

	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка	УП-ДЗ-013		
ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА				
Страна 1 од 6	Издање: прво	Важи од: 15.10.2013.	Одобрио др Тихомир Михајловић, директор	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет упутства

Овим упутством дефинишу се поступци за ефективну комуникацију с екстерним заинтересованим странама, под којима се подразумевају грађани, пацијенти, медији, добављачи, јавне институције и друштвена заједница.

Упутство дефинише надлежности, правила и поступак екстерне комуникације у ЈЗУ „ Дом здравља „ Градишка, што обухвата:

- утврђивање предмета комуникације,
- надлежности у комуникацији са екстерним заинтересованим странама,
- поступке одвијања комуникације,
- вођење записа о екстерној комуникацији.

1.2. Подручје примјене

Ово упутство примјењује се у свим организационим јединицама ЈЗУ „ Дом здравља“ Градишка

1.3. Надлежности за примјену

За осигурање примјене овог упутства надлежан је директор. Процедуру обавезно примјењује све особље које размјењује службене информације с екстерним заинтересованим странама.

1.4. Искључења

Ово упутство не примјењује се на комуникацију између здравствених радника и пацијента у процесу лијечења, што је регулисано другим документима.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- Закон о здравственој заштити,
- Стандарди за сертификацију домова здравља у Републици Српској,
- Стандард ISO 15189


2.2. Остали документи

- Правилник о канцеларијском и архивском пословању,
- Процедура *ПР-ДЗ-008 Рјешавање приговора и жалби корисника услуга,*
- *УП-Л-009 Информације за кориснике и савјетодавне услуге*

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Термини

Екстерна комуникација: писмена или усмена саопштења која носе јавни карактер, кореспонденција с организацијама и појединцима изван установе, телефонски разговор у којем се с трећим странама размјењују информације о установи, вербална дискусија или састанак с било ким изван организације.

	Страна 2 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-013
		прво	15.10.2013.	

Екстерна заинтересована страна: органи државне и локалне управе и самоуправе, надзорне и инспекцијске службе, грађани и пацијенти, привредне и друге организације и цјелокупна јавност.

3.2. Скраћенице

Нема.

4. ОПИС ПРОЦЕСА

4.1. Политика екстерне комуникације

Основни принципи који се обавезно примјењују у комуникацији с екстерним заинтересованим странама су:

- подаци који се саопштавају морају бити истинити и провјерени;
- у име установе, податке и информације саопштавају искључиво директор или лица која он овласти,
- сваки податак и информација морају бити саопштени на начин који је прихватљив и разумљив за онога коме се саопштава.

4.2. Предмет комуникације

Предмет комуникације с екстерним заинтересованим странама може бити:


а) по врсти информација:

- Информације о услугама које се пружају, дјелатности коју установа обавља и нивоу здравствене заштите коју пружа;
- Информације о здравственом стању пацијената¹;
- Информације о друштвено корисним акцијама у којима установа учествује;
- Информације о резултатима пословања;
- Информације о особљу (стручна усавршавања, семинари, конгреси, итд.);
- Коментар/одговор на приговоре и жалбе екстерних заинтересованих страна;
- Информације о сарадњи с другим организацијама и институцијама, итд.

б) по учесницима у размјени информација:

- Комуникација установе с њеним пословним партнерима (писани документи који проистичу из ове комуникације су нпр.: дописи, фактуре, уговори, предрачуни, записници са састанака, спецификације, понуде за набавку, каталози...);
- Комуникација установе с пацијентима, њиховом родбином, пратњом или заступником (писани документи која проистичу из ове комуникације су: све информације које се постављају на огласну таблу за пацијенте, смјернице за поступање код припреме за преглед (нпр. за давање крви у лабораторији), смјернице за узимање одређене врсте лијекова, упутство пацијентима како да поднесу приговор, итд.);
- Комуникација установе с институцијама здравственог система и другим (писани документи који проистичу из ове комуникације су: планови, извјештаји, дописи, одлуке, наредбе, закључци, директиве...) и
- Комуникација установе с другим екстерним заинтересованим странама (нпр. медијима).

¹ Мисли се на обезличене информације које се односе на групу пацијената без откривања идентитета било којег од њих. На примјер: «У саобраћајној несрећи озлијеђена су три лица, од којих једно теже».

	Страна 3 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-013
		прво	15.10.2013.	

4.3. Методе екстерне комуникације

Екстерно комуницирање може се спроводити кроз сљедеће облике комуникације:

а) Усмена комуникација:

- непосредно комуницирање овлашћених лица из установе с представницима надлежних управних, надзорних и инспекцијских служби и служби за интервенције у инцидентним ситуацијама (ватрогасна служба, полиција, интервентне јединице водовода и канализације, Телекома или Електродистрибуције),
- комуницирање с корисницима услуга,
- службена комуникација (нпр. телефонски разговор) с представницима других организација,
- учешће представника Дома здравља на тематским састанцима и сродним скуповима које организују екстерне заинтересоване стране,
- усмено комуницирање секстерним заинтересованим странама,
- комуницирање овлашћених лица с представницима медија.

б) Писмена комуникација:

- службено извјештавање надлежних органа,
- писмено комуницирање с корисницима услуга и с екстерним заинтересованим странама,
- истицање свих врста саопштења на огласним таблама.

в) Електронска комуникација:

- публикавање информација на интернет страници установе,
- електронска пошта.

4.4. Овлашћења за екстерну комуникацију

а) Општа правила

Правила екстерне комуникације регулисана су нормативним актима установе. Ова правила утврђује Управни одбор кроз *Правилник о канцеларијском и архивском пословању*.

Директор, или лице које он овласти, доноси одлуку о томе које ће информације бити доступне јавности и у ком облику. Та се одлука документује.


Саопштења за јавност даје искључиво директор, или лице које он овласти. У овом другом случају, директор одобрава садржај информације прије објављивања. То се односи на:

- извјештаје према надлежним институцијама,
- изјаве за медије,
- одговоре на жалбе,
- документе и информације који се постављају на интернет страницу установе,
- одговоре на упите екстерних заинтересованих страна.

б) Информисање о услугама које се пружају, дјелатности коју установа обавља и нивоу здравствене заштите коју пружа.

Ову врсту информација могу дати директор, лице које за то добије одобрење директора, односно радник који је за то овлаштен општим актима установе.

За информације које званично даје установа одговоран је директор, а за информације које се односе на дјелатност сваке службе појединачно, одговорни су начелници тих служби.

	Страна 4 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-013
		прво	15.10.2013.	

Информација о радном времену тима, телефонски број службе/амбуланте налази се на табли унутар круга дома здравља. За ажурирање ових података одговорна је главна сестра установе.

Информација о услузи лабораторијског испитивања регулисана је упутством *УП-Л- 009 Информација за кориснике и савјетодавне услуге*

в) Информисање о здравственом стању пацијената

Информације о здравственом стању пацијената могу се дати само ако се при томе не открива идентитет тих пацијената. Овдје спадају статистички подаци о кретању здравља становништва, изведени из података о пруженим услугама (на примјер: «У протекле три године биљежимо раст броја обољења респираторних органа»), подаци о лицу или групи лица која је затражила хитну медицинску помоћ («Пацијент, који је синоћ допремљен у хитну помоћ, збринут је и послат на кућно лијечење»).

Информације даје лице које овласти директор.

г) Информисање о друштвено корисним акцијама у којима организација учествује

Ове информације дају се без специјалних ограничења. Даје их лице које одреди директор.

д) Информације о резултатима пословања и дешавањима у установи

Информације о резултатима пословања и дешавањима у установи дају се у складу са *Законом о слободи приступа информацијама*. Дозволу за саопштавање ових информација даје директор.

ђ) Информације о особљу

Информације о особљу дају се обезличене, у виду статистичких прегледа.

По правилу, информације о појединцима не дају се никада, изузев по рјешењу надлежног суда или на основу захтјева самог лица о којем је ријеч (на примјер, код овјере висине примања и судским забранама на плату, ради подношења захтјева за кредит. Међутим, ово не укључује одговарање на директне упите банака, адвоката или осигуравајућих друштава, којима такву информацију не треба дати.)

е) Коментар/одговор на приговоре и жалбе пацијената и грађана


Одговор на приговоре и жалбе установа даје у складу са процедуром *ПР-ДЗ-008 Рјешавање приговора и жалби корисника услуга*.

ф) Наступ радника установе у медијима

Радници Дома здравља могу да наступају у медијима:

- на основу одлуке директора и у име установе, ради саопштавања информација о установи, здравственог просвјешћавања грађана или из других разлога,
- самостално, ради саопштавања неких информација јавности из угла здравственог радника, припадника струковног удружења или припадника синдиката и других удружења радника;
- самостално, ради саопштавања личног става о неком питању.

Обавеза је свакога ко наступа у медијима да јасно идентификује позицију с које наступа, на примјер изјавом: «У име Дома здравља могу да кажем...», «Као специјалиста породичне медицине желим да укажем...», «Синдикат Дома здравља, у чије име наступа, заузео је став...», «Моје је лично мишљење да...».

	Страна 5 од 6	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-013
		прво	15.10.2013.	

Лица која наступају у име установе морају се придржавати смјерница, наведених у тч. 4.1, напријед. Уколико из саопштења у медијима није јасно с које је позиције неко наступао, а постоји могућност да та нејасноћа има за посљедицу штету по установу, директор може одлучити да се медијима упути деманти или исправка, сагласно *Закону јавном о информисању*.

г) Публиковање информација на интернет страници установе

За припрему и публикавање информација на интернет страници установе задужена је главна сестра дома здравља. Имајући у виду да је интернет такав медиј да једном постављене информације више не могу да се уклоне (без обзира што су можда уклоњене с интернет странице установе), тачности и јасноћи ових информација треба посветити посебну пажњу.

4.5. Поступак с информацијама приватног садржаја

Поступак са информацијама које гласе на име регулисан је *Правилником о канцеларијском пословању*

Радник који води дјеловодни протокол у ЈЗУ Дом здравља Градишка преноси све информације приватног садржаја оном лицу коме су намијењене, уколико је то јасно наглашено. Ове информације преносе се у неизмијењеном облику, а пошиљке адресиране на име не отварају се и не оштећују.

4.6. Документација у вези с екстерном комуникацијом

Сва документација увези с екстерном комуникацијом чува се у архиви. То укључује:

- саопштења за јавност у било ком облику,
- извјештаје, рјешења и дозволе надлежних инспекцијских и других служби;
- дописе екстерних заинтересованих страна (корисници, добављачи, локална заједница), укључујући и жалбе и приговоре;
- одговоре установе на упите екстерних заинтересованих страна;
- записнике са састанака који су држани с екстерним заинтересованим странама,
- друге документе који настају у процесу екстерне комуникације.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1. Прилози

Нема.

5.2. Обрасци

Нема.

6. ЗАПИСИ

Врсте записа који настају у процесу екстерне комуникације и поступак с њима дефинисан је *Правилником о канцеларијском и архивском пословању*

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Одговори на дописе, упите, жалбе		Овлаштено лице	1	5 година	Архива Дома здравља	Дјеловодни протокол



Страна 6 од 6

Издање:

прво

Важи од:

15.10.2013.

УП-ДЗ-013

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Дописи, упити, жалбе и захтјевизаинтересованих страна		Заинтересоване стране	1	5 година	Архива Дома здравља	Дјеловодни протокол
Извјештај за надлежне државне институције		Овлаштено лице	1	10 година	Архива Дома здравља	Дјеловодни протокол
Рјешења, одлуке, и дописи надлежних институција		Надлежне институције	1	Трајно	Архива Дома здравља	Дјеловодни протокол