	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка	УП-ДЗ-012		
<i>Интерна комуникација</i>				
Страна 1 од 6	Издање: друго	Важи од: 15.10.2014.	Одобрио др Тихомир Михајловић, директор	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет упутства

Овим упутством дефинишу се надлежности, правила и поступак интерне комуникације у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, што обухвата:

- утврђивање информација које морају бити предмет комуникације;
- надлежности за поједине видове комуникације;
- методе комуникације;
- документацију везану за комуникацију.

Упутство има за циљ да успостави и развија поступке ефективне интерне комуникације, како би се обезбиједило да надлежне функције и особље установе имају одговарајућа сазнања о:

- политикама, циљевима, плановима и програмима;
- спровођењу дефинисаних мјера;
- потребама и могућностима за побољшања и
- постигнутим резултатима.

Упутство се односи на:

- информисање особља о одлукама руководства, саопштавањем преко линија руковођења (вертикално, одозго надолу),
- информисање руководства о одвијању процеса рада (вертикално, одоздо нагоре),
- хоризонталну комуникацију између истих хијерархијских нивоа у различитим организационим цјелинама.

1.2 Подручје примјене

Ово упутство примјењује се у свим организационим јединицама установе.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену овог упутства одговоран је директор.

1.4 Искључења

Нема.


2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Стандарди за сертификацију за домове здравља у Републици Српској,
- Стандарди за акредитацију ЦМЗ, ЦБР, амбуланти породичне медицине

2.2 Остали документи

- Правилник о канцеларијском и архивском пословању,
- Процедура ПР-ДЗ-008 Рјешавање приговора и жалби корисника услуга,
- ПР-ДЗ-002 Процедура управљања записима
- ПР-ДЗ-005 Процедура поступак организовања и спровођења обуке запослених

	Страна 2 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-012
		друго	15.10.2014.	

- ПР-ДЗ-018 Процедура поступак у ванредним околностима
- ПР-ДЗ-019 Процедура поступак у случају нежељеног догађаја

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

- **Интерна комуникација:** писана или електронска кореспонденција, телефонски разговор, вербална дискусија или састанак особља у установи.

4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

4.1 Принципи интерне комуникације

Интерна комуникација у установи одвија се уз поштовање сљедећих принципа:


- уважавање личности, става и мишљење саговорника,
- култура изражавања и употреба рјечника који је примјерен пословној комуникацији,
- љубазност и коректност у међусобном опхођењу,
- правременост, тачност и потпуност информација које се размјењују.

Правила интерне комуникације заснивају се на организационим и техничким везама пословних функција, односно на нормативним актима установе.

4.2 Предмет интерне комуникације

Интерна комуникација обухвата сљедеће области:

- објављивање и тумачење политика, општих и посебних циљева, планова и програма које установа доноси за поједине области,
- преношење одлука и налога руководиоца, те законских и других захтјева до извршилаца на које се односе,
- извјештавање руководства о спровођењу одлука и налога, законских и других захтјева,
- преношење захтјева особља у вези са задовољењем његових потреба (статусна питања, проблеми, жалбе...),
- информисање особља о активностима установе, постигнутом учинку и питањима од интереса за особље,
- информисање особља о потреби унапређења квалитета рада, квалитета услуга, система менаџмента, система заштите животне средине, безбједности и заштите здравља на раду,
- прикупљање приједлога особља за побољшања,
- сарадњу двије или више организационих цјелина у дијагностици и лијечењу пацијента или више пацијената,
- комуникацију између особља приликом примопредаје смјене,
- анализу учинка појединих организационих цјелина у лијечењу пацијената (укључујући примљене жалбе) коју спроводи особље те организационе цјелине,
- комуникацију у хитним и инцидентним ситуацијама или приликом настанка нежељених догађаја,
- било коју другу размјену информација између особља установе у вези с послом
- информисање руководства дома здравља (усмено или писмено) о питањима у вези са увођењем, праћењем и побољшањем квалитета сигурности здравствених услуга од стране координатора/менаџера квалитета

	Страна 3 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-012
		друго	15.10.2014.	

4.3 Одвијање интерне комуникације

—) Објављивање и тумачење политика, општих и посебних циљева, планова и програма

Политике, општи и посебни циљеви, планови и програми саопштавају се најмање оном особљу на које се односе. Када је то захтјев стандарда или прописа у информисање су укључени сви радници установе (на примјер, то се односи на политику квалитета, политику заштите животне средине, политику заштите информација о пацијентима и личних података особља, итд.). Информације се преносе по вертикали руковођења, од директора до руководиоца пословних функција и од њих до особља.

Руководиоци организационих цјелина дужни су да изврше обуку свог особља за примјену утврђених политика, планова, или програма. О тој обуци воде се записи према процедури ПР-ДЗ-005 *Поступак организовања и спровођење обуке запослених*.

—) Преношење одлука и налога руководиоца, те законских и других захтјева до извршилаца на које се односе

Зависно од значаја информација које се преносе, ова комуникација одвија се и усменим и писменим путем. Све одлуке и налози који се дају написмено заводе се у дјеловодник и с њима се поступа према Правилнику о канцеларијском и архивском пословању.

Информације о законским и другим захтјевима дају се по правилу написмено, или уз упућивање на публикацију у којој су објављени. Информације те врсте припрема и дистрибуира Правник установе, обавезно с тумачењем шта се очекује од радника у вези с реализацијом тих захтјева (детаљи у вези с овим описани су у упутству УП-ДЗ-018 *Праћење регулативе*).

—) Информисање особља о активностима установе, постигнутом учинку и питањима од интереса за особље

Ова је комуникација мање формална, јер се од особља не очекује нека конкретна акција, али је веома важна, јер се њоме јача тимски дух и подиже свијест особља у вези с питањима као што су на примјер права пацијената, спречавање загађења животне средине, разлози за приговоре корисника услуга, итд. Информисање ове врсте обавља директор или лице које он овласти, а садржај ових информација мора бити провјерен прије објављивања.


—) Подизање нивоа свијести запослених о потреби унапређења квалитета рада, квалитета услуга, система менаџмента, система заштите животне средине, безбједности и заштите здравља на раду;

Ова комуникација одвија се претежно путем интерне обуке којом се особљу предочава значај појединих питања и дају конкретне смјернице за рад, сагласно процедури ПР-ДЗ-005 *Поступак организовања и спровођење обуке запослених*

—) Прикупљање приједлога особља за побољшања

Сви руководиоци обавезни су да стимулишу особље да даје приједлоге за побољшања процеса и услова рада и система менаџмента. Специјална пажња поклања се приједлозима за смањење ризика и унапређење сигурности.

У службама, тимовима и амбулантама Дома здравља одржавају се састанци, гдје се најмање једном мјесечно расправља о питањима везаним за унапређење квалитета и сигурности. На састанцима се води евиденција на обрасцу ОБ-ДЗ-019 *Записник са састанка*.

	Страна 4 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-012
		друго	15.10.2014.	

Приједлоге за побољшања руководству могу упућивати сви радници установе, а директор, у консултацији с руководиоцима организационих цјелина, утврђује потребе за побољшањима. Приједлози за побољшања упућују се путем интерног дописа који се доставља непосредном руководиоцу.

六) Сарадња двије или више организационих цјелина у дијагностици и лијечењу пацијента, или више пацијената

Комуникација између различитих организационих цјелина у реализацији посла дефинише се процедурама и упутствима система менаџмента. Ова комуникација заснива се на принципима сарадње, колегијалности и међусобној помоћи у обављању посла и лијечењу пацијената. Сви радници установе дужни су да својим колегама пруже потребну помоћ у обављању послова, а у складу с надлежностима, описом послова и нивоом стручности сваког појединца.

Све организационе јединице установе дужне су да међусобно комуницирају у сврху квалитетнијег обављања послова, а што се остварује свим предвиђеним техничким условима:

- телефоном,
- Е-mail
- усмено
- писмено (налаз и мишљење, упутства, упутнице,...)

七) Комуникација између особља приликом примопредаје смјене

Ова комуникација врло је важна за одржавање континуитета лијечења и за сигурност процеса рада. Она се одвија и усмено и писмено (попуњавање *Свеске примопредаје смјене*).

八) Анализа учинка појединих организационих цјелина у лијечењу пацијената (укључујући примљене жалбе) коју спроводи особље те организационе цјелине

Ова анализа одвија се на састанцима особља. Уколико је потребно да се на основу закључака са састанка спроведе нека мјера побољшања, закључци се евидентирају у одговарајућем записнику.


九) Комуникација у хитним и инцидентним ситуацијама или приликом настанка нежељених догађаја

Уколико се ма гдје појави опасна или инцидентна ситуација у вези с било којим аспектом пословања, о узроцима те ситуације и насталим посљедицама информира се руководилац организационе јединице у којој је настала опасна или инцидентна ситуација, руководиоци организационих јединица које би могле бити угрожене овом инцидентном ситуацијом и евентуално директор. Циљ је да се оваквим извјештавањем што ефикасније превазиђе и ријешу опасна или инцидентна ситуација и да се спријечи настанак истовјетног проблема у неком другом дијелу установе.

Поступак извјештавања у хитним и инцидентним ситуацијама или приликом настанка нежељених догађаја описан је у процедурама ПР-ДЗ-018 *Поступак у ванредним ситуацијама* и ПР-ДЗ- 019 *Поступак у случају нежељеног догађаја*.

ј) Извјештавање руководства Дома здравља о активностима и мјерама у области система квалитета и сигурности здравствених услуга

Јединица за увођење, праћење и побољшање квалитета и сигурности здравствених услуга извјештава руководство Дома здравља о активностима, мерама и резултатима система

	Страна 5 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-012
		друго	15.10.2014.	

квалитета и сигурности здравствених услуга у складу са одредбама одговарајућих процедура Дома здравља:

- стање система менаџмента, предузете мере, активности и резултати у складу са процедуром ПР-ДЗ-026: *Анализа пословања*;
- резултати интерних и екстерних провјера у складу са ПР-ДЗ-006: *Поступак планирања и спровођења интерних провјера* и ПР-ДЗ-026: *Анализа пословања*;
- нежељени догађаји, унутрашњи ризици и трендови у складу са процедуром ПР-ДЗ-019: *Поступак у случају нежељених догађаја*;
- реализација планова који су у надлежности Јединице, у складу са процедуром ПР-ДЗ-011: *Планирање*;
- статус реализације и ефективност корективних и превентивних мјера, у складу са процедурама ПР-ДЗ-020: *Корективне мјере* и ПР-ДЗ-021: *Превентивне мјере*;
- реализација и ефективност обука и оспособљавања из области квалитета и сигурности у складу са процедурама ПР-ДЗ-005: *Поступак организовања и спровођења обуке запослених* и ПР-ДЗ-026: *Анализа пословања*,

Координатор квалитета формира документоване извештаје према садржају и у роковима који су дефинисани наведеним процедурама.

На редновним састанцима, координатор квалитета извештава руководство о текућем стању примене система квалитета и сигурности услуга, предлаже појединачне мере, активности и побољшања у систему квалитета и сигурности здравствених услуга.

Јединица за увођење, праћење и побољшање квалитета и сигурности здравствених услуга сарађује са руководством Дома здравља, организационим јединицама, именованим лицима, комисијама и одборима у реализацији утврђених мера у систему квалитета и сигурности здравствених услуга у складу са својим надлежностима.

4.4 Методе интерне комуникације

У зависности од ситуације, могу се користити сљедећи облици комуникације:

а) Усмена комуникација:

- састанци,
- непосредни и телефонски разговор,
- обука.

б) Писана комуникација:


- налози, одлуке, рјешења,
- захтјеви, молбе, извјештаји, приједлози, и други интерни дописи
- документоване процедуре или упутства,
- огласне табле.

в) Електронска комуникација:

- објављивање информација на интернет сајту установе,
- електронска пошта.

4.5 Документација у вези с интерном комуникацијом

Са документацијом, у вези с интерном комуникацијом, поступа се у складу са *Правилником о канцеларијској и архивској пословању* и процедуром ПР- ДЗ-002 *Управљање записима*.

	Страна 6 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-012
		друго	15.10.2014.	

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

Нема.

5.2 Обрасци

- ОБ-ДЗ-019 Записник са састанка,

6. ЗАПИСИ

Поступање са записима у цјелини је регулисано *Правилником о канцеларијском и архивском пословању* и процедуром *ПР-ДЗ- 002 Управљање записима*

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Интерни дописи, одлуке, рјешења, наредбе		Дипломирани правник	2	10 година	Архива Дома здравља	Дјеловодни протокол
Приједлози мјера		Сви запослени	1	3 године	Архива Дома здравља	
Записник са састанка	ОБ-ДЗ-019	записничар	1	5 година	Архива службе	
Свеска примопредаје смјене		Љекари, медицинске сестре/техничари, радници обезбјеђења	1	1 година	Архива службе	