

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53			УП-10-011
Екстерна комуникација				
Страна 1 од 5	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	6	2024-11-15	др Цвијетин Лукић, помоћник директора	Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет упутства

Овим упутством дефинишу се одговорности, поступци и документација која се односи на процес екстерне комуникације у Јавној здравственој установи Болници „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту Болница).

1.2 Подручје примјене

Ово упутство се примјењује у свим организационим јединицама Болнице Бијељина.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену овог упутства надлежан је помоћник директора.

1.4 Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Закон о здравственој заштити,
- Правилник о кућном реду,
- Правилник о канцеларијском пословању,
- Стандарди за сертификацију болница,
- Правилник о заштити права осигураних лица,
- Стандард ISO 9001:2015,
- Стандард ISO 22301.

2.2 Остали документи

- ПР-10-001: Управљање медицинском документацијом,
- ПР-10-015: Рјешавање приговора и притужби корисника.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Екстерна комуникација: Размјена било које информације са организацијама и појединцима изван установе.

3.2 Скраћенице

- Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА

Екстерно комуницирање може се спроводити кроз сљедеће облике комуникације:

Усмена комуникација:

Болница Бијељина	Страна 2 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-011
		6	2024-11-15	

- непосредно комуницирање овлашћених лица Болнице са представницима надлежних управних, надзорних и инспекцијских служби и служби за интервенције у инцидентним ситуацијама,
- комуницирање са корисницима услуга,
- службена комуникација са представницима других организација и телефонски разговори са њима,
- учешће представника Болнице на тематским састанцима и сродним скуповима,
- усмено комуницирање са различитим актерима,
- комуницирање овлашћених лица с представницима медија.

Писана комуникација:

- службено извјештавање у писаном облику, уређено прописима,
- писано комуницирање са корисницима услуга,
- истицање информација на огласним таблама,
- остала писана комуникација са заинтересованим странама.

Електронска комуникација:

- публикување информација на интернет страници Болнице,
- публикување информација на презентацијама Болнице на социјалним мрежама,
- примање електронске поште и одговарање на њу.

Сва документација у вези с екстерном комуникацијом чува се у архиви Болнице.

4.1 Основни принципи екстерне комуникације

- изношење истинитих и провјерених података од стране овлашћених лица, на начин прихватљив и разумљив за онога коме је информација намјењена;
- ни један писани документ не смије бити изгубљен;
- одређивање мјеста за пријем и слање одређених информација;
- обавеза да се свака значајна информација евидентира;
- професионално опхођење унутар и изван установе;
- заштита интереса установе;
- отворена и ефикасна комуникација са корисницима услуга.

4.2 Надлежности за екстерну комуникацију

4.2.1 Саопштења за јавност

Саопштења за јавност даје директор или лице које он овласти, с тим да директор одобрава садржај информација прије објављивања. То обухвата извјештаје према надлежним институцијама, изјаве за медије, одговоре на притужбе, документа и информације које се постављају на интернет, те одговоре на упите заинтересованих страна.

Запослени радници могу да наступају у медијима на основу сагласности директора болнице и у име болнице, ради саопштавања информација о болници, здравственог просвећивања грађана или из других разлога.

Запослени радници могу да самостално наступају у медијима ради саопштавања неких информација јавности из угла припадника струковног удружења или припадника синдиката и других удружења здравствених радника, или ради саопштавања личног става о неком питању.

Обавеза је сваког ко наступа у медијима да јасно идентификује позицију с које наступа. Уколико из саопштења у медијима није јасно с које је позиције неко наступао, а постоји

Болница Бијељина	Страна 3 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-011
		6	2024-11-15	

могућност да та нејасноћа има за посљедицу штету за болницу, директор Болнице може упутити демант или исправку.

4.2.2 Комуникација са корисницима здравствених услуга

Информације које се преносе пацијенту су:

- информације о методама лијечења пацијента,
- информације о здравственом стању пацијента,
- информације о примјењеној терапији,
- информације о правима пацијената,
- информације о кућном реду установе,
- друге битне информације по захтјеву пацијента.

У комуникацији са пацијентом поштују се, осим правила наведених у подтачки 4.1. и слједећи принципи:

- пацијента треба стрпљиво слушати,
- треба бити јасан и разумљив (у комуникацији са пацијентом избјегавати употребу стручних термина),
- треба бити непристрасан (сви пацијенти имају једнак третман),
- бити љубазан и толерантан у комуникацији са пацијентима.

За давање информација родбини, или другим лицима која се старају о пацијенту, о његовом здравственом стању потребна је сагласност пацијента, а за саопштавање тих информација надлежан је ординирајући доктор или шеф одјељења / службе, а начелник / руководица одјељења / службе према процјени сложености ситуације. Садржај информација које се преносе пацијенту, родбини или другим лицима која се старају о обојелом, дефинисан је Правилником о кућном реду и Законом о здравственој заштити. Информације везане за обавезе пацијента, правила кућног реда установе и друге значајне информације за пацијента преносе медицинске сестре и други запослени из своје надлежности.

Одговорно лице у организационој јединици овлашћено је за давање информација које се односе на врсте услуга које се пружају у оквиру његове организационе јединице и информације о распореду рада запослених у оквиру службе. Главна сестра је обавезна да на видном мјесту истакне обавјештење о радном времену, времену посјете на одјељењу и остале информације од значаја за пацијенте (врсте и цјеновник здравствених услуга, Одлука о партиципацији, извод из Правилника о кућном реду итд).

Пацијент може извршити увид у своју медицинску документацију уз присуство овлашћеног здравственог радника. Подаци из медицинске документације пацијента, односно из здравствене евиденције, могу се достављати на увид, а у облику записа (копије), односно извода из медицинске документације, само на лични захтјев пацијента, лицу које је он овластио на основу судске пуномоћи, на захтјев судских органа, органа старатељства, организације здравственог осигурања, органа надлежног за послове статистике када је то прописано законом, друге законом овлашћене здравствене установе, као и на захтјев других органа и организација када је то прописано законом. Поступак достављања горе поменуте медицинске документације дефинисан је процедуром ПР-10-001: *Управљање медицинском документацијом*.

Сви запослени су дужни да поштују етичке принципе и кодекс понашања, и да заштите приватност корисника услуга.

Болница Бијељина	Страна 4 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-011
		6	2024-11-15	

4.2.3 Разматрање приговора и притужби

На видним мјестима у болници истакнуте су кутије за приговоре и притужбе путем којих пацијенти могу да доставе своје приговоре, притужбе и сугестије.

Поступак разматрања приговора и притужби корисника здравствених услуга одвија се у складу са процедуром ПР-10-015: *Рјешавање приговора и притужби корисника*.

4.2.4 Дистрибуција информација у писаној форми од екстерних организација

За пријем, евидентирање и дистрибуцију информација у писаној форми које у установу стижу од екстерних организација (поштанске, факс, е - mail поштом), одговоран је пословни секретар у складу са Правилником о канцеларијском пословању. На овај начин се примају, евидентирају и дистрибуирају информације из савјетодавних система за ризике и еквивалентних система.

4.2.5 Пословно извјештавање надлежних институција

Болница има обавезу да редовно и периодично доставља појединачне извјештаје надлежним институцијама, на њихов захтјев и према утврђеним правилима. Поменути извјештаји и остали тражени подаци шаљу се поштом, факсом или електронском поштом. За благовремено и тачно извјештавање одговорни су начелници / руководиоци одјељења / служби на чију надлежност се односе тражени подаци.

4.2.6 Службена комуникација са представницима других организација

Службена комуникација са представницима других организација одвија се усмено и писмено. Усмена комуникација се одвија телефоном и непосредно – састанци. За пријем, доставу и отпрему информација у писаној форми надлежан је пословни секретар поступа у складу с „ Правилником о канцеларијском пословању“.

4.2.7 Комуникација са медијима

Медији посредством којих се комуницира са јавношћу су радио, телевизија интернет портали и штампани медији. Представници Болнице треба да износе ставове који су у складу са ставовима и основним вриједностима Болнице и информације из области за коју су надлежни. Лица запослена у Болници која се у медијима појављују у другом својству (нпр. као представници професије или синдиката), дужна су да нагласе да иступају у своје име и да износе личне ставове и мишљење, а не званичне ставове руководства установе.

Податке везане за редовно функционисање организационе јединице (нпр. број новорођених, хитни приједи итд.) даје начелник / руководиоца одјељења / службе или дежурни доктор, уз сагласност начелника, а без изношења личних података корисника услуга.

У кризним ситуацијама изјаве могу да дају само представници највишег руководства или лице које овласти директор.

4.2.8 Информисање путем сајта и профила на друштвеним мрежама Болнице Бијељина

За ажурирање података на сајту и профилима на друштвеним мрежама Болнице Бијељина одговорни су стручни сарадник за информационе технологије, службеник за односе са јавношћу и административни радник.

Новости на сајт и друштвене мреже се постављају само уз смјернице и писмену сагласност начелника / руководиоца одјељења / службе и усмену сагласност директора.

4.2.9 Екстерна комуникација која је релевантна за систем управљања континуитетом пословања

Политика континуитета пословања се саопштава свим заинтересованим странама. Болница саопштава политику континуитета пословања путем своје интернет странице и у директним

Болница Бијељина	Страна 5 од 5	Издање:	Важи од:	УП-10-011
		6	2024-11-15	

контактима са заинтересованим странама, укључујући партнере и добављаче. Планови екстерне комуникације у случају наступања инцидената су саставни дио планова континуитета пословања.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

Нема.

5.2 Обрасци

Нема.

