

ЗДРАВСТВЕНИ ЦЕНТАР ВАЉЕВО

Број: ЗЦ-01-5262

Датум: 24.08.2011.г.

Ваљево

На основу чл. 23 .Статута Здравственог центра Ваљево, директор Прим др Илија Трипковић донео је дана 24.08.2011.г. следећу

## ОДЛУКУ

### I

УСВАЈА СЕ Процедура о комуникацији са медијима/јавношћу Здравственог центра Ваљево у свакодневним и кризним ситуацијама од 22.08.2011.г. , као обавезујућа за запослене.

Усвојена процедура саставни је део ове Одлуке.

### II

Комуникација са ПР службом остварује се путем следећих телефонских бројева:

- лок. 372 или преко моб. мреже на број 6242 (за позиве са фиксног телефона) одн. 1242 (за позиве са службеног моб. телефона);
- као и путем е-mail адресе: pr@zcvaljevo.com

### III

Ова одлука ступа на снагу наредног дана по доношењу. Одлуку и текст процедуре објавити на сајту установе.

Објављено на огласним таблама 25 AUG 2011

- Дн/
- ПР служби
  - Управнику болнице
  - Правној служби



Директор

Прим др Илија Трипковић



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗДРАВСТВЕНИ ЦЕНТАР ВАЉЕВО

Број: ZC-01-5262/I  
Датум: 25 AUG 2017 год.  
ВАЉЕВО

## Комуникација са медијима/јавношћу у ЗЦ Ваљево у свакодневним и кризним ситуацијама

Сви контакти ЗЦ Ваљево са медијима се остварују преко ПР службе. Све информације ка медијима прослеђује ПР служба. ПР служба је дужна да процени ситуацију и како ће тећи ланац прикупљања информације и информисања. Постоје две основне ситуације: свакодневне (када се новинари интересују нпр. око актуелног пројекта, желе да обраде неку тему из области здравства попут превенције одређених болести, афирмативне теме итд.) и кризне ситуације.

**1. У зависности од ситуације ПР служба контактира управу Здравственог центра, управника Болнице, дежурног лекара Болнице, координаторе, а према њиховим упутствима контактира начелнике служби, односно саговорника за одређену тему, са којим се договара око даљег наступа (изјава-телефоном или усмено, саопштење, конференција за новинаре).**

**Ситуација 1:** У свакодневним ситуацијама, код афирмативних тема, или прича из области медицине занимљивих за новинаре (нпр. превенција кардиоваскуларних обољења, правилна исхрана, саветовалишни рад, актуелни пројекат), ПР служба прво контактира управника Болнице или координаторе, са којима се договара око даљег наступа са медијима, а овај контакт може се остварити и директно са начелником одређене службе или шефом одсека, зависно од теме, што ће проценити особа задужена за односе са јавношћу;

**Ситуација 2:** Праве кризне ситуације су оне у којима углед установе може бити угрожен или оне које негативно утичу на редован рад установе. У здравству се кризним ситуацијама називају и оне у којима се брзо мора реаговати у информисању, јер се у случају недовољне сарадње са медијима, односно јавношћу, донекле угрожава углед установе. Такво је, нпр. извештавање код саобраћајних несрећа у којима има погинулих и тешко повређених, елементарних непогода, еколошких акцидента, епидемије, тровања, али и нежељени догађаји у установи, као што су компликације у лечењу, рођење мртве бебе, штрајкови, оптужбе за корупцију, појава заразе на неком одељењу итд. У кризној ситуацији треба деловати превентивно и покушати да се, зависно од ситуације, информација прво објави из установе, без чекања да новинари позову, али и то се обавља уз сагласност менаџмента. Зато је важна сарадња надлежних служби, а најчешће је то Пријемно-ургентни центар, када су у питању саобраћајне несреће, или друге ситуације у којима има велико број повређених, који одмах о томе обавештавају дежурног лекара болнице. Дежурни лекар о томе обавештава управу, као и ПР службу, која у договору са управом реализује информисање јавности.

Код тзв. "кризних ситуација" или тема на које одговор може дати само управа Здравственог центра, ПР служба се обраћа директору, заменику директора или осталим члановима менаџмента установе са којим се договара око даљег контакта са медијима (у зависности од ситуације одређује особу за изјаву, пише саопштење за јавност или доноси неку другу одлуку). То се односи на све ситуације у којима углед установе може бити угрожен (компликације у лечењу, рођење мртве бебе, штрајкови, оптужбе за корупцију, појава заразе на неком одељењу), или оне које негативно утичу на редован рад установе (недостатак лекова или материјала, проблеми у набавци, финансирању итд.).

**2. Рокови:** Око рокова за давање одговора медијима, обезбеђивање изјаве или саопштења, зависно од теме, може се направити договор са новинарима и то ради особа задужена за односе са јавношћу. Ако су у питању кризне ситуације хитно треба проследити прелиминаран кратак одговор, који ће тренутно задовољити новинаре и јавност и у коме ће бити наглашено да ће накнадно бити прослеђено детаљније саопштење. Такав одговор ће дати време да се припреми темељно саопштење, које мора бити послато у најкраћем могућем временском размаку истог дана.



У осталим ситуацијама, информација о одговору на захтев новинара би требало да му се обезбеди у року од 24 до 48 сати, што не значи да у том периоду мора бити и заказано узимање изјаве, гостовање у њиховој емисији или прослеђивање писане информације (то се односи на теме које нису хитне).

Када су у питању саобраћајне незгоде, тровања и сличне ситуације, због којих новинари често зову, ПР служба одлучује у ком облику ће информација бити саопштена а то зависи, нпр. код саобраћајних незгода, од обима незгоде, броја повређених, тежини повреда, јер је у таквим ситуацијама важна ефикасност и брзина пружања информација. Ако су у питању веће незгоде, односно ситуације са већим бројем повређених, а информација се прво пушта из установе, обавезно се шаље саопштење за јавност, уз сагласност управе и евентуално обезбеђивање изјаве лекара, а у приликом мањих незгода, уколико се новинари сами интересују за стање пацијената, зависно од ситуације, може бити довољна и усмена информација коју даје особа задужена за односе са јавношћу или неко други, у договору са управом.

**3. Садржај информације/саопштења за јавност:** Информација за медије, усмена или писана у виду саопштења за јавност мора садржати кратке, јасне и тачне податке. Посебно треба водити рачуна о информацијама и саопштењима у тзв. „кризним ситуацијама“. Уколико је у питању пацијент ПР служба углавном усмено саопштава или издаје писано саопштење о здравственом стању. Информација о стању, нпр. повређених у саобраћајној несрећи, мора садржати иницијале, годиште и место пребивалишта пацијента, податак о здравственом стању (какве су повреде и да ли је животно угрожен). Ови подаци задовољавају форму вести која је новинарима неопходна и објављује се уз сагласност управе. Снимање пацијената и разговор новинара са пацијентима може се обавити само уз њихову сагласност, ако су старији од 18 година или уз сагласност и присуство родитеља, ако су у питању деца.

Уколико се у јавном гласилу објави неистинита, непотпуна или нетачно пренета информација ПР служба може, сходно члановима 47, 48, 49, 50 и 56 Закона о јавном информисању Републике Србије, затражити објаву исправку информације.

**4. Обраћање установе-конференција за новинаре:** Када установа жели да се обрати медијима, начин обраћања се одређује у договору са ПР службом, да ли ће то бити писано саопштење, изјава или конференција за новинаре. Конференција за новинаре се организује само онда када је информација коју треба саопштити сложена, када постоји важан повод или када је ствар хитна. Најава конференције за новинаре мора бити благовремено прослеђена медијима, са довољно података који ће их навести да дођу на конференцију. Обраћање мора бити добро испланирано, са јасним редоследом саговорника, са кратким и јасним порукама. Треба изабрати максимално троје људи који ће говорити на конференцији за новинаре. Треба нагласити да кључна порука не сме бити дужа од 30 секунди, на конференцији се прво она саопштава, а потом може додатно у пар минута образложити, а када је у питању давање изјаве, дужа не би смела бити.

Приликом припреме за обраћање медијима потребно је унапред осмислити поруку, са кратким и јасним реченицама, користећи једноставан речник, без стручних израза. Обавезно је припремити одговоре на очекивана неугодна питања.

**5. Снимање и фотографисање:** Снимање медијских извештаја у Болници обавља се у присуству ПР службе или особе задужене од стране ПР службе. Снимање и фотографисање ходника, болесничких соба, прегледа, обавља се само уз сагласност пацијената. Разговор новинара са пацијентима може се обавити само уз њихову сагласност, ако су старији од 18 година или уз сагласност и присуство родитеља, ако су у питању деца.

Контакт са ПР службом запослени остварују на лок.372 или преко моб. мреже на број 6242 за позиве са фиксног телефона одн. 1242 за позиве са службеног моб. телефона као и путем e-mail адресе: [pr@zcvaljevo.com](mailto:pr@zcvaljevo.com)

Процедуру сачинила Дејана Јешић  
22.08.2011.г.



\*Забрањено је преузимање садржаја ове процедуре, која је власништво ЗЦ Ваљево.