

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53			УП-10-010
<i>Интерна комуникација</i>				
Страна 1 од 5	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	4	2022-08-31	Проф. др Златко Максимовић	Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет упутства

Овим упутством дефинишу се одговорност, поступци, правила и документација који се односе на процес интерног комуницирања у Јавној здравственој установи Болница „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту: Болница) како би се постигло сљедеће:

- правремен проток информација,
- унапређење организационе ефикасности,
- повећање мотивације и осјећаја припадности запослених у установи,
- стварање позитивне радне атмосфере, и
- смањивање неизвјесности и ризика, односно неусаглашености у процесу рада.

1.2 Подручје примјене

Ово упутство се примјењује у свим организационим јединицама Болнице.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену овог упутства надлежан је помоћник директора за опште и правне послове.

1.4 Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтна документа

- Стандард ISO 22301.

2.2 Остали документи

- ПР-10-003: Управљање документима система менаџмента и система квалитета,
- УП-10-038: Примопредаја смјене,
- ПР-10-008: Праћење регулативе.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Интерна комуникација: писана или електронска кореспонденција, телефонски разговор, вербална дискусија или састанак запослених у организацији.

3.2 Скраћенице

- Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА

4.1 Основни принципи интерне комуникације

- ни једна информација или документ не смију бити изгубљени;
- ефикасно преношење информација вертикално, од руководиоца ка извршиоцима и обрнуто;
- отворена хоризонтална сарадња између запослених радника организационих цјелина;

Болница Бијељина	Страна 2 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-010
		4	2022-08-31	

- поштовање личности у сваком виду комуникације;
- у комуникацији није дозвољена употреба рјечника и понашања, непримјерених здравственој установи;
- директор редовно информише руководиоце о кључним догађајима у установи, и обрнуто;
- руководиоци редовно информишу запослене о одлукама руководства;
- отвореност за примједбе и сугестије запослених везане за редовне послове и приједлоге нових активности;
- утврђује се начин комуникације у хитним и инцидентним ситуацијама;
- дискреција и заштита приватности.

4.2 Правила и надлежности у систему интерне комуникације

4.2.1 Правила интерне комуникације

Правила интерне комуникације заснивају се на организационим и техничким везама пословних функција, односно на нормативним актима Болнице и подразумевају:

- да су сви запослени у установи равноправни и једнако битни у комуникацији;
- да се колегама и другим запосленима мора обраћати са неопходним поштовањем и љубазношћу, уз уважавање личног достојанства и професионалног интегритета;
- потребно је остварити јасну комуникацију, како би запослени знали шта требају радити;
- у опхођењу са колегама настојати да се уз толеранцију и разумијевање рјешавају све конфликтне ситуације.

Примјену правила интерне комуникације надзире директор у сарадњи са помоћником директора за опште и правне послове и другим руководиоцима, у оквиру њихове надлежности.

4.2.2 Информисање у вези са системом менаџмента и квалитета

Политика квалитета саопштава се свим запосленима. Директор саопштава политику руководиоцима организационих јединица, а они су дужни да у својим организационим цјелинама информишу запослене о садржају и жељеним ефектима политике квалитета. Овај поступак се спроводи код утврђивања прве верзије, као и приликом сваке измјене политике квалитета.

4.2.3 Информисање о обавезама примјене прописа и њихових одредби

За праћење прописа и информисање запослених о обавезама по основу прописа и њихових одредби, надлежан је помоћник директора за опште и правне послове, који је дужан да у складу са процедуром ПР-10-008: *Праћење регулативе* поред информисања и дистрибуције врши и праћење измјена и ажурирање регулативе.

4.2.4 Извјештавање руководства

Запослени информишу руководиоце о реализацији радних задатака на два начина: усмено, путем редовних састанака организационих јединица или у форми писаног извјештаја. Закључци са састанка евидентирају се на обрасцу ОБ-10-219: *Записник са састанка*.

Руководиоци организационих јединица директору, најмање једном мјесечно, у писаној форми достављају редовне извјештаје о планираним и реализованим активностима.

Распоред дежурстава и приправности достављају начелници организационих јединица, на обрасцу ОБ-10-048: *Распоред дежурстава и приправности љекара*, крајем мјесеца за

Болница Бијељина	Страна 3 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-010
		4	2022-08-31	

наредни мјесец. Остали распореди радника се достављају на начин како је прописано у упутству УП-10-038: *Примопредаја смјене*.

Извјештај о обиму и врстама извршених услуга главна сестра болнице доставља директору до десетог у мјесецу за претходни мјесец, на основу појединачних извјештаја главних сестара организационих јединица. Предсједници комисија за интерну контролу достављају извјештаје о резултатима интерне контроле до петог у мјесецу за претходни мјесец.

У ванредним и инцидентним ситуацијама, запослени који уочи проблем има обавезу да усмено информише руководиоца организационе јединице који је, потом, дужан да у најкраћем року директору пренесе све релевантне информације о насталој ситуацији.

4.2.5 Молбе, жалбе и приговори запослених

У случају молби, жалби и приговора, запослени су дужни да се прво обрате својим непосредним руководиоцима у усменој или писменој форми. Уколико руководиоца организационе јединице није у могућности да ријеши питање, дужан је да договори састанак запосленог са директором. Уколико се ради о жалбама и приговорима запослених на рад руководног радника, жалбе се обавезно подносе у писаној форми, потписано од стране подносиоца и предају се на протокол установе, у запакованој коверти, насловљено на руке директору.

4.2.6 Интерна комуникација која је релевантна за систем управљања континуитетом пословања

Политика континуитета пословања се саопштава свим запосленим радницима. Директор саопштава политику руководиоцима организационих јединица, а они су дужни да у својим организационим цјелинама информишу запослене о садржају и жељеним ефектима политике континуитета пословања. Овај поступак се спроводи код утврђивања прве верзије, као и приликом сваке измјене политике континуитета пословања. Планови интерне комуникације у случају наступања инцидената су саставни дио планова континуитета пословања.

4.3 Методи интерне комуникације

4.3.1 Опште

У зависности од врсте информације, могу се користити следећи облици комуникације:

- састанци;
- огласне табле;
- документоване процедуре или упутства;
- наредбе, одлуке, рјешења и други интерни прописи.

4.3.2 Састанци

Статутом Болнице Бијељина одређен је начин усмене комуникације између руководиоца организационих јединица који се обавља путем стручних колегијума. Стручни колегијум се одржава најмање једном мјесечно, а по потреби и чешће. Састанке води директор. На тим састанцима разматрају се питања од значаја за оперативно управљање Болницом. Том приликом директор упознаје руководиоце организационих јединица са учинком у погледу остварења циљева, програма и планова. Руководиоци организационих јединица, потом, упознају запослене са постигнутим резултатима. За вођење састанка и записника на обрасцу ОБ-10-219: *Записник са састанка* задужен је помоћник директора за опште и правне послове, односно лице које он одреди.

Директор Болнице Бијељина, такође, одржава и редовне састанке са главним сестрама једном до два пута мјесечно (а по потреби и чешће). Уколико је потребно да се главним сестрама пренесу инструкције, задужења и радни задаци, састанке иницира директор. Ако постоји

Болница Бијељина	Страна 4 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-010
		4	2022-08-31	

потреба информисања директора о питањима од значаја за функционисање организационих јединица, састанак иницирају главне сестре организационих јединица. У оба случаја главна сестра болнице организује и сазива састанак, а такође и води записник на ОБ-10-219: *Записник са састанка.*

Руководиоци организационих јединица свакодневно одржавају кратке састанке са сарадницима. На тим састанцима руководиоци преносе радне задатке и размјењују мишљења и информације са сарадницима о текућим питањима везаним за функционисање одјељења/службе. Главне сестре такође одржавају редовне састанке са медицинским сестрама и техничарима (свакодневно). На тим састанцима се разматрају питања у вези са функционисањем организационе јединице, а која спадају у дјелокруг одговорности сестара. Закључци са састанака евидентирају се на ОБ-10-219: *Записник са састанка.*

4.3.3 Огласне табле

Писмена обавјештења од значаја за редовно функционисање организационе јединице истичу се на огласним таблама. Огласне табле се налазе у заједничким просторијама - љекарским и сестринским собама, на видном мјесту. За садржај огласних табли одговорни су начелници и главне сестре, зависно од надлежности. Такође, постоје и огласне табле које се налазе у канцеларији руководиоца техничке службе и просторијама управе болнице. За садржај тих огласних табли одговорни су руководиоци техничке службе и помоћници директора економско-финансијске и опште и правне послове.

4.3.4 Документоване процедуре и упутства

За процес дистрибуције и информисања путем писаних процедура и упутстава надлежна је Служба за континуирано унапређење квалитета као и надлежни руководиоци, а у складу са процедуром ПР-10-003: *Управљање документима система менаџмента и система квалитета.*

4.3.5 Наредбе, одлуке и други интерни прописи

За дистрибуцију наредби, одлука и других интерних докумената у писаној форми надлежан је пословни секретар, на основу одобрења директора. Пословни секретар је дужан да поступа у складу са Правилником о канцеларијском пословању.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

- Нема.

5.2 Обрасци

- ОБ-10-048: Распоред дежурстава и приправности љекара,
- ОБ-10-219: Записник са састанка.

6. ЗАПИСИ

Табела 1:

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Распоред дежурстава и приправности љекара	ОБ-10-048	Начелници организационих јединица	2	1 година	Архива установе	Протокол установе
Извјештај о обиму и врстама извршених услуга	Слободна форма записа	Главна сестра болнице	2	1 година	Архива установе	Протокол установе

Болница Бијељина	Страна 5 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-010
		4	2022-08-31	

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Извјештај о резултатима интерне контроле	Слободна форма записа	Предсједници комисија за интерне контроле	2	1 година	Архива установе	Протокол установе
Записник са састанка	ОБ-10-219	Записничар на састанку	По један за сваког учесника састанка	2 године	Учесници састанка	-

