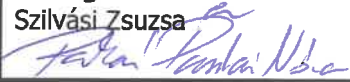


	<h1>SZABÁLYZAT</h1>	<b>E 010162</b> <b>Változat: 1</b>
<b>Tárgy: Kommunikációs Szabályzat</b>		<b>Lap: 1/8</b>
<b>Kidolgozta:</b> Szilvási Zsuzsa 	<b>Ellenőrizte:</b> MIR 	<b>Jóváhagyta:</b> Piroska Miklós 
		<b>Hatályos:</b> 2026. 07. 06-tól

## 1. A szabályzat célja

A Kommunikációs Szabályzat célja, hogy meghatározza a Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Hetényi Géza Kórház-Rendelőintézet (a továbbiakban: Intézmény) valamint az irányított városi kórházak belső és külső kommunikációjának rendjét, biztosítsa az egységes, hiteles, időszerű és jogszerű tájékoztatást, valamint elősegítse az intézmények átláthatóságának és korrekt szakmai működésének megőrzését.

A szabályzat rögzíti azokat az elveket, felelősségi köröket és eljárásokat, amelyek biztosítják a betegek, hozzátartozók, munkavállalók, fenntartó szervek, hatóságok, a média és a lakosság felé történő egységes kommunikációt.

## 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az Intézmény valamennyi munkavállalójára.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden belső és külső kommunikációs tevékenységre, ideértve különösen:

- a sajtókapcsolatokat,
- a beteg- és lakossági tájékoztatást,
- az elektronikus kommunikációt,
- a közösségi média használatát,
- a rendezvények kommunikációját,
- a válságkommunikációt,
- valamint az Intézmény képviselőjében tett nyilatkozatokat.

## 3. Alkalmazási terület:

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Hetényi Géza Kórház-Rendelőintézet, az irányított kórházak tekintetében: Jászberényi Szent Erzsébet Kórház, Karcagi Kátai Gábor Kórház, Mezőtúri Kórház és Rendelőintézet, Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézet.

## 4. Hivatkozások:

- Magyarország Alaptörvénye;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről;
- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról;
- az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- a Polgári Törvénykönyv személyiségi jogokra vonatkozó rendelkezései;
- az Egészségügyi Minisztérium és az Országos Kórházi Főigazgatóság mindenkor hatályos kommunikációs és sajtókapcsolati utasításai;
- a fenntartó által kiadott egyéb kommunikációs iránymutatások.

## **5. A kommunikáció alapelvei**

Az Intézmény kommunikációja az alábbi alapelvek szerint történik:

- hitelesség;
- szakmai megalapozottság;
- pontosság;
- időszerűség;
- átláthatóság;
- betegközpontúság;
- személyiségi jogok tiszteletben tartása;
- adatvédelem;
- a fenntartói iránymutatások betartása.

A kommunikáció során minden munkavállaló köteles az Intézmény jó hírnevét megőrizni és olyan magatartást tanúsítani, amely erősíti a közbizalmat az egészségügyi ellátás iránt.

## **6. Belső kommunikáció**

Az Intézmény belső kommunikációjának célja a gyors, pontos, hiteles és egységes információáramlás biztosítása.

### *6.1 A Belső kommunikáció eszközei*

A belső kommunikáció elsődleges eszközei:

- vezetői értekezletek,
- osztályértekezletek,
- elektronikus levelezés,
- intranet,
- vezetői utasítások.

### *6.2 Kötelezettségek*

A szervezeti egységek vezetői kötelesek gondoskodni a munkatársak naprakész tájékoztatásáról.

A munkavállalók kötelesek a részükre megküldött hivatalos tájékoztatásokat megismerni és az azokban foglaltakat munkájuk során alkalmazni.

Rendkívüli esemény esetén a kijelölt elektronikus és telefonos értesítési csatornákat kell alkalmazni.

## **7. Külső kommunikáció**

Az Intézmény kommunikációja során érvényesíti a nyitottság, az átláthatóság, a szakmai hitelesség és a jogszerű adatkezelés alapelveit, összhangban a fenntartó, valamint a hatályos jogszabályok előírásaival. Biztosítja a hiteles, pontos és időszerű tájékoztatást, valamint garantálja a betegek személyiségi jogainak, az egészségügyi adatok védelmének, továbbá az intézmény működési és megbízottsági érdekeinek érvényesülését.

### **7.1. Nyilatkozattétel rendje**

Az Intézmény működésére, szakmai tevékenységére, gazdálkodására, betegeire, munkatársaira vagy egyéb belső információira vonatkozó hivatalos nyilatkozatot a főigazgató vagy az általa kijelölt személy tehet.

Az Intézmény munkavállalója jogosult saját szakmai kompetenciájába tartozó kérdésben nyilvánosan megszólalni. A megszólalás során tiszteletben kell tartani a betegek személyiségi jogait, emberi méltóságát, egészségügyi és személyes adatainak védelmét, valamint a munkatársak személyiségi jogait. A szakmai megszólalás tárgyyszerű, jóhiszemű, ellenőrizhető tényeken vagy személyes szakmai tapasztalaton alapul és tiszteletben tartja az Intézmény transzparens működését.

Az intézeten belüli információáramlás erősítése érdekében a munkavállalók minden sajtónyilatkozatról, közleményről tájékoztatják a Kommunikációs és PR Iroda valamely munkatársát, aki szükség esetén a koordinációban segítséget nyújt.

### **7.2. A sajtómegkeresések kezelése**

Az Intézmény biztosítja a sajtómegkeresések folyamatos fogadását és azok lehető legrövidebb időn belüli, szakmailag megalapozott, tárgyyszerű megválaszolását.

Az Intézmény hivatalos honlapján közzéteszi a sajtómegkeresések fogadására szolgáló e-mail címet és telefonszámot.

A sajtókapcsolatok során minden esetben érvényesíteni kell:

- a transzparencia elvét,
- a betegjogok maradéktalan tiszteletben tartását,
- a személyes adatok védelmét,
- a szakmai hitelességet,
- az Intézmény jó hírnevének megőrzését.

### **7.3. A betegek adatainak és személyiségi jogainak védelme**

Az Intézmény területén betegről, hozzátartozóról vagy munkavállalóról képi-, hang- vagy videófelvétel kizárólag az érintett előzetes hozzájárulásával, valamint a hatályos adatvédelmi és egészségügyi jogszabályok betartásával készíthető.

Az Intézményben készült felvételek, egészségügyi adatok vagy egyéb személyes információk harmadik személy részére kizárólag jogszabályi felhatalmazás, vagy megfelelő adatkezelési engedély alapján továbbíthatók.

Különös figyelmet kell fordítani az egészségügyi különleges személyes adatok védelmére.

#### 7.4. A sajtó belépésének szabályai

A sajtó képviselői az Intézmény területére a főigazgatóval vagy valamelyik kommunikációs munkatársával egyeztetve, a kijelölt kommunikációs munkatárs kíséretével léphetnek be. A belépés során kötelesek betartani az Intézmény biztonsági, higiénés, munkavédelmi és betegbiztonsági előírásait.

A sajtó képviselői részére – a betegellátás zavartalanságának, valamint a munkavédelmi és higiénés követelmények biztosítása érdekében – az alábbi területek kizárólag külön engedéllyel vagy egyáltalán nem látogathatók:

- Építési és felújítási területek

Az intézmény területén folyamatban lévő építkezések és felújítások helyszíneire munkavédelmi okokból belépni tilos.

- Higiéniailag fokozottan védett helyiségek

A műtők, intenzív osztályok, steril egységek, laboratóriumok és minden olyan helyiség, ahol a belépés a betegellátást vagy a higiénés biztonságot veszélyeztetheti, kizárólag az intézmény külön engedélyével és az előírt védőfelszerelés használatával látogatható.

- Zárt üzemi és személyzeti területek

Az üzemi, műszaki, személyzeti, gyógyszertári, sterilizáló, informatikai és egyéb, a betegek vagy látogatók elől elzárt területekre engedély nélküli belépés tilos.

#### 6.5. Együttműködés a fenntartóval

Az Intézmény a külső kommunikáció során együttműködik az Országos Kórházi Főigazgatóság Kommunikációs Főosztályával.

Az Intézmény a kommunikáció során egyensúlyt teremt a nyilvánosság tájékoztatásához fűződő közérdek, a betegjogok, az adatvédelem, valamint az intézmény biztonságos működésének követelményei között.

### **8. Válságkommunikáció**

Rendkívüli esemény, egészségügyi veszélyhelyzet, tömeges baleset, járvány, informatikai incidens vagy egyéb válsághelyzet esetén kizárólag a főigazgató vagy az általa kijelölt személy jogosult hivatalos tájékoztatást adni.

A kommunikáció során biztosítani kell:

- a gyors tájékoztatást;
- a hitelességet;
- a fenntartó folyamatos tájékoztatását;
- a valós információkon alapuló kommunikációt.

## **9. Kommunikációs felelősségi körök**

### Főigazgató

- az Intézmény hivatalos képviselője;
- nyilatkozattételi jog gyakorlása;
- kommunikáció jóváhagyása.

### Kommunikációs és PR Iroda munkatársai

- sajtókapcsolatok koordinálása;
- közlemények előkészítése;
- honlap és közösségi média kezelése;
- rendezvények kommunikációja.

### Szervezeti egységek vezetői

- szakmai információk biztosítása;
- munkatársak tájékoztatása;

### Valamennyi munkavállaló

- titoktartási kötelezettség betartása;
- hivatalos tájékoztatás továbbítása;
- jóhiszemű, tárgyyszerű szakmai megszólalás;
- kommunikációs szabályok betartatása.

## **10. A Kommunikációs és PR Iroda feladatai**

A Kommunikációs és PR Iroda munkatársai az Intézmény külső és belső kommunikációjának szakmai koordinálásért felelnek. Fő tevékenységük a belső és külső kommunikáció szakmai tervezése, koordinálása és végrehajtása, az Intézmény jó hírvének erősítése, valamint a fenntartói kommunikációs irányelvek érvényesítése.

A Kommunikációs és PR Iroda tevékenységét a főigazgató irányításával végzi, együttműködve az Intézmény vezetőivel, szervezeti egységeivel, az irányított városi kórházak vezetőivel valamint az Országos Kórházi Főigazgatóság Kommunikációs Főosztályával, és a fenntartói előírásoknak megfelelően jár el.

Az Kommunikációs és PR Irodához érkező sajtómegkeresésekről a lehető legrövidebb időn belüli értesíti az érintett intézmény vezetői ügyeletesét.

### *10.1. Általános feladatok*

Kommunikációs és PR Iroda különösen az alábbi feladatokat látja el:

- közreműködik az Intézmény kommunikációs stratégiájának kialakításában és megvalósításában;

- biztosítja az Intézmény egységes kommunikációját;
- támogatja a vezetőség kommunikációs tevékenységét;
- elősegíti a hiteles, gyors és közérthető tájékoztatást;
- közreműködik az Intézmény társadalmi megítélésének erősítésében.

#### 10.2. A főigazgató kommunikációs támogatása

A Kommunikációs és PR Iroda támogatja a főigazgató hivatalos kommunikációját.

Ennek keretében:

- előkészíti a nyilatkozatokat;
- elkészíti a beszédeket, köszöntőket és prezentációkat;
- szervezi az interjúkat és sajtóeseményeket;
- koordinálja a nyilvános szerepléseket;
- előkészíti a hivatalos közleményeket.

#### 10.3. Sajtókapcsolatok

A Kommunikációs és PR Iroda feladata:

- a sajtómegkeresések fogadása és nyilvántartása;
- a válaszok szakmai előkészítése;
- kapcsolattartás az országos és helyi médiaszolgáltatókkal;
- sajtóközlemények készítése;
- sajtótájékoztatók szervezése;
- interjúk és forgatások koordinálása.

#### 10.4. Digitális kommunikáció

A Kommunikációs és PR Iroda felelős az Intézmény hivatalos elektronikus kommunikációjáért.

Feladata különösen:

- az intézményi honlap kommunikációs tartalmainak előkészítése, frissítése;
- a közérdekű információk közzététele;
- a hírek és események megjelentetése;
- az intézményi közösségi médiafelületek szükség szerinti szakmai kezelése;

#### 10.5. Belső kommunikáció

A Kommunikációs és PR Iroda támogatja az Intézmény belső információáramlását.

Ennek keretében:

- közreműködik a dolgozói tájékoztatásban;
- támogatja a szervezeti egységek közötti információáramlást;

#### 10.6. Rendezvénykommunikáció

A Kommunikációs és PR Iroda koordinálja az Intézmény hivatalos rendezvényeinek kommunikációját.

Ennek keretében:

- elkészíti a kommunikációs tervet;
- szervezi a sajtómegjelenést;
- koordinálja a meghívók elkészítését;
- igény szerint részt vesz a rendezvény szervezésében, lebonyolításában;
- gondoskodik az utókommunikációról.

#### 10.7. Sajtófigyelés és elemzés

A Kommunikációs és PR Iroda folyamatosan figyelemmel kíséri

- az országos sajtót;
- a helyi médiát;
- az online hírportálokat;
- a közösségi médiafelületeket;
- az Intézményt érintő nyilvános megjelenéseket.

Szükség esetén tájékoztatja a vezetőséget a kommunikációs kockázatokról és javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre.

#### 10.8. A vármegyei kommunikáció koordinációja

A Kommunikációs és PR Iroda szakmai koordinációt biztosít az irányított városi kórházak kommunikációja tekintetében.

Ennek keretében különösen:

- koordinálja a vármegye intézményeinek kommunikációs együttműködését;
- szakmai támogatást nyújt az irányított városi kórházak vezetőinek és kijelölt kapcsolattartóinak;
- összehangolja a vármegyei jelentőségű sajtókommunikációt;
- támogatja az irányított városi kórházak sajtókapcsolatait és média megjelenéseit;

- koordinálja a közösségimédia-megjelenéseket;
- elősegíti az egységes kommunikációs elvek alkalmazását;
- közreműködik a vármegye egészségügyi fejlesztéseinek, beruházásainak és szakmai programjainak kommunikációjában;

#### *10.9. Együttműködési kötelezettség*

Az Intézmény valamennyi szervezeti egysége köteles a kommunikációs szervezeti egység részére a feladatai ellátásához szükséges információkat határidőben rendelkezésre bocsátani.

A kommunikációs feladatok eredményes ellátása érdekében a szervezeti egységek vezetői és munkatársai együttműködnek a kommunikációs szervezeti egységgel, különösen a sajtómegkeresések, rendezvények, lakossági tájékoztatások és válsághelyzetek kezelése során.

### **10. Záró rendelkezések**

A szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, illetve minden olyan jogszabályváltozás esetén, amely a kommunikáció rendjét érinti megtörténik.