



STRATEGIJA KOMUNIKACIJE
U
J.U. OPĆA BOLNICA „PRIM DR ABDULAH NAKAŠ“

Septembar, 2018. godine

Sadržaj

1. UVOD	4
1.1. Strategija komunikacije	4
1.1.1. Osnovni principi strategije komunikacije	5
2. ELEMENTI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE	6
3. VIZIJA BOLNICE	6
4. MISIJA	7
5. SITUACIONA ANALIZA	8
6. VRIJEDNOSTI	9
6.1.1. Pacijent u središtu pažnje	9
6.1.2. Unapređenje kvaliteta rada	9
6.1.3. Fokus na zaposlene	9
6.1.4. Timski rad	10
6.1.5. Radna etika	10
7. STRATEŠKI CILJEVI	10
7.1.1. Unapređenje stručnosti	10
8. ODGOVORNOST ZA PROVOĐENJE STRATEGIJE	11
9. KOMUNICIRANJE SA CILJNIM GRUPAMA	11
9.1. Analiza komunikacija u Bolnici	12
9.1.1. Komuniciranje sa medijima	13
9.1.2. Komunikacija s pacijentima	14
9.1.3. Komuniciranje među uposlenicima	16
9.1.3.1. Sastanci zaposlenog osoblja	16
9.1.4. Telefon	17
9.1.5. Intranet i internet	18
9.1.6. Oglasna ploča	19
9.1.7. Brošure	20
9.1.8. E-mail komunikacija	21
9.1.9. Web stranica bolnice	21
9.1.10. „Dani otvorenih vrata“	22
10. CILJNE GRUPE	23
10.1. Interna ciljna skupina – uposlenici Bolnice	23
10.2. Pacijenti-korisnici usluga	24
10.3. Komunikacija sa organizacijama civilnoga društva udruženja bolesnika	25

10.4.	Preduzeća, pravna i fizička lica	25
10.5.	-Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja	27
10.6.	-Komunikacija ljekara sa predstavnicima vlasti	28
10.7.	Komunikacija sa osiguravajućim društvima, finansijerima	28
11.	PLAN I METODOLOGIJA	29
11.1.	Faze provedbe strategije komunikacija	29
11.2.	Metodologija provedbe strategije komunikacija	30
12.	ZAKLJUČAK	30
13.	LITERATURA	31

1. UVOD

1.1. Strategija komunikacije

Opća bolnica „Prim dr Abdulah Nakaš“ svakodnevno je suočena sa ogromnim protokom informacija između pojedinih organizacionih jedinica. Također postoji svakodnevna komunikacija između bolničkog osoblja i korisnika bolničkih usluga. Svrha ovog dokumenta je da osigura zadovoljavajući protok informacija i da zadovolji sigurnosne standarde koji se odnose na zaštitu ličnih podataka korisnika usluge i povjerljivih podataka koji se odnose na poslovanje Bolnice.

U posljednje vrijeme postoji utrka pojedinih zdravstvenih ustanova za pacijente te je odgovarajuća strategija neophodna da sama zdravstvena ustanova plasira u vrh postojeće ponude na tržištu medicinskih usluga u Kantonu Sarajevo. Uspješno vladanje komunikacijskim vještinama smatra se obavezom dobrog radnika, bilo da se radi o komunikaciji s pacijentom, interakciji s kolegama i članovima tima ili sa poslovnim partnerima i medijima.

Korporativna komunikacija predstavlja upravljanje celokupnom komunikacijom bolnice čiji je primarni zadatak da izgradi i njeguje reputaciju. Ona je krvotok svake kompanije jer osigurava neometani protok informacija koje su same po sebi važne za održivost poslovanja. Efikasna interdisciplinarna saradnja, timski rad i kvalitet komunikacijske vještine pokazali su se kao važan faktor u konačnom ishodu liječenja kao i zadovoljstvu bolesnika i njegove porodice ali i dobrog imidža ustanove.

Dobra komunikacija podrazumijeva savremeni pristup koji će omogućiti jednake mogućnosti za sviju, uvažavajući aktualne potrebe i mogućnosti a s ciljem unapređivanja, zaštite i osiguravanja pune usluge za svakog pacijenta, poslovnog partnera, medije, uposlenike itd.

- Informiranje je jednosmjernan proces (pružili ste informaciju i ne analizirate/ „ne čujete“ da li je ona od javnosti prihvaćena).

- Komunikacija je dvosmjernan proces, jer nakon slanja poruke vi imate reakciju (povratnu spregu), javnost je reagovala. Na osnovu reakcija vi dalje planirate svoje obraćanje javnosti i taj proces se kontinuirano nastavlja.

1.1.1. Osnovni principi strategije komunikacije

Ključni principi strategije komunikacije se temelje na :

- transparentnoj dvosmjernoj komunikaciji,
- intenzivnoj komunikaciji sa korisnicima usluga i partnerima
- jasni, razumljivi i pravovremeni oblici komunikacije ,
- publikacije ,brošure ,afiše i ostali pisani materijali ,koji se pripremaju, trebaju biti napisani u skladu s ljekarskom etikom i bez favorizovanja određenih lijekova ili ljekara, te bez davanja lažne nade pacijentima,
- svaka poslana poruka treba biti u skladu s osnovnim načelima etike,
- transparentnost u svim aktivnostima ,
- nepristrana i apolitična komunikacija,
- svaki oblik komunikacije dizajniran da pomogne,
- komunikacija među zaposlenicima je dvosmjerna, blagovremena , uljudna
- komunikacija se odvija lično, putem web stranice ustanove, promotivnog materijala, e-maila, telefonskim putem, preko medija itd...

Poslovanje pa tako i komunikacija u najširem smislu se oslanja na usvojenu viziju i misiju ove zdravstvene ustanove.

Aдекватna razmjena informacija na nivou Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ je preduslov za pružanje kvalitetne i efikasne zdravstvene zaštite. Informacione tehnologije predstavljaju danas jedan od prioriteta u oblasti zdravstvenog menadžmenta. Istovremeno, kvalitet zdravstvene zaštite je prepoznat kao jedna od najvažnijih karakteristika sistema zdravstvene zaštite. Stalno unapređenje kvaliteta rada i sigurnosti pacijenata je sastavni dio svakodnevnih aktivnosti zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika. Informacione tehnologije igraju značajnu ulogu u strategiji razvoja Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“. Razmjena informacija igra ključnu ulogu u procesu rada kako medicinskih tako i nemedicinskih službi. Svaki dan se unutar Bolnice generira velika količina informacija. Informacije se trenutno

pohranjuju na serverima Bolnice te na serverima BIS-a na koje se pohranjuju informacije o pacijentima koji dolaze na liječenje u našu ustanovu.

2. ELEMENTI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

Da bi sagledali stvarno stanje cjelokupne komunikacije u Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“, izvršićemo analizu u sljedećim fazama, prema kojima je ovaj dokument i strukturiran: analiza interne komunikacije, analiza eksternih komunikacija i analiza ciljnih grupa.

Na kraju, dokument Komunikacijske strategije upotpunjen je dokumentacijom, nužnom za kvalitetno upravljanje komunikacijama u Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“.

3. VIZIJA BOLNICE

U skladu sa Vizijom bolnice nastojimo:

da budemo lideri javnog zdravstva ali, i javno-privatnog partnerstva u zdravstvu Bosne i Hercegovine.

Da podignemo nivo zdravstvene usluge i zdravstvenog sistema Kantona Sarajevo, Federacije BiH i Bosne i Hercegovine.

Da stvorimo uslove pružanja zdravstvene usluge u domenu izvrsnosti, kontinuiranim razvojem sistema kontrole kvaliteta i sigurnosti i sistema upravljanja rizikom.

Da razvijamo i podržavamo inicijativu razvoja novih odnosa u zdravstvu, zdrave odnose javnih i privatnih zdravstvenih ustanova i da aktivno utičemo na kreiranje boljeg poslovnog ambijenta.

Da stvorimo instituciju bolju od njenih pojedinaca i da budemo sinonim za ustanovu, koja posluje u duhu s vremenom, koje dolazi.

Mnogo eksternih komunikacija koristi digitalne kanale i kroz ovu strategiju nastavlja graditi uspjeh i rastuću reputaciju ustanove kao aktivnog korisnika društvene mreže i medija u cilju ostvarenja komunikacije sa širom paletom vanjskih korisnika bolničke zaštite.

Stremimo da dosegne sve preporučene standarde u radu u skladu sa AKAZ-om, multidisciplinarni pristup liječenju, efikasnom timskom radu te stvaranje osjećaja sigurnosti za pacijente i zaposlene. Izgradnja savremene ustanove akreditovane prema bolničkim standardima koje preporučuje AKAZ u smislu postizanja zdravstvene zaštite najvišeg standarda od strane priznatih i kvalitetnih stručnjaka.

4. MISIJA

Da pružimo usluge savremene medicine zasnovane na dokazima, dostupne 24h, sveobuhvatnu uslugu vrhunskog kvaliteta i nivoa, koje su potpuno prilagođene željama i potrebama pacijenta uz poštovanje etičkih principa i postizanje visokog stepena zadovoljstva pacijenata. Promovira se humani odnos sa pacijentima te pružanje kvalitetne zdravstvene zaštite svima kojima je zdravlje ugroženo.

Nastojimo da našim pacijentima omogućimo širok spektar usluga i da na jednom mjestu mogu da riješe svoje zdravstvene probleme. Težimo da pacijentu za najkraće moguće vrijeme, osiguramo ljekara, koji je ekspert za pacijentov problem u datom trenutku.

Osoblje ustanove treba biti sposobno, profesionalno obučeno sa usvojenim najvišim etičkim kodeksom poslovanja.

Da bi opći cilj razvoja Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ bio realizovan na najbolji mogući način, mora biti razrađen sistem rada kada su u pitanju svi oblici i kanali komunikacije.

Izradom Strategije komunikacija postojeće stanje će se unaprijediti kako bi se stvorila još pozitivnija slika o Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“, a za to će biti korišteni glavni i posebni ciljevi, čija realizacija vodi ka gore pomenutom.

5. SITUACIONA ANALIZA

Opća bolnica „Prim. dr Abdulah Nakaš“ pruža usluge zdravstvene zaštite stanovnicima kantona Sarajevo. U bolnici postoji razrađen sistem komunikacije između uposlenika, uposlenika i poslovnih partnera, uposlenika i pacijenata te menadžmenta sa uposlenicima i drugim osobljem.

Komunikacija u zdravstvu uključuje veliki broj interakcija svih učesnika u zdravstvenom sistemu:

Najvažniji vidovi komunikacije unutar bolnice su sljedeći:

- Komuniciranje sa pacijentima
- Komunikacija s potencijalnim pacijentima
- Komunikacija s porodicom pacijenta
- Komunikacija s poslovnim partnerima
- Komunikacija između članova medicinskog tima i interdisciplinarna komunikacija timova
- Komunikacija s predstavnicima medija
- Komunikacija među uposlenicima
- Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja
- Komunikacija ljekara sa predstavnicima vlasti
- Komunikacija sa organizacijama civilnoga društva udruženja bolesnika
- Komunikacija sa osiguravajućim društvima, finansijerima
- Komunikacija sa farmaceutskim kućama

Postoji više kanala preko kojih se ostvaruju navedene komunikacijske veze koje su integrisane unutar bolnice. Komunikacijske veze se dokumentiraju putem različitih protokola, dokumenti kreirani u ovom procesu se arhiviraju u elektroničkoj formi a najvažniji i u papirnoj formi.

Ovo osobito važi za medicinsku dokumentaciju koja se obično arhivira na oba načina jer može poslužiti kao sudskomedicinski dokument.

6. VRIJEDNOSTI

6.1.1. Pacijent u središtu pažnje

Briga za pacijenta je srž svih naših aktivnosti. Briga mora biti kontinuirana i da ne prestane onog momenta kada napusti zdravstvenu ustanovu. Težit ćemo da u pacijentu dobijemo partnera u rješavanju njegovih problema.

Postizanjem kvalitetne pružene zdravstvene zaštite i ishoda uz uvažavanje svih prava pacijenata, odsustvom bilo kakvog oblika diskriminacije. Pacijent treba da prije svega dobije potvrdu poštovanja vlastitog integriteta i sigurnosti.

Da bi pacijent bio u centru pažnje neophodna je komunikacija osoblja sa pacijentom od strane uposlenika kojom će se navedene pretpostavke ostvariti.

6.1.2. Unapređenje kvaliteta rada

Kvalitetna zdravstvena zaštita se prije svega postiže postavljanjem standarda u pružanju zdravstvene zaštite (Standardi za bolnice, AKAZ) u skladu sa savremenim dostignućima iz nauke i prakse. Potrebno je naglasiti potrebu za kontinuiranu medicinsku edukaciju i unapređivanje vještina i znanja te uvođenje novih tehnika i tehnologija u cilju poboljšanja kvaliteta zdravstvene zaštite.

6.1.3. Fokus na zaposlene

Stvarat ćemo izazovno okruženje u kojem se prepoznaje kvalitetan i human rad i empatičan odnos prema bolesniku. Promovisat ćemo kontinuirano učenje i usavršavanje zaposlenih, da razvijaju ličnu kulturu i da prihvataju promjene i budu otvoreni za nove inicijative. Posebnu pažnju posvetit ćemo razvijanju svijesti i kulturi kontrole i unapređenja kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvenih ustanova.

6.1.4. Timski rad

Podstičemo zaposlene da demonstriraju posvećenost timskom radu i zajedničkim ciljevima, da pomažu jedni drugima, da budu uspješni i da sarađuju i grade partnerske odnose sa našim klijentima. Da bi timski rad bio funkcionalan potrebno je koristiti sve raspoložive vidove komunikacije nabrojane u ovoj strategiji.

6.1.5. Radna etika

U obavljanju svakodnevnih aktivnosti, težit ćemo najvećim standardima poštenja, integriteta i profesionalizma.

Njegovat ćemo etički kodeks kod zaposlenih i tražiti da budu poštteni i odgovorni i prema sebi i prema drugima. Naše djelovanje bit će bez predrasuda, po bilo kojoj osnovi, a obaveza čuvanja medicinske tajne i kultura dijaloga u svim sferama našeg djelovanja, će biti imperativ.

7. STRATEŠKI CILJEVI

U cilju unapređivanja procesa strateškog planiranja definirani su strateški ciljevi koji će predstavljati izazov za sve uposlenike Bolnice.

7.1.1. Unapređenje stručnosti

Kreira se svake godine plan stručnog usavršavanja i plan kontinuirane medicinske i nemedicinske edukacije.

Unapređenje kvaliteta

8. ODGOVORNOST ZA PROVOĐENJE STRATEGIJE

Za implementaciju strategije komunikacije zaduženi su:

Direktor bolnice, menadžer za kvalitet usluga, svi šefovi Odjeljenja/Odsjeka i svi uposlenici koji imaju komunikaciju sa korisnicima usluga uključujući ljekare, medicinske sestre i ostalo osoblje.

9. KOMUNICIRANJE SA CILJNIM GRUPAMA

Komunikacija u zdravstvu uključuje veliki broj interakcija svih učesnika u zdravstvenom sistemu:

Komunikacijski ciljevi u Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ definirani su tako da direktno podrže ostvarenje vizije Bolnice, kao i da doprinesu ostvarenju strateških razvojnih ciljeva Bolnice, a što se ogleda u sljedećem:

- podizanje kvaliteta komunikacijskih kapaciteta sa ciljnim grupama:

- Komuniciranje sa pacijentima
- Komunikacija s potencijalnim pacijentima
- Komunikacija s porodicom pacijenta
- Komunikacija s poslovnim partnerima
- Komunikacija između članova medicinskog tima i interdisciplinarna komunikacija timova
- Komunikacija s predstavnicima medija
- Komunikacija među uposlenicima
- Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja
- Komunikacija ljekara sa predstavnicima vlasti

- Komunikacija sa organizacijama civilnoga društva udruženja bolesnika
- Komunikacija sa osiguravajućim društvima, finansijerima
- Komunikacija sa farmaceutskim kućama

- podsticanje transparentnosti i javnih odgovornosti Bolnice kroz efikasniju komunikaciju sa pacijentima te edukaciju pacijenata
- unapređenje pozicioniranja Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ u medijima,
- uspostavljanje efikasnijeg sistema interne komunikacije kako bi se poboljšala saradnja unutar Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“
- unapređenje cjelokupnog ugleda i imidža Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ kroz izgradnju snažnog i prepoznatljivog brenda u Kantonu Sarajevo.

9.1. Analiza komunikacija u Bolnici

CILJEVI

Osnovni ciljevi strategije komunikacije s javnošću su:

- promocija bolnice, usluga koje pruža bolnica te rada zaposlenika
- tačno i blagovremeno informiranje pacijenata (javnosti) o svim dešavanjima i aktuelnostima u bolnici
- kreiranje prepoznatljivog brenda (bolnica po mjeri svih građana)
- kreiranje imidža ustanove u kojoj vlada red, disciplina, profesionalan rad ali i atmosfera povjerenja i lojalnosti među zaposlenima.

U ovoj sekciji ćemo uraditi detaljnu analizu internih i eksternih komunikacija Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“, kao nastavak analize iz redovnih godišnjih izvještaja upućenih nadležnim ustanovama.

U okviru analize komunikacija bavimo se analizom internih i eksternih komunikacija, zatim analizom vizualnih komunikacijskih rješenja (totalni dizajn) i, konačno, analiziramo ključne aspekte ljudskih kapaciteta Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ u domenu komunikacija.

Dakle, u ovoj sekciji, koja se bavi analizom komunikacija, dati ćemo detaljan uvid u načine i efekte komuniciranja unutar (interna komunikacija) i izvan (eksterna komunikacija) Opće bolnice „Prim. dr. Abdulah Nakaš“.

Definirat ćemo specifične, mjerljive, ostvarive i relevantne ciljeve koje želimo postići, kao i aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili zacrtane ciljeve.

Kod analize internih komunikacija pažnju ćemo obratiti na sastanke osoblja, telefon, internet, intranet, oglasnu ploču, e-mail, prijeme i neformalne kontakte.

9.1.1. Komuniciranje sa medijima

Analiza stanja:

U zavisnosti od događaja javnost se upoznaje preko medija o nekom događaju preko organiziranih press konferencija u Bolnici, saopćenja, gostovanja uposlenika Ustanove u TV i radio emisijama te novinama i portalima. Za oglašavanje prema javnosti je zadužen direktor ili osoba koju on ovlasti. Zahtjevi medija stižu pisanim putem (mejlom).

Ciljevi koje želimo postići:

Osigurati adekvatan protok informacija prema medijima. Potrebno je da informacije koje mediji dobiju od ovlaštenih uposlenika bolnice budu istinite i relevantne i da ni na koji način ne podrivaju ugled ustanove.

Osobe koje nisu ovlaštene od strane direktora n u kojem slučaju ne bi smjele da daju izjave za medije koje se tiču poslovanja bolnice ili politike i strategije bolnice

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Direktor bolnice će odrediti osobu ili osobe koje će biti ovlaštene za ovaj vid komunikacije.

Izjava za medije će se davati uz konsultaciju sa Direktorom i menadžmentom bolnice u skladu sa zvaničnim stavom Ustanove.

9.1.2. Komunikacija s pacijentima

Analiza stanja:

Jedan od najvažnijih vidova komunikacije osoblja bolnice je komunikacija sa pacijentima. Praktično svaki uposlenik Bolnice osobito u medicinskom sektoru komunicira sa pacijentima. Ovo se osobito odnosi na medicinske sestre i ljekare koji komunikacijom sa pacijentima prikupljaju zdravstvene informacije bez kojih bi liječenje pacijenata bilo mnogo teže. Adekvatnim prikupljanjem informacija od strane pacijenata mogu se izbjeći nepotrebne pretrage.

Posebna pažnja treba biti posvećena komunikaciji sa svim pacijentima a posebno ranjivim kategorijama građana, kao što su stari i iznemogli te osobe s invaliditetom.

Ciljevi koje želimo postići:

Komunikacija sa pacijentima treba da osigura pribavljanje svih informacija koje su potrebne za liječenje pacijenata.

U komunikaciji se i treba poštovati pristupačnost i nediskriminacija te njihovo dostojanstvo.

Pacijenti trebaju da dobiju sve informacije koje su relevantne da bi njihov boravak u bolnici prošao bez problema.

Pacijenti treba da budu upoznati sa načinom liječenja, procedurama koje će biti provedene te rizicima sa kojima se suočavaju.

Posebno mjesto zauzima komunikacija sa hendikepiranim pacijentima, gluhim, slijepim i slabovidnim osobama.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Uzimanje anamneze od pacijenata treba da bude urađeno u skladu sa propedeutikom koja se uči na fakultetima da bi od pacijenata saznali sve relevantne informacije (Porodična anamneza, alergije na lijekove, prijašnje bolesti, simptomi bolesti, anamnestički podaci prema sistemima i slično).

Obzirom da pacijenti na upit o prijašnjim bolestima često ne spomenu neke bolesti koje oni smatraju nebitnim a mogu biti značajne za liječenje ovakav pristup će donijeti informacije o bolestima koje pacijent inače ne bi ni spomenuo.

Osoblje bolnice treba se obraćati pacijentima sa poštovanjem i biti dostupno pacijentima ukoliko žele neke informacije vezane za njihov boravak u bolnici.

Pacijentima se ukaže na postojanje informativnih panela i brošura unutar bolnice sa kojih se mogu informirati o pravilima boravka u bolnici i načinima liječenja.

Svaka procedura koja će se provesti se od strane medicinskog osoblja prezentira pacijentu.

Za invazivne procedure (operativni zahvati, transfuzije krvi, endoskopiju i slično) u skladu sa AKAZ-om se potpisuje informirani pristanak što uključuje usmeno i/ili pismeno objašnjenje od strane ljekara o planiranoj proceduri i njenim rizicima te pismeni pristanak pacijenta na navedenu proceduru.

U cilju poboljšanja komunikacija sa pacijentima sa invaliditetom planira se kreiranje informativnih panela za gluhe i slabovidne pacijente (sa veći slovima), crtanje puteva na podu koje pacijenti trebaju slijediti da dođu do određenog mjesta u bolnici i slično.

Ukoliko je potrebno može se odrediti uposlenik koji će ovakvim osobama pomoći u komunikaciji. Svi uposlenici bolnice će biti upoznati i proći kurs u vezi sa komunikacijom sa ovakvim osobama.

Važno je gluhim i nagluhim osobama obraćati se kratkim i jasnim rečenicama, te gledati uvijek u njih tokom razgovora i na taj način vidjeti da li gluha ili nagluha osoba razumije razgovor. Značajno je napomenuti da zdravstveni radnici tokom komunikacije

uvijek se trebaju obraćati pacijentu koji je gluh i održavati kontakt očima s njim, bez obzira na učešće tumača znakovnog jezika ili člana porodice pacijenta u tom razgovoru.

Ako je slijepa osoba došla u pratnji asistenta ili pratioca potrebno je provjeriti da li se slaže da asistent ili pratilac budu prisutni tokom svih faza konsultacija i pregleda. To se, uostalom, prakticira i kod pregleda svih osoba s invaliditetom. Kad ljekar završava razgovor napuštajući prostoriju dužan je o tome uvijek obavijestiti slijepu osobu, kako bi ona znala da više nije u prostoriji ili da je neko od sagovornika izašao.

9.1.3. Komuniciranje među uposlenicima

Komuniciranje među uposlenicima je svakodnevno i ono se odvija putem usmenih dogovora, telefonom, preko Protokola, komunikacijom preko interneta i Bolničkog informacionog sistema, e-majlova, radnih sastanaka.

9.1.3.1. Sastanci zaposlenog osoblja

Analiza stanja:

Sastanci osoblja se održavaju u okviru svih organizacionih jedinica bolnice i to svakodnevno u skladu sa preporukama AKAZ-a počevši od upravljačkih struktura Bolnice do manjih organizacionih jedinica. U bolnici postoje definirani kanali za komunikaciju između različitih nivoa Bolnice. To se može ostvariti putem sistema kratkog izvještavanja tima, politike "otvorenih vrata", sistema odgovora putem elektronske pošte, sugestivnih shema i/ili putem formalnih konsultacija. (Standard 7.11 i 7.12) U cijeloj bolnici postoji sistem komuniciranja, od upravljačkog tima do svih nivoa osoblja. To može uključivati cirkulirajuća pisma, informacione kaskade (npr. za informiranje timova), otvorene sastanke svih članova osoblja, elektronske oglasne ploče i oglasne ploče za osoblje. Trebalo bi da postoje i paralelni kanali za komunikaciju, za svaki slučaj (Standard 7.11).

Postoji lista vanjskih Organizacija sa kojima Bolnica komunicira koja sadrži detalje o organizacije i informacije koje se rutinski proslijeđuju (npr. ministarstva, zdravstvene organizacije, zdravstvene stručne komisije, organizacije primarne zdravstvene zaštite, liječnike opće prakse i udruženja pacijenata/korisnika usluga).

Menadžment bolnice prati djelotvornost strategije komunikacije i sistema komuniciranja. (Standard 7.15).

Postoje procedure komunikacije koje vode računa o zaštiti podataka pacijenata ukoliko mediji zahtijevaju informacije o procesima liječenja pacijenata. (Standard 7.14).

Prema standardima AKAZ-a Bolnica je obavezna da oformi komisije koje međusobno trebaju da komuniciraju te treba da komuniciraju sa menadžmentom bolnice. Sve komisije pišu zapisnike sa održanih sastanaka kao i godišnje izvještaje koji se usmjeravaju Direktor bolnice.

Ciljevi koje želimo postići:

Prema AKAZ-u svi sastanci na svim nivoima Bolnice se trebaju dokumentirati s posebnim osvrtom na jutarnje sastanke lekara.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Dokumentovati sve sastanke koji se održavaju u bolnici koje treba da potpiše šef organizacione jedinice.

9.1.4. Telefon

Analiza stanja:

U Općoj bolnici „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ postoji dobro organizovano telefonsko komuniciranje, gdje postoji lokalna mreža sa mogućnošću međusobnog komuniciranja, bez zastoja i bilo kakvog čekanja.

Osim fiksnih telefonskih priključaka koji postoje u svim organizacionim jedinicama postoji i mobilna DEKT mreža koju koriste šefovi organizacionih jedinica i dežurni lekari koji obavljaju djelatnost na više lokacija tako da su odmah dostupni na trocifreni lokalni broj bolničke centrale.

Većina lokala je dostupna direktnim pozivom iz eksternih telefonskih mreža tako da se doda pozivni broj Sarajeva i prefiks 285.

Ciljevi koje želimo postići:

Osigurati nesmetanu telefonsku komunikaciju

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Napraviti pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja.

9.1.5. Intranet i Internet

Analiza stanja:

Svi računari u Bolnici su uvezani u lokalnu računarsku mrežu koja je spojena na Internet. Svi zaposlenici poznaju osnove za rad na računarima,

Postojeća instalacija računarske mreže Bolnice zadovoljava osnovnu funkciju prenosa podataka između računara, servera, printera i drugih uređaja pri brzini prenosa podataka od 100Mbps odnosno 1000Mbps na nekim glavnim bakarnim i optičkim mrežnim linkovima. Infrastrukturnu opremu računarske mreže Bolnice čini osam glavnih distribucijskih svičeva povezanih redundantnim optičkim i bakarnim vodovima brzine prenosa od 1000Mbps.

Na distribucijske svičeve je povezano bakrenim vodovima 70 pristupnih svičeva brzine prenosa podataka 100Mbps koji povezuju 305 računara i 20 servera u bolničku računarsku mrežu kao i 30 bežičnih pristupnih tačaka (wireless access point).

Dva mrežna router-a osiguravaju vezu Bolnice za spoljnim svijetom putem dvije permanentne Internet konekcije.

Osim umreženih računara u Bolnici se koristi 200 printera različitih formata i mogućnosti među kojima preovladavaju crno-bijeli laserski printeri A4 formata. Osim ove bazne informatičke opreme Odsjek za IKT održava i specifičnu informatičku opremu koja se koristi u Bolnici kao što su projektori, skeneri, kamere, plastifikatori, mobilni memorijski uređaji i sl.

Ciljevi koje želimo postići:

- Omogućiti kontinuiranu konekciju svih računara na Internet 24 sata dnevno.
- Osigurati nesmetano funkcioniranje bolničkog informacionog sistema.
- Zaštiti mrežu od mogućih zlonamjernih napada.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Uvođenje informacionog sistema može da poboljša kvalitet komunikacije sa vanjskim partnerima bolnice uz pomoć servisa elektronskog poslovanja, vlastitog web portala i sl.

Postići sposobnost upravljanja rizikom i održavanja servisa Bolnice u funkciji i ostvarenja neprekidnog rada. Zbog toga je bitno da se osnovne usluge implementiraju i postave na odgovarajuću platformu, koja će zadovoljiti sve potrebne usluge.

9.1.6. Oglasna ploča

Analiza stanja:

U Bolnici postoji više mjesta gdje su postavljene oglasne ploče. Na samom ulazu u bolnicu na postavljena je oglasna ploča sa aktuelnim informacijama za pacijente.

Osim toga svaka organizaciona jedinica ima informacione panele od kojih su jedni namijenjeni pacijentima a drugi uposlenicima u bolnici. U bolesničkim sobama također postoje odštampane brošure sa uputama za pacijente o načinu funkcioniranja pojedinih odjela.

Ciljevi koje želimo postići:

Postavljanje informativnih panela ili zvučnika kojima će se olakšati kretanje pacijenata kao i panela za osobe sa invaliditetom (slijepe i slabovidne osobe, gluhe osobe) kao i postavljanje dodatne opreme u bolnici koja će pomoći da se realiziraju ovi ciljevi.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- odrediti osobe koje će biti zadužene za kontrolu oglašavanja na oglasnim pločama

- odrediti osobe koje će biti zadužene za kontrolu postavljane informativnih panela i druge opreme za pomoć osobama sa invaliditetom.

9.1.7. Brošure

U cilju postizanja bolje komunikacije sa pacijentom Bolnica je izradila određeni broj procedura sa ciljem da što bolje informira pacijente o procedurama koje trebaju da obave pacijenti ili o bolestima od kojih boluju.

Prije svega tu je Postupak prijema pacijenta u bolnicu, Uputstvo za pripremu pacijenta prije laboratorijske pretrage i druge procedure i informacije o oboljenjima koje bi mogle biti od koristi pacijentu.

Pacijentima su dostupne u čekaonicama ili drugim prostorijama ustanove odnosno na zvaničnoj web stranici.

Ciljevi koje želimo postići:

U skladu sa potrebama pacijenata potrebno je proširiti sadašnju listu brošura po prioritetima. Potrebno je planirati svake godine u različitim medicinskim organizacionim jedinicama pisanje novih brošura kojima bi se zadovoljile potrebe pacijenata za informacijama o načinu njihovog liječenja.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- odrediti osobe na svakom Odsjeku koje će biti zadužene za izradu brošura.

- odrediti osobu koja će koordinirati pisanje i štampanje brošura i praviti plan i program izrade brošura za svaku godinu.

9.1.8. E-mail komunikacija

Analiza stanja

Uposlenicima bolnice se dodjeljuje od strane ITC odsjeka Email adresa koja se koristi za službenu korespondenciju unutar bolnice. E-mail se ne bi trebao koristiti za privatnu komunikaciju, koristiti se za pristup društvenim mrežama ili kao back up adresa za obnovu privatnih E-mail adresa uposlenika.

Preko službenog E-malla u cilju štednje kancelarijskom materijala se dostavljaju pozivi za službene sastanke, šalju se različiti dokumenti kao što su izvještaji, radne verzije dokumenata i slično.

Ciljevi koje želimo postići

- osigurati da se službena komunikacija elektronskim putem odvija putem Emaila sa domenom obs.ba.

- osigurati da se službeni mail ne koristi za privatnu komunikaciju

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- promovirati korištenje Emaila osobito kod novih zaposlenika

- ažurirati listu korisnika Emaila.

- napraviti proceduru po kojoj se Email adresa dodjeljuje novim uposlenicima.

9.1.9. Web stranica bolnice

Bolnička Web stranica se konstantno pregleda i optimizirana i po potrebi se Implementiraju dodatni medijski kanali Postoji naglašena potreba za našu inovativnu upotrebu IT-a u cilju poboljšanja skrbi za pacijente. To će vam pomoći u izgradnji reputacije i učvršćivanju uloge naše Bolnice u zdravstvenom sistemu Kantona Sarajevo.

Analiza stanja:

Web stranica Bolnice funkcioniše pod domenom <https://www.obs.ba/>

Na zvaničnoj stranici se nalaze informacije o Bolnici, lokacija, najvažniji telefonski brojevi, informacije o radnom vremenu bolnice i specijalističkih službi.

Na početnoj stranici je link sa brošurama za pacijente tako da se pacijenti mogu informirati o načinu dolaska u bolnicu, pripremi za pojedine procedure te informacije o oboljenjima koja se tretiraju u bolnici.

Na stranici su i linkovi prema Ministarstvu zdravstva, AKAZ-u i Zavodu zdravstvenog osiguranja te se mogu pročitati pisma pacijenata upućena Bolnici i njenim zaposlenicima.

Preko WEB stranice se mogu dobiti informacije o javnim nabavkama.

Ciljevi koje želimo postići

- povećati korištenja/broja posjeta
- kompletirati stranicu

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- promovirati stranicu u cilju povećanja interaktivnosti korisnika
- pratiti broj posjeta
- analizirati primjedbe i sugestije upućene od strane pacijenata
- dovršiti sve linkove
- redovno ažurirati stranicu

9.1.10. „Dani otvorenih vrata“

Analiza stanja:

„Dani otvorenih vrata“ predstavlja način da se Bolnica predstavi široj javnosti i građanima te obavijesti korisnike usluga o novinama u liječenju i sličnim novostima.

Ciljevi koje želimo postići

- upoznavanje najšireg kruga građana sa poslovima i aktivnostima unutar Bolnice

- uspostavljanje prisnijeg odnosa pacijenata sa uposlenicima opće bolnice

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- utvrditi tačan datum manifestacije „Dani otvorenih vrata“ (jedanput godišnje)

- sačiniti protokol manifestacije

- odrediti nosioce aktivnosti

10. CILJNE GRUPE

Radi svrsishodnijeg komuniciranja s njima, podijelit ćemo ih na sljedeće:

10.1. Interna ciljna skupina – uposlenici Bolnice

U ovu ciljnu grupu spadaju svi zaposleni u Bolnici. Jako je bitno informirati, educirati i motivirati internu ciljnu grupu. S tim u vezi potrebno je organizirati kontinuiranu medicinsku i nemedicinsku edukaciju.

Komunikacija između članova medicinskog tima i interdisciplinarna komunikacija timova predstavlja jedan od ciljeva.

Ciljevi:

-dobro informirani i motivirani uposlenici

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

-organizirati kontinuiranu edukaciju na svim nivoima

-organizirati sastanke na kojima će se razmjenjivati informacije neophodne za što bolje funkcioniranje bolnice.

Organizirati konzilijarne preglede te stručne sastanke između članova medicinskog tima odnosno između pojedinih medicinskih timova.

10.2. Pacijenti-korisnici usluga

Sa aspekta provedbe Ciljeva Strategije komunikacija, bitno je istaći da je sve podređeno objektivnom, istinitom i kontinuiranom informiranju pacijenata u toku boravka na liječenju u ustanovi kao i davanje informacija potencijalnim korisnicima usluga preko dostupnih komunikacijskih kanala.

Osim sa pacijentima vrlo važno je imati odgovarajuću komunikaciju sa porodicom pacijenata.

Poruka za ciljnu grupu: „Opća bolnica je na raspolaganju građanima 24 sata dnevno.

Ciljevi:

- izvršiti anketu o zadovoljstvu pruženih usluga korištenjem postojećih upitnika
- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima Bolnice i načinima na koje korisnici usluga mogu ostvariti svoja prava.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- pružiti informacije građanima putem oficijelne web stranice Bolnice
- štampati veći tiraž brošura, promotivnih i informativnih materijala
- uraditi ankete , upitnike.
- osigurati porodici pacijenata mogućnost da se informira o stanju pacijenta (telefonski brojevi za informacije, osigurati sastanke sa ljekarima ukoliko je to potrebno i slično)

10.3. Komunikacija sa organizacijama civilnoga društva udruženja bolesnika

Udruženja građana i Nevladine organizacije su posebna ciljna grupa koje bi isto tako trebale biti uključene u proces uspostave komunikacije. Kao poseban segment ukupne društvene zbilje, NVO-i i Udruženja građana imaju veliki uticaj na formiranje javnog mnijenja. Poseban značaj imaju udruženja koju formiraju građani sa posebnim potrebama kao što su udruženja slijepih i slabovidnih lica, udruženja gluhih, udruženja oboljelih od Crohnove bolesti i slično.

Poruka za ciljnu grupu: „Slobodno se obratite našoj ustanovi sa zahtjevima i prijedlozima u smislu komunikacije sa osobljem bolnice. Zajednički se mogu napraviti brošure, informativni paneli i provesti druge aktivnosti kojima će se olakšati liječenje i pristup informacijama osobama kojima se ove organizacije i udruženja bave i koje im pružaju podršku.

Ciljevi:

-Uspostaviti saradnju sa što većim brojem organizacija koje se bave problemima potencijalnih pacijenata i korisnika usluga bolnice

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- nastaviti sa saradnjom u smislu kreiranja informativnih brošura
- surađivati sa ovim udruženjima u smislu provođenja građevinskih radova kojima će se olakšati boravak grupa pacijenata čije interese zastupaju ova udruženja.

10.4. Preduzeća, pravna i fizička lica

Budući da je dobar dio komunikacijske platforme, pa i ciljeva Strategije komunikacija utemeljen na komunikaciji sa firmama koje sarađuju sa Bolnicom kao dobavljači odnosno davaoci usluga bolnici ili čiji uposlenici su korisnici usluga Bolnice. S tim u vezi potrebno je osigurati njihovu podršku u konkretnom sudjelovanju u provedbi Strategije.

-Komunikacija sa osiguravajućim društvima, finansijerima

-Komunikacija sa farmaceutskim kućama

-Komunikacija sa ostalim dobavljačima

-Komunikacija sa preduzećima čiji su uposlenici korisnici usluga (ugovoreni sistematski pregledi, ljebarska uvjerenja) i slično

Poruka za ciljnu grupu: Bolnica je pouzdan poslovni partner koji radi na kreiranju povoljnog okruženja za poslovnu saradnju

Ciljevi:

- širiti partnerski odnos sa ovim firmama
- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima Bolnice
- povećati znanje o mogućnostima i beneficijama saradnje i poslovanja sa Bolnicom.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- nastaviti saradnju sa firmama sa kojima je već uspostavljena poslovna saradnja
- na web stranicu Bolnice postaviti informacije o tenderima, konkursima i drugim mogućim vidovima saradnje.
- održavati redovne kontakte sa predstavnicima firmi (sastanci ljekara sa predstavnicima farmaceutskih firmi) i slično.
- Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja
- Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja, ljebarskih komora, udruženja hirurga, anesteziologa, internista te udruženja drugih zdravstvenih profesionalaca omogućavaju komunikaciju sa i razmjenu iskustava sa profesionalcima iz drugih ustanova ili čak drugih država ukoliko se radi o međunarodnim udruženjima.

Određen broj medicinskih profesionalaca

10.5. -Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja

Mnogi ljekari i medicinske sestre iz bolnice su članovi profesionalnih udruženja. Prije svega tu su ljebarske i sestrinske komore, sindikalne organizacije.

Osim navedenih drugu kategoriju predstavljaju udruge zdravstvenih djelatnika kao što su udruženja hirurga, internista, kardiologa, anesteziologa i slično. Ovaj tip organizacija imamo na nacionalnom i internacionalnom nivou.

Članovi ovih organizacija prisustvuju raznim seminarima i kongresima koje te organizacije organiziraju i na taj način doprinose kontinuiranoj edukaciji.

Ciljevi:

Povećati aktivnost u cilju poboljšanja kvaliteta kontinuirane edukacije

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

-Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja

-Komunikacija između zdravstvenih profesionalaca unutar profesionalnih udruženja, ljebarskih komora, udruženja hirurga, anesteziologa, internista te udruženja drugih zdravstvenih profesionalaca omogućavaju komunikaciju sa i razmjenu iskustava sa profesionalcima iz drugih ustanova ili čak drugih država ukoliko se radi o međunarodnim udruženjima.

10.6. -Komunikacija ljekara sa predstavnicima vlasti

Komunikacija prema predstavnicima vlasti treba da se vrši u skladu sa standardima propisanim AKAZ-om (Standard 7.13). Postoji datirana, dokumentirana lista vanjskih organizacija koja sadrži detalje o svakoj organizaciji i informacije koje rutinski cirkuliraju prema njima. Lista je sastavljena/revidirana u protekle tri godine.

Vanjske organizacije mogu uključivati, npr. ministarstva, zdravstvene organizacije, zdravstvene stručnjake/komisije, organizacije primarne zdravstvene zaštite, liječnike opće prakse i udruženja pacijenata/korisnika usluga.

Ciljevi:

Formirati listu vanjskih organizacija sa detaljima o organizaciji i listi podataka koja se rutinski dostavljaju.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Kreirati datiranu, dokumentiranu listu vanjskih organizacija koja sadrži detalje o svakoj organizaciji i informacije koje rutinski cirkuliraju prema njima. Lista je sastavljena/revidirana u protekle tri godine.

10.7. Komunikacija sa osiguravajućim društvima, finansijerima

Komunikacija prema osiguravajućim društvima, finansijerima se vrši po potrebi.

Ciljevi:

Uspostavljati veze po potrebi

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

Kontaktirati navedene organizacije po potrebi

-Komunikacija sa farmaceutskim kućama

11. PLAN I METODOLOGIJA

11.1. Faze provedbe strategije komunikacija

Plan provedbe Strategije komunikacija sadržan je u tri faze:

I faza – priprema:

- ideja,
- istraživanje,
- definiranje ciljeva strategije,
- kreiranje poruka, argumentacije, tehnika, metoda, instrumenata, ciljnih skupina, komunikacijskih kanala (razrada koncepta)
- predkampanjske aktivnosti prema ciljnim grupama,
- kreiranje medijskih sadržaja (i eventualna produkcija/štampa)

II faza – provedba:

- aktiviranje svih planiranih PR instrumenata (definirani pravci strateškog komuniciranja,
- uskladiti strategiju sa sa kreditacijskim standardima
- kontrola (feed back),
- eventualna korekcija plana,

III faza – završna:

- istraživanje,
- rezultati,
- analiza,
- valorizacija,
- pouke

11.2. Metodologija provedbe strategije komunikacija

Kao što je to već ranije naglašeno, smatramo da je za Opću bolnicu „Prim. dr. Abdulah Nakaš“ najbolje rješenje u dostizanju komunikacijskih ciljeva, primjena metoda uspostave dijaloga, odnosno dvosmjerne komunikacije i to „odozdo ka gore“.

Na taj način osigurat će se:

- nesmetan protok informacija
- neophodan feed back u formi mišljenja pacijenata
- uspostava i gradnja povjerenja između Bolnice i svih ostalih zainteresiranih ciljnih grupa
- visok stepen motivacije svih ciljnih grupa
- kreiranje pozitivnog stava u skladu sa Ciljevima Strategije

Osnovna karakteristika ove strategije je, uz odabir adekvatne metodologije koja će osigurati siguran i kontinuiran protok informacija, i to da je riječ o relativno niskobudžetnim i istovremeno veoma intenzivnim komunikacijskim platformama.

Resursi za adekvatnu provedbu Strategije u dobroj mjeri već postoje. Planirano vrijeme za provedbu ove strategije komunikacije je tri (3) godine. S tim u vezi potrebno je nakon svake godine provedbe Strategije izvršiti valorizaciju njene provedbe, te dati prijedlog za eventualne promjene plana.

12. ZAKLJUČAK

Strategija komunikacija spada u red dinamičnih, zahtjevnih i u skladu je sa najnovijim teoretskim i praktičnim pristupom komunikacijskih vještina uopće. Provedbom Strategije komunikacija omogućiti će se provedba njenih Ciljeva.

Sa aspekta faza provedbe Strategije komunikacija u fazi smo kreiranja i provjere Strategije. Slijede provedba i kontrola. S obzirom na Ciljeve koji se imaju dostići, kao i značaj, te složenost tehnika, instrumenata i metodologije (Instrumenti, dvosmjernost komuniciranja, feed back, kreiranje medijskih sadržaja, valorizacija), ova Strategija

komunikacija zahtijeva, prije svega stručan, intenzivan i predan rad, uz superviziju visokostručnih profesionalaca.

13. LITERATURA

1. AKAZ - Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine; Akreditacijski standardi za bolnice; 2010. god.
2. <http://kulturaposlovanja.rs/kako-se-pise-strategija-komunikacije/>
3. <https://www.slideshare.net/Ankica-Mamic/ankica-mamic-izrada-komunikacijske-strategije>


Predsjednik Upravnog odbora
Dr. Sead Željo

Broj: 24-162/18

Sarajevo, 25.09.2018. godine