



**Pinar Oruç Lembet**  
MSD Türkiye  
İletişim Direktörü

## İçimizde Olan Dışarı Yansır

**Farklı sektörlerdeki deneyimlerini takiben 2013'de MSD Türkiye'ye katılarak iç ve dış iletişim faaliyetlerine liderlik eden Pinar Oruç Lembet ile taşındıkları yeni ofislerinde MSD Türkiye'nin iletişim politikalarını, paydaşlarıyla ilişkilerini ve kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımlarını konuştuk.**

**Bize kısaca kendinizden ve profesyonel geçmişinizden bahsedermisiniz?**

Özelleştirme İdaresi'nde uzman olarak başladığım iş hayatıma, 2004 yılına kadar TAIB YatırımBank'ta proje finansmanı müdür yardımcısı ve New York'ta Fieldstone Private Capital Group'ta kurumsal finansman ve proje finansmanı müdürü olarak devam ettim. 2005-2010 yılları arasında direktör yardımcısı olarak başladığım Acıbadem Sağlık Grubu'nda hastane yönetimi, yatırımcı ilişkileri, iş geliştirme, pazarlama, iletişim ve mali işler gibi birimlerde artan sorumluluklar alarak genel müdür yardımcısı oldum; yönetim kurulu sekreterliği görevini yerine getirdim.

2011-2012 yılları arasında Universal Hastaneler Grubu'nda pazarlama, iletişim, iş geliştirme ve insan kaynaklarından sorumlu genel müdür yardımcısı olarak görev yaptım. 2013 yılında ise ilaç sektörüne geçiş yaptım ve MSD Türkiye ailesine katıldım. Mühendislik kökenliyim.

ODTÜ Endüstri Mühendisliği lisansımın ardından, Bilkent Üniversitesi'nde İşletme yüksek lisansı yaptım. Kariyerim esnasında ise eğitimime Bahçeşehir Üniversitesi'nde Muhasebe, Denetim ve Uluslararası Raporlama yüksek lisansını ekledim. Farklı ülkelerde, sektörlerde ve fonksiyonel alanlarda çalışabilmiş olmamın kariyerimdeki en önemli şanslardan olduğuna inanıyorum. Benzer şekilde, büyüyen, dönüşüm geçiren veya kurumsallaşmış, yaşam döngüsünün farklı aşamalarındaki şirketlerde çalışabilmem de.



**MSD Türkiye'nin kurumsal iletişim politikaları ve uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?**

Kurumsal iletişim politikalarımızı ve bu yöndeki uygulamalarımızı stratejik itibar yönetimi ekseninde

tasarıyoruz ve hayata geçiriyoruz. İtibar yönetimi çalışmalarımızın en önemli ilham kaynağını ise, hem MSD Türkiye'nin hem de global şirketimiz Merck'in "insan yaşamını iyileştirmek", "etik ve dürüstlük", "yenilikçilik", "sağlığa ve sağlık hizmetlerine erişim hakkı" ve "çeşitlilik ve takım

çalışması" ana başlıklarında özetleyebileceğimiz "temel değerleri" oluşturmuyor.

Şirketimizin başarısı, bu değerlere ulaşabilme becerisiyle ölçülüyor. Bu doğrultuda, ilişki içinde olduğumuz tüm paydaşlarımızla dürüstlük, etik anlayış ve şeffaflık ilkeleri temelinde düzenli ve çift yönlü bir diyalog sürdürüyoruz.

Çalışanlarımızdan karar vericilere, tıp dünyasından fikir liderlerine uzanan geniş bir yelpazedeki taraflarla uyguladığımız projeler, karşılıklı güven ve açıklığa dayalı ilişkiler üzerine kuruluyor. Disanda güçlü olmak için, önce içeride güçlü olmak ve takım ruhunu hissetmek gerekir. Biz de MSD olarak bu bakış açısını benimstedik ve iç iletişim çalışmalarımızı "İçimizde Olan Dışarı Yansır" ilkesiyle hayata geçiriyoruz.

**Göreve geldiğinizden bu yana, firma içinde öncelikleriniz hangi konular oldu?**

İtibar yönetiminin kurumumuzun tüm çalışanları tarafından bir kültür olarak benimsenmesine yönelik çalışmalar önemli. "İçimizde Olan Dışarı Yansır"dan yola çıkarsak, yukarıda saydığımız temel değerlerimizin ve arzu ettiğimiz kültüre ulaşmamızdaki vazgeçilmezimiz olan "MSD liderlik davranışlarının" çalışanlarımız tarafından bilinmesi ve sahiplenilmesi üzerinde duruyoruz. Yasamı iyileştiren ve hayat kurtaran ürün ve hizmet geliştirme misyonumuza her bir çalışanımızın ne kadar büyük katkısı olduğunu her fırsatta, araştırma aşamasından nihai ürüne ulaştığı hasta hikâyelerine kadar, örneklerle ortaya koyuyoruz.

Özetle, itibar yönetiminin sadece iletişimle sınırlı bir kavram olmadığını ve kurumun tüm hücrelerine nüfuz eden bir anlayış olduğunu içselleştirmenin çok önemli olduğuna inanarak bu konuyu önceliklendirdik.

**Kurumsal paydaşlarınızla ilişkilerinizde en çok hangi noktalara dikkat ediyorsunuz?**

Tüm paydaşlarımıza yönelik olarak, bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını hedefleyen bir çalışma anlayışımız var. Günümüzün iletişim ortamının olmazsa olmazlarından biri, tüm paydaşlarla karşılıklı

saygı ve bilgi alışverişi temelinde, sürdürülebilir ilişkiler kurmak.

Bu anlayışla, gerek kurum içi gerek kurum dışı tüm ilişki süreçlerimizde dürüstlük prensibini esas alıyoruz.

Sağlık sektöründe çalışmamızdan dolayı, bizler için insan hayatının korunması ve iyileştirilmesi ve tüm insanların esit bir şekilde sağlık hizmetlerine erişebilmesi özel bir önem taşıyor.

Paydaşlarımızla ilişkilerimizde son derece hassas olduğumuz bir diğer nokta ise, tüm faaliyetlerimizin yürütülme süreçlerinde, kamu kurum ve kuruluşlarından sivil toplum örgütlerine ve siyasi partilere kadar her alanda, herhangi bir menfaat beklentisi olmaksızın tüm taraflara her zaman esit mesafede durmaktır.



Devamını arka sayfada ▶

**Kurumsal iletişim politikalarımızı ve bu yöndeki uygulamalarımızı stratejik itibar yönetimi ekseninde tasarlıyor ve hayata geçiriyoruz. İtibar yönetimi çalışmalarımızın en önemli ilham kaynağını ise, hem MSD Türkiye'nin hem de global şirketimiz Merck'in... "temel değerleri" oluşturmuyor.**

### Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışınız hakkında bilgi vermişsiniz? Ne tür çalışmalar yürütüyorsunuz?

Global şirketimiz Merck/MSD, "önce insan" ilkesini benimsemiş ve 150 yılı aşan tarihi boyunca, insan merkezli yaklaşımı doğrultusunda sadece faaliyetlerinin sürekliliğini değil aynı zamanda dünyamızın sağlığını da korumak için son derece önemli sosyal, çevresel ve ekonomik sorunlara çözüm sunmanın sorumluluğunu hissederek çalışmıştır. Bu çerçevede, kurumsal sosyal sorumluluk her zaman iş stratejimizin ve faaliyetlerimizin temel ve kurucu unsurlarından biri oldu.

İmzaladığımız BM Küresel İkleler Sözleşmesi'nin yenilikçi kurumsal sorumluluk yaklaşımı çerçevesinde üduğümüz 10 temel evrensel ilkesi kültürümüzün bir parçası haline gelirken, "sağlığa erişimi artırma", "çevresel sürdürülebilirlik", "çalışanlar" ve "etik ve şeffaflık" olarak dört temel alana ayırabileceğimiz faaliyetlerimizi Küresel Raportlama Girişimi (GRI) Sürdürülebilirlik Raportlaması uyarınca raporluyor ve topluma paylaşıyoruz. MSD Türkiye'de bu alandaki faaliyetlerimizi, "MSD Gönüllüleri" olarak isimlendirdiğimiz, çalışanlarımızdan oluşan ve her yıl değişen bir komitenin liderliğinde gerçekleştiriyoruz.

Kurumsal sosyal sorumluluk alanlarımızdan bir tanesi, sağlık hizmetlerine erişim ana başlığı altında belirleniyor. Geliştirdiğimiz "Sağlık Erişimine İlişkin Kılavuz İkleler Beyanı" doğrultusunda, sağlık hizmetlerine erişimi artırmak için dünya çapında çalışmalar yapıyoruz.

Örnek vermek gerekirse, farklı sivil toplum örgütleriyle yaptığımız iş birlikleri çok sayıda ülkede HIV, Hepatit, Nehir Kırtığı ve Pnömonok gibi hastalıklardan etkilenen ve sağlık hizmetlerine erişimleri kısıtlı olan topluluklara yaygın tedavi sunmamıza imkân sağladı. Ülkemizde ise sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri, hekim ve hasta dernekleri ve bilim camiası ile benzer amaçlı iş birlikleri yapıyoruz.

Özellikle eğitim, BM Milenyum Kalkınma

Hedefi 5 (anne ölüm oranlarını 2015'e kadar %75 azaltmak)

vizyonuna destek olmak üzere Eylül 2011'de "Anneler için MSD" (MSD for Mothers) girişimini başlatarak

anne ölümlerini azaltmak ve hiçbir kadının bir bebeğe hayatı verirken yaşamını yitirmediği bir dünya için

gerçekleştirilen küresel faaliyetlere katıldık. Ülkemizde ise bu projeyi

"Güvenli Annelik" ismiyle uygulayarak sağlık hizmeti ihtiyacında öncelikli olarak belirlenen Van'ın Merkez ve Ercis ilçelerinde, Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı (TAPV) ve Van İl Halk Sağlığı Müdürlüğü iş birliği ile hayata geçirdik. Bilincendirme (muhtemel anne adaylarını, gebeleri ve evelerini hem birey hem de aile bazında doğum ve sonrasında anne ve bebek ölümleri hakkında bilgilendirmek, alınabilecek önlemler hakkında eğitmek), farkındalık (bölgedeki kamu ve sivil toplum kuruluşlarındaki karar vericilerde konu ile ilgili farkındalık yaratmak) ve iyileştirme (sağlık hizmet kuruluşlarındaki çalışanların bilgi düzeyini iyileştirmek) olarak üç



"Güvenli Annelik" ismiyle uygulayarak sağlık hizmeti ihtiyacında öncelikli olarak belirlenen Van'ın Merkez ve Ercis ilçelerinde, Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı (TAPV) ve Van İl Halk Sağlığı Müdürlüğü iş birliği ile hayata geçirdik. Bilincendirme (muhtemel anne adaylarını, gebeleri ve evelerini hem birey hem de aile bazında doğum ve sonrasında anne ve bebek ölümleri hakkında bilgilendirmek, alınabilecek önlemler hakkında eğitmek), farkındalık (bölgedeki kamu ve sivil toplum kuruluşlarındaki karar vericilerde konu ile ilgili farkındalık yaratmak) ve iyileştirme (sağlık hizmet kuruluşlarındaki çalışanların bilgi düzeyini iyileştirmek) olarak üç



Günümüzün iletişim ortamının olmazsa olmazlarından biri, tüm paydaşlarla karşılıklı saygı ve bilgi alışverişi temelinde, sürdürülebilir ilişkiler kurmak. Bu anlayışla, gerek kurum içi gerek kurum dışı tüm ilişki süreçlerimizde dürüstlük prensibini esas alıyoruz.

boyutta ele alabileceğimiz proje, yerel halktan seçilen 21 adet eğitimcinin eğitilmesi formatıyla yürütüldü. Projede izlediğimiz temel performans göstergelerinde önemli oranda iyileşme sağlanan çalışmada 120.000 kişiye ulaştık. Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarınızda diğer bir odağımız çevreye duyarlılık ve sürdürülebilirlik. Bu odak temelinde, doğal çevre üzerindeki olumsuz etkilerimizi azaltmak için yıllık hedefler belirliyoruz. Çevre duyarlılığı alanındaki önemli girişimlerimizden biri, 2011 yılında imzaladığımız "CEO'lar için Su Girişimi" taahhüdüdür. Bu taahhüt, hem faaliyetlerimizde sürdürülebilir su yönetimini gerçekleştirerek yerel su kaynakları üzerinde bıraktığımız etkileri en aza indirmeyi amaçlayan küresel su stratejimizi desteklemekte hem de ürünlerimiz, ortaklıklarımız, destekçiler ve gönüllü çalışan faaliyetlerimiz vasıtasıyla suyla ilgili hastalıkların etkisini azaltılmasını sağlamaktadır. Yüksek etik standartlar da kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarınızın bir diğer önemli odağıdır. Tüm çalışanlarımızın benimsemek ve uygulamak zorunda olduğu etik standartlarımız ışığında, satış ve pazarlama uygulamalarından ürün güvenliğine kadar her alanda şeffaflığı ve sorumluluk duygusunu günlük uygulama ve faaliyetlerimizde entegre etmek için çalışıyoruz.

**MSD Türkiye'nin yeni yerine taşınması firmayı ve çalışmalarınızı nasıl etkileyecek?**

Yeni mekânın, taze ve enerjik bir ruhu da beraberinde getireceği düşüncesiyle yola çıktık. MSD'nin dinamik, şeffaf ve inovatif yönünü yansıtan ve modern tasarımın yanı sıra ferahlığı ve aydınlığıyla öne çıkan ofisimize taşınma hareketimizi bile, bu ruhu benimsememize destek olmasını hedefleyerek "Tazelen/ Yenilen/ Hareketlen" temalarından oluşan projemizle gerçekleştirdik. Farklı birimler arası ulaşımın da çok kolay hale geldiği yeni ofisimizin, çalışanlar arasındaki ilişkilerin daha sağlam ve interaktif olmasına olanak sağlayacağına inanıyorum.

**Sizce ilaç sektörünün iletişim konusunda gelişime açık noktaları nelerdir?**

Sektör doğası gereği yenilikçi olmak ve her zaman gelişmek zorunda, iletişim tarafında da aynı ihtiyaç geçerli. Bir örnek vermek gerekirse, teknolojinin kullanımı diyebiliriz. Teknolojik gelişim, paydaşlarımızın davranışlarında ve ihtiyaçlarında da değişikliklere sebep oluyor ve bizler, bu yeni ekosistemde, teknolojiyi bir araç olarak kullanarak yeni iş yapış biçimlerini, paydaşlarımızla etkileşim ve iletişim için yeni ve daha verimli yollar geliştirmeye gayret ediyoruz. e-bülten, e-dergi, sanal kongre, vb. dijital / elektronik iletişim yöntemlerinin kullanılması giderek yaygınlaşıyor, ancak bu alanda daha fazla gelişme fırsatı olduğuna inanıyorum.