda düzenli olarak reklam mecralarında hastaneyi, verdiğimiz hizmetleri ve hekimleri, özellikli işlemleri, özellikli cihazları tanıttak reklam çalışmaları hazırlar, hazırlanan reklam çalışmalarını üst yöneticiler ve ilgili kişilerle kontrol ederek yayınlar.

4.4.1.Reklam Mecraları

4.4.1.1.Web- Kurum Portalı / www.optimed.com.tr adresinden hastaneyi tanıtan tüm bilgileri güncel şekilde yayınlar, hekim ve hizmet bilgilerini de aynı titizlikle sürekli güncel olacak şekilde düzenler ve yayınları kontrol eder, kurumla ilgili tüm haberleri kurumun hedef kitlesini bilgilendirmek adına yayınlar, ayrıca kurumda yer alan hekimlerle internet üzerinden yapılan aramalar ve bölgedeki toplumun da ihtiyacı göz önünde bulundurularak sağlık makaleleri hazırlanır ve yayınlanır, hastalarla yapılan söyleşileri örnek teşkil etmesi adına, hastaların yazılı onay formlarını alarak yayınlar. Kurum için yapılan tüm içeriklerde telif bedeline istinaden kendine ait görselleri ya da telif bedeli ödeyerek satın aldığı görselleri kullanır.

4.4.1.2.Web Reklam / Hedef kitle ve kurumun değer ve politikalarına uygun yayın portallarında BANNER reklam, VIDEO reklam ve Haber İçerik Yayınlanmasını sağlar. Google Adwards aracılığı ile uygun kelimeleri satın alarak, hedef kitlenin araması sonucunda üst sıralarda çıkmaya çalışır. Doktor Takvimi gibi sadece doktorların ve verdikleri hizmetlerin tanıtıldığı mecralarda hekimlerine yönelik tanıtım çalışmaları yapar. Şikayet sitelerine abonelik yaparak, hasta memnuniyetini yakından takip eder.

E-Bülten gönderimleri ile optimed.com.tr üzerinden ya da hastanede doldurulan Onay- Rıza Formu üzerinden hasta ve hasta yakınları tarafından izinli verilen mail adreslerine düzenli periyotlarda, kurum

OPTİMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 6/9

hakkında tanıtıcı, hizmetler ve hekimler hakkında bilgilendirici, toplum sağlığına yarar sağlayıcı sağlık makaleleri gönderiminde bulunur.

4.4.1.3.Saha Reklam / Yakın ve hedef kitleye uygun bölgelerde, belli periyotlarda değişmek ve daima güncel bilgiyi barındırmak, toplumu sağlık ve hizmetler konusunda bilgilendirmek amaçlı reklam çalışmaları hazırlar ve ilgili yöneticilerle birlikte son onay ile yayınlanır.

Billboard Megalight Raket Panolar Otobüs Durak Reklamları Afiş Çalışmaları.

Yine aynı şekilde hedef kitlenin yoğun olduğu bölgelerde minibüs gibi toplu taşımaya hizmet eden araçların tanıtım amacı ile giydirilmesini sağlar.

4.4.1.4.Medya Yayın Araçları / Bölgede en çok dinlenen radyolarda, bilgilendirici içeriklerle spot reklamlar yayınlanmasını sağlar. Yerelde ve ulusalda TV kanalları olmak üzere, kurumun değer ve politikalarına uygun, hedef kitle ve gündeme uygun uzman hekimlerle, toplumu sağlık konusunda bilgilendirmek amaçlı uzman katılımları ile yayın yapar.

4.4.1.5.Basılı Medya Dergi / Kurum içinde ürettiği ve aynı zamanda kurum içi tanıtımlarda da kullandığı OPTİMEDYA dergisi le birlikte sahada, hedef kitlenin olduğu yerlerde derginin dağıtılmasını sağlar. Bu amaçla hem dergideki sağlık makaleleri ile topluma bilgi aktarımında bulunur, hem de hastaneyi ve hizmetleri tanıtmaya imkanı sağlar.

Aynı zamanda bölgede, hedef kitleye uygun diğer kurumların dergilerinde ilan desteği sağlar, böylece kurumlar arası bağı kurar ve aynı zamanda bu ilanlar üzerinden yine topluma bilgi aktarımında bulunur.

4.4.1.6.Basılı Medya Gazete İlan ve Abonelik / Tam Sayfa Bant Reklam Advertoial Reklam / Bu ilanlar aracılığı ile topluma bilgilendirmelere devam eder. Düzenli olarak yeniliklerden bahseder, aynı zamanda yine uzmanlar ile birlikte hazırlanılan sağlık makaleleri ile de toplumun sağlığına katkıda bulunmaya devam eder. Ayrıca yerelde bulunan tüm gazetelere yıllık olarak hem destek amaçlı hem de toplumu bilgilendirme kaynağı olarak gördüğü için abonelik yapar.

4.4.1.7.Sosyal Medya / Facebook Instagram Youtube Twitter LinkedIn mecraları olmak üzere, her mecranın kendi uygun hedef kitlesine göre, kurumu tanıtıcı görsel ve metinler yayınlar.

Sosyal medya aracılığı ile toplumu en hızlı bilgilendirme yöntemini kullanır, sosyal medya sayfaları üzerinden hastalardan ve hasta yakınlarından gelen sorulara ve geri bildirimlere kurum adına dönüşleri saptar, hasta memnuniyetine katkıda bulunur.

- Facebook / <https://www.facebook.com/optimed>
- Instagram / <http://www.instagram.com/optimedsaglik/>
- Yotube / <https://www.youtube.com/user/OptimedSH>
- LinkedIn / <https://www.linkedin.com/company/optimed-saglik-hizmetleri>
- Twitter / <https://twitter.com/optimedsh>

4.4.1.8.Promosyon / Kurumsal İletişim Uzmanları tüm ziyaretlerinde, kurumu temsil eden ilgili tanıtım sunumunu sunar ve yıl içerisinde ilgili yöneticilerle birlikte karar verilip, üretilmiş olan promosyon ürünlerin takdimini yaparak kurumun bilinirliğinin artmasına ve her yıl kurumun firmalara hatırlatılmasına katkı sağlar. Tüm bu tanıtım materyalleri hedef kitleye uygun ürünlerden oluşturulmaktadır.

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009 Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 7/9
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	

4.5. Dış Tedarikçiler İle İletişim

Hastanemizde Personel Ulaşım Hizmetleri, Güvenlik Hizmetleri, Genetik, Patoloji, Biyokimya, Mikrobiyoloji, Nükleer Tıp Laboratuvarı Hizmetleri, Arşiv Hizmetleri, Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri ve Çamaşırhane Hizmetleri dışarıdan alınmaktadır. Hizmet alınan tedarikçiler 6 ayda bir ve gerektiğinde toplantı yapılarak değerlendirilir. Değerlendirme, Dış Kaynaklı Hizmetler (Tedarikçi) Performans Değerlendirme/Ziyaret Formu ile kayıt altına alınır. İhtiyaç duyulduğunda hizmet alınan firma ziyaret edilerek değerlendirme yapılabilir. Yapılan değerlendirme hizmetin niteliği, iyi uygulamalar, şikayetler, sayısal veriler ve beklentiler yönünden ele alınmaktadır.

4.6.Sosyal Sorumluluk:

Toplumun sağlık yapısı ve genel sağlık sorunlarını dikkate alarak sağlığın teşviki/geliştirilmesini sağlamak ve çevreye duyarlı bir toplum oluşturulmasını desteklemek üzere kaynakların doğru kullanımı ile ilgili sosyal sorumluluk projeleri üretilir. Üretilen projeler sürdürülebilirlik açısından takip edilir, verimliliği ölçülür ve her zaman daha iyisi için geliştirilir.

Sosyal sorumluluk projesi üretilirken dünyada, ülkemizde ve hastanemizde en çok görülen hastalık haritasına göre hareket edilir.

Bu kapsamda aşağıdaki tabloda belirtilen sosyal sorumluluk projeleri yürütülmekte ve gerçekleştirilen her bir proje Sosyal Sorumluluk Projesi Takip Listesi ile kayıt altına alınarak takibi yapılmaktadır.

Proje Adı	Şube	Planlanan Sıklık	Yapılacak Etkinlik İçeriği	Proje Sorumlusu
Gebe Okulu	Özel Optimed Hastanesi Optimed International Çorlu Hastanesi	Yılda en az dört kez	Sınıf içi veya online eğitim	Eğitim ve Enfeksiyon Hemşiresi
Hipertansiyon Eğitimi	Özel Optimed Hastanesi Optimed International Çorlu Hastanesi	Yılda bir kez (17 Mayıs)	Sınıf içi veya online eğitim	Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
Diyabet Eğitimi	Özel Optimed Hastanesi Optimed International Çorlu Hastanesi	Yılda bir kez (14 Kasım)	*Hastanemizde diyabet tanısı konulan hastalara eğitim verilmesi ve anket uygulanması *Sosyal medya üzerinden hedef kitleyi bilgilendirici videolar ve görseller yayınlanması	Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
Tema Vakfı Etkinlikleri	Özel Optimed Hastanesi Optimed International Çorlu Hastanesi	Yılda bir kez	*Kuruma yeni başlayan hekimlere hoş geldin ziyaretinde Tema Vakfı Fidan Bağış Sertifikası verilmesi *Hastanenin düzenlemiş olduğu kurum ziyaretlerinde Tema Vakfı Fidan Bağış Sertifikası hediye edilmesi	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Direktörü
Kızılaya Kan Bağışı	Tüm Şubeler	2025 yılına özel	Kızılay'ın 157. kuruluş yıldönümüne özel tüm şubelerimizden en az 157 adet kan bağışında bulunulması	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Direktörü

4.7.Kurum ve Hekim Ziyaretleri

Kurumsal İletişim Uzmanları, düzenli olarak hasta sevk edebilecek tüm doktorlar ve işyeri hekimleri ile ilişkileri geliştirir, kurum hakkında güncel bilgileri ve hizmetleri sözlü, yazılı anlatarak paylaşır.

4.8.Check Up İşleyişi

Check Up paketleri firma ya da kurumsal iletişim ekibi tarafından satılmakta, nakit ödeme karşılığında hizmet

OPTİMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 8/9

verilmekte. Kişiler firmasına fatura edilmesini talep etme hakkına sahip (firmasının bu şekilde anlaşması olabiliyor), bu gibi durumda, hastadan o an nakit ödeme alıp, faturasını da firmaya beklemeden o esnada kesip, hastaya teslim ederek, ödemesini bu fatura karşılığı kendisinin temin etmesi gerektiği bilgisi verilmekte. Check Up hizmetlerinde paket ayrımı yapmaksızın, birebir eşlik edilme ve ikram söz konusudur.

4.9. VIP Hasta

VIP hastalar sisteme tanımlanmış ve kategorize edilmiştir. Güncellenme sorumluluğu kurumsal iletişim ekibindedir. VIP hasta kaydı açıldığında tanımlı yöneticilere maille bilgisi ulaşmaktadır.

4.10. Kurumsal Kimlik Standartları

Kurum kimlik ve kullanım standartlarının yer aldığı Kurumsal Kimlik Rehberi isimli dosya LİVEKİDOKS, İNTRANET (optimedsaglik.net) ve WEB sitesi (optimed.com.tr) olmak üzere güncel hali ile yayında olur. Tüm kurum çalışanları, bu kurumda kullanılacak herhangi bir kurumsal materyal konusunda, neyi nasıl kullanacağını ya da kullanmayacağını bu doküman ile takip edebilir.

4.11. Tanıtım / Bütçe

Kurumsal iletişim uzmanı, kurumun ihtiyacına yönelik, ekonomik şartları da göz önünde bulundurarak, doğru hedef kitleye yapılacak tanıtımlar için her yıl bütçe planı hazırlar. Genel müdürün onayladığı bütçe hayata geçirilir. Bütçe planı ve yapılanlar kurumsal iletişim aksiyon raporunda takip edilir.

4.12. Değerlendirme

Kurumsal iletişim ekibi her ay ve gerektiğinde ekip toplantısı yapar. Aylık toplantılarda aksiyon raporları sunulur.

Rakiplerin sosyal medya sayfaları ve mecralardaki yayınları sayılar ve görselleri ile arşivlenerek takip edilir ve her ay düzenli olarak yöneticisine raporlanır.

Check up ekibi tarafından yapılan tüm satışlar, satışlardan dönüşler ve nedenleri aylık olarak düzenli takip edilir ve yöneticisine raporlanır, aynı zamanda bu veriler aylık düzenli aksiyon raporlarına da eklenir.

Kurumsal iletişim uzmanları, haftalık iş listesi takip ve gündemlerle birlikte rutin toplantılar düzenler. İşleri takip eder, ekipleri dinler. Gerekli konuları iletilmesi gereken ilgili yöneticilere iletir.

Kurumsal iletişim uzmanları, aylık verilerle web sitesini rakamlarını (aylık gösterim, tıklama, tekil ziyaretçi) takip eder, arşivler, artırmak için öneriler hazırlar ve aksiyon raporları ile aylık düzenli olarak bildirimde bulunur.

Kurumsal iletişim uzmanları, dışarıya verilen reklamların traj ve trafik gibi rakamların dönüşlerini rapor olarak talep eder ve raporların yorumlanmış halleri ile aksiyon raporunda ilgili yöneticilere sunar. Aynı zamanda aylık düzenli olarak mail ile de paylaşır.

Bütün değerlendirmeler, denetimler iş listesi üzerinden takip edilir.

- Çalışanlara Memnuniyet Anketi
- Firmalara Memnuniyet Anketi
- Eğitim Değerlendirme Anketi
- Kurumsal İletişim Saha Rakip Analizi (Rakip sağlık kurumlarının hayata geçirdiği sağlık hizmetleriyle ilgili fiyat politikası araştırması yapılır ve bazı durumlarda referans alınarak fiyat belirlenir.)

OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No : KU-PR-06 Yayın Tarihi : 01.03.2009
	KURUMSAL İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Revizyon No : 09 Revizyon Tar.: 12.02.2025 Sayfa No : 9/9

- Dijital alanda Rakip Analizi (Aylık hazırlanan aksiyon raporunda rakip sağlık kurumlarının sosyal medyalarındaki (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn) aylık takipçi sayıları eklenir. Aynı zamanda rakiplerin online ve de offline haber sayıları raporda belirtilir.)

5.SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kurumsal İletişim Uzmanı ve İşletme Direktör Yardımcısı sorumludur.