

10. Obveščanje in promocija

10.1. Odnosi z javnostmi

Z načrtnim informiranjem in izvajanjem odnosov z javnostmi je Zavod tudi v letu sistematično uresničeval načela preglednosti in javnosti dela organov upravljanja in strokovne službe Zavoda ter celovitega, točnega in pravočasnega informiranja o temeljnih vidikih izvajanja obveznega zdravstvenega zavarovanja.

V ta namen je sektor za odnose z javnostmi in informiranje na direkciji Zavoda v letu 2003 posredoval agencijam in uredništvom slovenskih medijev 28 sporočil za javnost, ki so poročala o delu organov upravljanja Zavoda. Poleg tega pa je bilo medijem na regionalni ravni posredovanih še 99 javnih sporočil in pojasnil.

Zaradi vloge in poslanstva, ki jo ima obvezno zdravstveno zavarovanje v širši družbi, je sektor za odnose z javnostmi in informiranje redno spremljal vse javne teme izvajanja obveznega zdravstvenega zavarovanja in Zavoda, pisma bralcev, zavarovancev in stališča nekaterih javnosti v vseh slovenskih medijih ter po potrebi in v skladu z zakonom o medijih in kodeksom na področju odnosov z javnostmi na posamezne prispevke v medijih tudi odgovarjal.

Vsebinska analiza objav v slovenskih medijih v letu 2003, ki omenjajo Zavod, predstavnike Zavoda ali zdravstveno zavarovanje dokazuje, da je bilo zdravstvo in zdravstveno zavarovanje v tem letu deležno večje pozornosti javnosti kot leta 2002. Pri tem še posebej izstopajo nekatere najbolj značilne javne teme (tabela 47). V letu 2003 je 115 slovenskih medijev objavilo skupno 3.294 objav, ki neposredno omenjajo Zavod, predstavnike Zavoda ali zdravstveno zavarovanje. Povprečno je bilo v medijih vsak dan objavljenih 8,8 objave. Tudi v letu 2003 je največje medijske pozornosti deležna tema "Poslovanje Zavoda" (21 %) predvsem zaradi primanjkljaja prihodkov nad odhodki, aktivnosti za izravnavo prihodkov z odhodki, postopka imenovanja generalnega direktorja in t.i.

Vsebinska analiza objav v slovenskih medijih v letu 2003 dokazuje, da je bilo zdravstvo in zdravstveno zavarovanje v tem letu deležno večje pozornosti javnosti kot leta 2002.

Tabela 47

Frekvenca objav o Zavodu, predstavnikih Zavoda ali zdravstvenem zavarovanju v slovenskih medijih v letu 2003 po temah.

tema	število objav	delež
poslovanje Zavoda	676	20,52
zdravstvena politika	589	17,88
pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja	466	14,15
izvajalci zdravstvenih storitev	464	14,09
zdravila	348	10,56
prostovoljno zdravstveno zavarovanje	156	4,74
posebne skupine ljudi (bolnikov, zavarovanih oseb...)	116	3,52
prispevki za obvezno zdravstveno zavarovanje	99	3,01
sistem kartice zdravstvenega zavarovanja	74	2,25
absentizem	55	1,67
pritožbeni postopki	33	1,00
status zdravstvenih delavcev	129	3,92
drugo	89	2,70
SKUPAJ	3.294	100,00

afere Vzajemna, nato sledi tema "Zdravstvena politika" (18 %) zaradi izida t.i. bele knjige in javne razprave o zdravstveni reformi, tema "Pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja" (14 %) zlasti v zvezi z uveljavitvijo dveh zakonov o spremembah in dopolnitvah zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ-F in ZZVZZ-G) ter v zvezi s pravico do pripomočkov za zdravljenje inkontinence, tema "Izvajalci zdravstvenih storitev" zlasti zaradi pogodbenih in drugih odnosov izvajalci (14 %) in tema "Zdravila" (11 %) zlasti zaradi uvedbe sistema medsebojno zamenljivih zdravil z najvišjo priznano vrednostjo.

Večina objav je bila informativnega značaja, 2,6 % objav pa je polemičnih ali negativnih in so se nanašale predvsem na nekatere konkretne odločitve imenovanih zdravnikov in zdravstvenih komisij Zavoda zlasti pri odločanju o pravici do začasne nezmožnosti za delo (bolniški stalež), javni razpis za izbiro dobavitelja pripomočkov za zdravljenje inkontinence, uvedbo sistema medsebojno zamenljivih zdravil pa tudi v zvezi z dolgimi čakalnimi dobami v specialistični dejavnosti ter prostovoljnimi (dopolnilnim) zdravstvenim zavarovanjem.

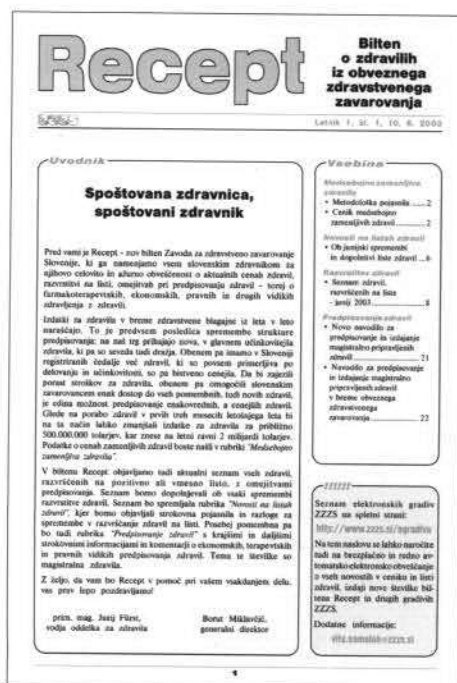
Zavod je septembra 2002 uvedel avtomatski telefonski odzivnik na telefonski številki 01/30-77-300 s ciljem, da izboljša kakovost informiranja zavarovanih oseb in delodajalcev. Število klicev od uvedbe dalje postopno narašča, še posebej po objavi odzivnika v telefonskem imeniku Telekom Slovenije. Zavod je v letu 2003 zabeležil skupno 10.560 klicev oziroma povprečno 28,9 na dan. Stranke so najpogosteje poizvedovale po informacijah ob ponedeljkih (povprečno 47 klicev na dan) oziroma med 8. in 12. uro. Največ, kar 65 % klicev se je nanašalo na poizvedbo o mesečnih indeksih valorizacije osnove za nadomestilo plače med bolniškim staležem, nato sledijo poglavje o poslovni mreži Zavoda (7,8 %), listinah za prijavo v obvezno zdravstveno zavarovanje (7,6 %), kartici zdravstvenega zavarovanja (6,9 %), nadomestilu plače med bolniškim staležem (4,8 %), uveljavljanju pravic do zdravstvenih storitev med začasnim bivanjem v tujini (3,1 %), o postopkih pred imenovanimi zdravniki Zavoda in zdravstveno komisijo Zavoda (1,7 %), o pogrebnini, posmrtnini in potnih stroških (1,4 %) ter o pritožbenih postopkih v zdravstvu (1,3 %).

Zavod je v letu 2003 nadaljeval z razvojem elektronskega založništva na spletni strani www.zzzs.si/egradiva, saj je bistveno povečal obseg objavljenih gradiv na internetu. Število registriranih, zunanjih uporabnikov elektronskih gradiv Zavoda, ki po predhodni prijavi avtomatično in brezplačno prejema elektronsko pošto o novih ali posodobljenih elektronskih gradivih Zavoda, je naraslo že na 310 uporabnikov.

Zavod izvaja informiranje tudi preko samopostrežnih terminalov, ki so sicer prvenstveno namenjeni potrjevanju kartice zdravstvenega zavarovanja, in preko teleteksta TV Slovenija na straneh 521 in 522. Informiranje na ravni območnih enot Zavoda izvajajo strokovne službe v 10 območnih enotah in 45 izpostavah Zavoda, ki zagotavljajo strankam informacije bodisi osebno v okviru uradnih ur bodisi telefonsko v okviru delovnega časa.

Celovitost odnosov z javnostmi Zavod dopolnjuje še z večjimi informativni oziroma promocijski projekti, ki podpirajo izbrane razvojne ali strateške

Zavod je na svoj telefonski odzivnik v letu 2003 zabeležil skupaj 10.560 klicev oziroma povprečno 28,9 na dan.



Slika 25
Naslovnica prve številke biltena Recept.

projekte, s specifičnimi dejavnostmi na področju izdajateljske dejavnosti in dejavnostjo Indoka.

10.2. Večji informativni in promocijski projekti

Preteklo leto sta zaznamovali dve večji informativni oziroma promocijski akciji. Prva je na podlagi obsežnih informativnih, izobraževalnih in izdajateljskih aktivnosti ter s tesnim sodelovanjem vseh pristojnih strokovnih ustanov in posameznikov omogočila uveljavitev novosti pri predpisovanju in izdajanju zdravil ter olajšala prehod na sistem zamenljivih zdravil kot velike sistemske novosti na področju. Podrobnosti tega obsežnega promocijskega projekta so opisane v poglavju o predpisovanju zdravil 3.1.5.

Drugo nič manj zahtevno akcijo pa je Zavod namenil pridobivanju donatorskih sredstev za izvedbo dodatnih programov za skrajševanje čakalnih dob na izbranih zdravstvenih področjih. Donatorsko akcijo, ki so jo zaznamovali mnogi osebni stiki s predstavniki gospodarstva, so podpirale številne informativne in promotivne dejavnosti. Aktivnosti, ki so zajemale izvedbo tiskovnih konferenc, izdelavo dopisov ciljnim javnostim, redno obveščanje medijev in drugo, so trajale celotno drugo polletje 2003. Akcijo je podpirala tudi kratkotrajna medijska promocijska akcija, ki je vabila k donaciji na osnovi tiskanega in elektronskega oglasa (slika 26). O donatorski akciji je Zavod sistematično obveščal javnost tudi preko lastnih elektronskih medijev (internet, samopostrežni terminali, avtomatski telefonski odzivnik, telefon, teletekst), o čemer priča preko 90 objavljenih prispevkov na temo donatorske akcije v nacionalnih medijih. Zavod je v medijih poskušal kar najbolj objektivno in proaktivno predstaviti vlogo in pomen usklajenega delovanja Zavoda, partnerjev v zdravstvu, donatorjev in drugih odgovornih ustanov in posameznikov za postopno skrajševanje čakalnih dob.

Sicer pa je Zavod tudi v letu 2003 kljub določenim finančnim omejitvam izvedel javni razpis za sofinanciranje in donatorstvo programov in projektov, s katerimi že vrsto let zaradi strateškega pomena podpira prizadevanja za promocijo zdravja, preventivo, upravljanje kakovosti v zdravstvenem varstvu in druge prednostne aktivnosti, ki jih v čedalje večjem številu tudi pri nas, podobno kot v svetu, izvajajo civilne oziroma nevladne organizacije. Javni razpis v vrednosti 40 milijonov tolarjev je bil namenjen naslednjim prednostnim sklopom:

- sofinanciranje programov in projektov strokovnih izdaj in izdaj namenjenih informiranju zavarovanih oseb o pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;
- sofinanciranje programov in projektov za promocijo zdravja in preprečevanje dejavnikov tveganja;
- donatorstvo programov in projektov za bolj kakovostno življenje z boleznijo, ki jih izvajajo nevladne organizacije in društva.

Razpisna komisija, sestavljena iz predstavnikov upravnega odbora Zavoda in strokovne službe Zavoda obravnavala 307 veljavnih ponudb in oblikovala pozitivne predloge za 117 vlogah, ki jim je namenila z razpisom opredeljena sredstva v celoti. Predlog izbora je sprejel upravni odbor Zavoda. Podatki o vrstah in vrednosti izbranih projektov so razvidni iz tabele 48.

Število registriranih, zunanjih uporabnikov elektronskih gradiv Zavoda je naraslo že na 310 uporabnikov.



Slika 26
Plakat, ki je spremljal akcijo o skrajševanju vrst.

Tabela 48

Število in vrednost vlog glede na rang in vrsto vloge.

vrsta vloge	I. rang		II. rang		III. rang		SKUPAJ IZBRANE VLOGE		št. zavr- njenih vlog	SKUPAJ vseh vlog
	vrednost	število	vrednost	število	vrednost	število	vrednost	število		
sof 1	5.250.000	4	3.100.000	12	5.500.000	23	16.800.000	39	32	71
sof 2	3.400.000	3	3.400.000	7	4.950.000	31	11.750.000	41	100	141
don	2.500.000	3	4.010.000	7	4.940.000	27	11.450.000	37	58	95
skupaj	11.100.000	10	13.510.000	26	15.390.000	81	40.000.000	117	190	307

Zavod je tudi v letu 2003 izvedel javni razpis za sofinanciranje in donatorstvo programov in projektov.

Od ostalih promocijskih projektov v letu 2003 velja omeniti še udeležbo Zavoda na dveh informativnih sejmih. Na sejmu "Festival za tretje življenjske obdobje", ki je namenjen predvsem starejšim ljudem, se je Zavod poleg predstavitve na razstavnem prostoru, aktivno udeležil tudi okrogle mize z naslovom "Zdravstvena reforma", v okviru katere je predstavil možnosti za uvedbo zavarovanja za dolgotrajno nego. Poleg tega se je Zavod predstavil tudi na sejmu "Študentska arena", kjer so bile obiskovalcem podane uporabne informacije o obveznem zdravstvenem zavarovanju šolske mladine

10.3. Izdajateljska dejavnost

Na začetku vsakega leta redno izide celovito in podrobno Poslovno poročilo za minulo leto, ki je namenjeno predvsem strokovni javnosti in partnerjem v zdravstvu.

V letu 2003 je Zavod izdal 5 številkk Modrega Občasnika, glasila Zavoda, ki je namenjen informiranju izvajalcev zdravstvenih storitev in drugih partnerjev Zavoda o aktih in izvedbenih navodilih za izvajanje programov zdravstvenih storitev ter aktualnih informacij in strokovnih poročil s področja obveznega zdravstvenega zavarovanja. Poleg tega je Zavod izdal 4 številke Zelenega Občasnika, internega glasila Zavoda, ki je namenjen informiranju delavcev Zavoda in predstavnikom v organih upravljanja Zavoda.

Zavod je v letu 2003 zasnoval tudi novo periodično publikacijo Recept, bilten o zdravilih iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (slika 25). Več o biltenu Recept je napisanega v poglavju 3.1.5.

Zavod je decembra izdal tudi novo, že četrto knjigo v okviru strokovne zbirke "Knjižnica ZZZS". Tokratna knjiga z naslovom "Zdravje, zdravstveno varstvo, zdravstveno zavarovanje" prim. mag. Martina Totha kot temeljni strokovni "učbenik" podaja sodobna strokovna izhodišča za presojo in spoznavanje temeljnih pojmov, kot so zdravje, zdravstveno varstvo, zdravstveno zavarovanje, zdravstvene dejavnosti in druge kategorije interdisciplinarnega področja javnega zdravja (slika 27).

V okviru zbirke zloženok je Zavod ponovno ponatisnil zloženko "Pred odhodom v tujino si pravočasno uredite tudi svoje zdravstveno zavarovanje" ter ob poletni turistični sezoni izdal tudi letake z naslovi enot nosilcev obveznega zdravstvenega zavarovanja v Hrvaški in Makedoniji.



Slika 27

Naslovnica že četrte knjige v zbirki "Knjižnica Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije".

10.4. Poročilo o delu INDOK službe v letu 2003

Indok služba kot specialna knjižnica na področju zdravstvenega zavarovanja in kot dokumentacijski center Zavoda izvaja vrsto storitev za notranje in zunanje uporabnike. V letu 2003 je bilo vpisanih in dokumentiranih skupno 9481 novih gradiv v skupni Zavodovi zbirki, ki obsega že preko 50.000 enot (tabela 49).

Od skupaj 5671 izvodov knjig, jih je bilo v letu 2003 skupaj s koordinatorji iz posameznih območnih enot Zavoda evidentiranih 345, od tega kot novih nakupov 209 enot, ostale smo prejeli kot dar oziroma kot obvezne izvod, največ na osnovi pogodb o sofinanciranju publikacij v okviru javnega razpisa Zavoda o sofinanciranju in donatorstvu.

Na novo je bilo v letu 2003 vpisanih 4862 številke od skupaj 23488 enot serijskih publikacij. Redno Indok služba prejema 20 tujih in 70 domačih naslovov periodičnih publikacij. Ostali izvodi so občasni in prihajajo kot obvezni izvodi s strani sofinanciranja izdaj strokovne literature ali kot dar posameznih inštitucij. Poleg naštetih izvodov ima Zavod preko Indoka še dostop do elektronske verzije Uradnega lista, lus - infa, dnevno pa prejemamo tudi Bilten ZIB.

V letu 2003 je bilo evidentiranih skupaj 41 novih izvodov avdiovizualnega gradiva. Z nakupom je Zavod pridobil le 16 izvodov. Na novo je vpisanih tudi 472 izvodov strokovnih dokumentov, skupaj jih je sedaj v zbirki že 4477.

V posebni Zavodovi zbirki bibliografij je bilo v letu 2003 evidentiranih 149 novih bibliografskih enot, od skupno 1333 enot v zbirki.

Indok vodi tudi zbirko objav v javnih medijih, ki obsega skupaj že 15.777 analitično obdelanih vpisanih enot, od tega je samo v letu 2003 na novo vpisanih 3619 medijsko odmevnih prispevkov v zvezi z delom Zavoda.

V letu 2003 so zunanji in notranji uporabniki (predvsem na osnovi elektronske pošte) na Indok naslovili 888 zahtevkov oziroma naročil za izposajo gradiva in poizvedb po strokovni literaturi, od tega 57 s strani zunanjih uporabnikov. Preko Indoka je bilo posredovano 139 zahtevkov različnim knjižnicam po Sloveniji za posredovanje njihovega gradiva v izposajo zaposlenim na Zavodu, večinoma po elektronski pošti.

Tabela 49

Skupno število vpisanih novih izvodov v letu 2003 glede na vrste gradiva.

gradivo	novi izvodi v letu 2003
knjige	345
serijske publikacije	4.862
dokumenti	472
AV gradivo	41
objave "kliping"	3.619
objave "bibliografija"	142
SKUPAJ	9.481