



SMĚRNICE č. Sm-G017

Vnitřní a vnější komunikace zaměstnanců
--

4. vydání ze dne: 6. 2. 2023
Verze: 2
Účinnost od: 19. 7. 2023

Skartační znak: A
Stupeň důvěrnosti: N1

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Odborný garant	Ing. Veronika Jeřábková	vedoucí Odboru komunikace a marketingu		
	Mgr. Adam Fritscher	tiskový mluvčí		
Schválil	prof. MUDr. Roman Havlík, Ph.D.	ředitel Fakultní nemocnice Olomouc		



1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

- 1.1.1 Směrnice upravuje systém vnitřní a vnější komunikace zaměstnanců ve Fakultní nemocnici Olomouc.

1.2 Závaznost

- 1.2.1 Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Fakultní nemocnice Olomouc.

1.3 Správa normy

- 1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Zkratky

FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc
NLZP	Nelékařský zdravotnický personál
OG	Odborný garant
ON	Organizační norma
UIT	Úsek informačních technologií
ZdP	Zdravotnické pracoviště

2.2 Definice

- 2.2.1 E-Podatelná je e-mailová adresa pracoviště FNOL přidělená prostřednictvím UIT pro služební komunikaci uvnitř i vně FNOL.
- 2.2.2 Vnitřní komunikace je komunikace zaměstnavatele se zaměstnanci a zaměstnanců mezi sebou.
- 2.2.3 Vnější komunikace je komunikace FNOL s veřejností, a to nejen s pacienty, ale i s médii, obchodními partnery, partnery z jiných zdravotnických zařízení apod.

2.3 Odborné funkce

- 2.3.1 Garant činnosti e-Podatelný (dále jen garant) a správce e-Podatelný (dále jen správce), kteří zodpovídají za přidělení, zřízení, chod a kontrolu správné činnosti e-Podatelný jednotlivých pracovišť dle povinností a kompetencí definovaných v příloze č. 1 této ON.
- 2.3.2 Garant aktualizace kontaktů, který kontroluje stálou aktualizaci telefonních kontaktů na všechna pracoviště FNOL, včetně kontaktů na jednotlivé zaměstnance - freesety, pevné linky, a to dle Příkazu ředitele č. 9/2022. Garant aktualizace kontaktů je stanoven Odborem komunikace a marketingu a periodicky nejméně třikrát ročně kontroluje ustanovení a činnost osob odpovědných za aktualizaci kontaktů na jednotlivých zdravotnických i nezdravotnických pracovištích FNOL dle výše uvedeného příkazu ředitele.



3 VLASTNÍ TEXT

3.1 Účel vnitřní a vnější komunikace

3.1.1 Systém vnitřní a vnější komunikace FNOL je budován a dodržován s cílem:

- podporovat a neustále zlepšovat pozitivní obraz FNOL na veřejnosti,
- podporovat a neustále zlepšovat sounáležitost zaměstnanců se zaměstnavatelem,
- potvrzovat identitu organizace, tedy strategicky naplánovanou představu vycházející z filosofie a vize FNOL,
- propagovat služby FNOL a podporovat tak zlepšování její ekonomické situace,
- zvyšovat informovanost laické i odborné veřejnosti o činnosti FNOL v kladném smyslu,
- zvyšovat informovanost zaměstnanců o krocích a záměrech managementu FNOL a podporovat jejich loajalitu vůči zaměstnavateli,
- zlepšovat komunikaci mezi jednotlivými složkami FNOL,
- budovat obraz FNOL jako instituce otevřené z hlediska komunikace ke klientům, partnerům i zaměstnancům.

3.2 Systém vnitřní a vnější komunikace

3.2.1 Komunikační prostředky

K vnitřní i vnější komunikaci využívá FNOL kromě přímého styku také telekomunikační prostředky, korespondenci klasickou i elektronickou, vývěsky a informační tabule, vlastní periodikum, intranet (k vnitřní komunikaci), internet (k vnější komunikaci), sociální sítě a další komunikační prostředky. Pro účely služební komunikace je zakázáno používání soukromých e-mailových adres. Jediný platný účet pro e-mailovou komunikaci pro zaměstnance FNOL je e-mail zřízený a vedený ve FNOL.

3.2.2 Náležitosti oficiální informace

Jakákoliv oficiální informace předávaná a přijímaná ve služebním styku musí mít patřičnou formu a veškeré náležitosti, které potvrzují její pravdivost, přesnost a úplnost (v tomto ohledu je třeba se řídit obecně platnými zásadami, např. je nutné, aby písemná korespondence byla datována, opatřena příslušným razítkem i podpisem oprávněného zaměstnance apod.).

3.2.3 Zdroj informace

Zdroj, který informaci předává a od něhož je přijímána, musí mít pro předávání daného druhu informace oprávnění vyplývající z jeho kompetence, postavení v rámci pracovní hierarchie a Organizačního řádu FNOL či z oficiálního pověření uděleného kompetentním nadřízeným zaměstnancem (např. ředitelem, náměstkem, přednostou, primářem, vedoucím zaměstnancem).

3.2.4 Jednotný vizuální styl

Každý zaměstnanec je povinen dodržovat zejména v rámci klasické i elektronické komunikace jednotný styl písemných sdělení. Tato sdělení musí respektovat jednotný vizuální styl nemocnice. Všeobecná písemná sdělení určená klientům nemocnice musí rovněž dodržovat jednotný vizuální styl. Na Altus Portal jsou pro zaměstnance k dispozici šablony oficiálních dopisních hlavičkových papírů, oficiální e-mailové šablony, oficiální pozadí prezentací a také kompletní design manuál.

3.3 Strategie vnitřní a vnější komunikace vůči cílovým skupinám

3.3.1 Komunikace s klienty-pacienty



- a) Veškerý personál FNOL je při komunikaci s klienty-pacienty FNOL povinen postupovat s maximální vstřícností. Při sdělování informací jsou zaměstnanci povinni dodržovat ustanovení vyplývající z platných zákonných norem a vnitřních nařízení FNOL. Zdravotnickí pracovníci jsou obecně povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého povolání. Výjimkou je pouze případ, kdy skutečnost sdělují se souhlasem ošetřované osoby nebo kdy byli této povinnosti zproštěni nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu. Povinnost zachovávat mlčenlivost se vztahuje rovněž na nezdravotnické zaměstnance nemocnice (např. v oblasti osobních údajů zaměstnanců), ale také na ostatní osoby, které se k těmto informacím dostanou (např. osoby, které pro nemocnici zpracovávají určité údaje apod.).
- b) Pro elektronickou komunikaci v rámci FNOL i vně mají jednotlivá pracoviště, u nichž je to vhodné a žádoucí, zřízeny tzv. e-Podatelný. U zdravotnických pracovišť je e-Podatelná vedena na úrovni klinik, ústavů a samostatných oddělení, nespádají pod ni e-maily jednotlivých specializovaných ambulancí. Pokud si ZdP zřídí pro jednotlivé ambulance svůj kontaktní e-mail, musí mít doménu fnol.cz (seznam.cz, email.cz, apod. nejsou přípustné). Zřízení a činnost e-Podatelný upravuje příloha č. 1 této ON.

3.3.2 Komunikace s médii

Komunikaci s médii ve FNOL primárně zajišťuje tiskový mluvčí. S médii mohou za FNOL komunikovat ředitel FNOL, případně další ředitelem pověřený zástupci vrcholového managementu. Ke zveřejňování obecných nebo potenciálně důvěrných informací je nutný souhlas ředitele nemocnice. Po dohodě s tiskovým mluvčím FNOL mohou s médii komunikovat také další zaměstnanci FNOL, a to výhradně v odborné rovině. Vždy je při tom nutné dodržovat obecné zásady a postupovat s cílem posílit dobré jméno FNOL v očích veřejnosti. Při styku s médii musí všichni zaměstnanci dbát na dobrou reprezentaci nemocnice, ochranu její dobré pověsti a také na ochranu údajů hospodářské povahy, osobních údajů zaměstnanců nemocnice i jejich pacientů.

Oprávnění iniciovat poskytnutí informací médiím prostřednictvím tiskového mluvčího jsou vedoucí zaměstnanci FNOL, zejména přednostové a primáři za jim podřízená pracoviště. U informací provozního charakteru také vedoucí NLZP s vědomím vedoucích jejich pracovišť.

3.3.3 Komunikace mezi zaměstnanci

Zaměstnavatel je povinen zajistit zaměstnancům FNOL přístup k těm oficiálním informacím, které mají přímou souvislost s jejich pracovní náplní v rámci FNOL. Informace jsou předávány formou porad, zápisů z porad, pomocí intranetu, portálu Altus, přímými e-maily apod. Informace jsou předávány podle funkční hierarchie organizačního řádu, nadřízený je zodpovědný za předávání informací svým podřízeným. Zaměstnanci jsou rovněž povinni sledovat informace vydávané na intranetu. Všichni vedoucí zaměstnanci FNOL jsou povinni při komunikaci se svými podřízenými postupovat s maximální snahou podporovat loajalitu zaměstnanců FNOL vůči jejich zaměstnavateli. Všichni zaměstnanci v komunikaci se svými nadřízenými, kolegy či podřízenými postupují podle obecných zásad slušného chování. V případě vzniku nežádoucí události tak, jak je definována směrnicí Sm-G010 Nežádoucí události, jsou zaměstnanci povinni takovou událost neprodleně hlásit a jsou v takovém případě povinni postupovat podle ustanovení směrnice Sm-G010 Nežádoucí události.

3.3.4 Komunikace se zřizovatelem a obchodními partnery

Oficiálně může v komunikaci se zřizovatelem FNOL a jejími obchodními partnery vystupovat pouze ředitel FNOL, případně jím pověřený zaměstnanec. Jednání bez tohoto pověření se považuje za hrubé porušení pracovní kázně.



3.4 Krizová komunikace

- 3.4.1 Systém krizové komunikace se řídí ustanoveními Statutu krizového štábu FNOL, směrnicemi č. Sm-G025 Plán krizové připravenosti Fakultní nemocnice Olomouc, Sm-G018 Pandemický plán a Sm-G019 Traumatologický plán FNOL.

3.5 Další komunikační zásady

3.5.1 Obecné zásady komunikace zaměstnanců FNOL

Hovoří-li zaměstnanec FNOL osobně s klienty-pacienty, s jinými zástupci veřejnosti laické i odborné, s partnery, ale i s dalšími zaměstnanci FNOL, s nimiž dosud nikdy nebyl v kontaktu, je povinen se po pozdravu na úvod představit celým jménem a funkcí, kterou v rámci FNOL vykonává, včetně oficiálního názvu jeho pracoviště.

3.5.2 Při telefonické komunikaci je každý zaměstnanec povinen na úvod uvést:

- a) oficiální název instituce (Fakultní nemocnice Olomouc),
- b) oficiální název pracoviště (např. sekretariát ředitele, I. chirurgická klinika apod.),
- c) své jméno (celé jméno nebo příjmení, popřípadě titul),
- d) pozdrav. Platí to i v případě interní telefonické komunikace (samozřejmě už bez názvu instituce).

3.5.3 V klasické i elektronické korespondenci, a to v externí i interní, je každý zaměstnanec FNOL povinen uvést:

- a) své plné jméno včetně titulů,
- b) svou funkci v rámci FNOL,
- c) oficiální název pracoviště,
- d) oficiální název instituce,
- e) korespondenční adresu instituce,
- f) telefonický a e-mailový kontakt, přičemž musí dodržet pravidla popsaná v oddíle 3.2 této směrnice.

3.5.4 Oficiální cesty písemných dokumentů

Zápisy z veškerých interních porad a jednání v rámci FNOL rozesílá podle rozdělovníku zaměstnanec, který je pověřený vyhotovením takového zápisu. Oficiální dokumenty jsou distribuovány vedením nemocnice prostřednictvím vedení jednotlivých pracovišť k zaměstnancům a naopak. Umisťovat dokumenty na vývěsky v areálu nemocnice k tomu účelu určené může jen pověřený zaměstnanec se souhlasem vedení příslušného pracoviště.

3.6 Specifické odpovědnosti a pravomoci

- 3.6.1 Tato ON nezavádí žádné specifické pravomoci a odpovědnosti.

3.7 Další odborní garanti

- 3.7.1 Tato ON nemá další odborné garanty.

4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce v platném znění



Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění

4.2 Dokumenty FNOL

Řd-001 Organizační řád FNOL

Řd-002 Pracovní řád

Statutu krizového štábu FNOL

Sm-G011 Statut a jednací řád komisí

Sm-G010 Nežádoucí události

Sm-G019 Traumatologický plán Fakultní nemocnice Olomouc

Sm-G018 Pandemický plán FNOL

Sm-G025 Plán krizové připravenosti Fakultní nemocnice Olomouc

4.3 Vystavené dokumenty

Tato ON nevystavuje žádné nové dokumenty.

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Účinnost

5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dnem **19. 7. 2023**.

5.1.2 Dnem účinnosti se nahrazuje 4. vydání, verze 1.

5.1.3 OG je povinen 1x za 2 roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 „Záznam o revizi ON“. Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

5.1.4 Přejícná ustanovení: 4. vydáním ON se ruší Příkaz ředitele č. 16/2002 Elektronická pošta ve FNO.

5.2 Přílohy

Příloha č. 1 e-Podatelný pracovišť FNOL