

DOBRE PRAKTYKI KREOWANIA W MEDIACH PRZEZ MENADŻERÓW



JAK RADZIĆ SOBIE W KRYZYSOWYCH
SYTUACJACH
I BUDOWAĆ „**DOBRA PRASĘ**”



MICHAŁ EKKERT

Prezes Zarządu – Szpital W Knurowie Sp. Z O.O.

Prezes Zarządu – Westmedica Sp. Z O.O.

Prezes Zarządu – HEALTH GROUP–GRUPA ZDROWOTNA SP. Z O.O.

Michał Ekkert Usługi Zarządcze

MARKETING



Handel aktywny, wychodzący naprzeciw potrzeb klienta, próbujący odgadnąć jego skryte potrzeby, usiłujący te potrzeby uświadamiać oraz pobudzać a nawet kreować, i zaspokajać je.

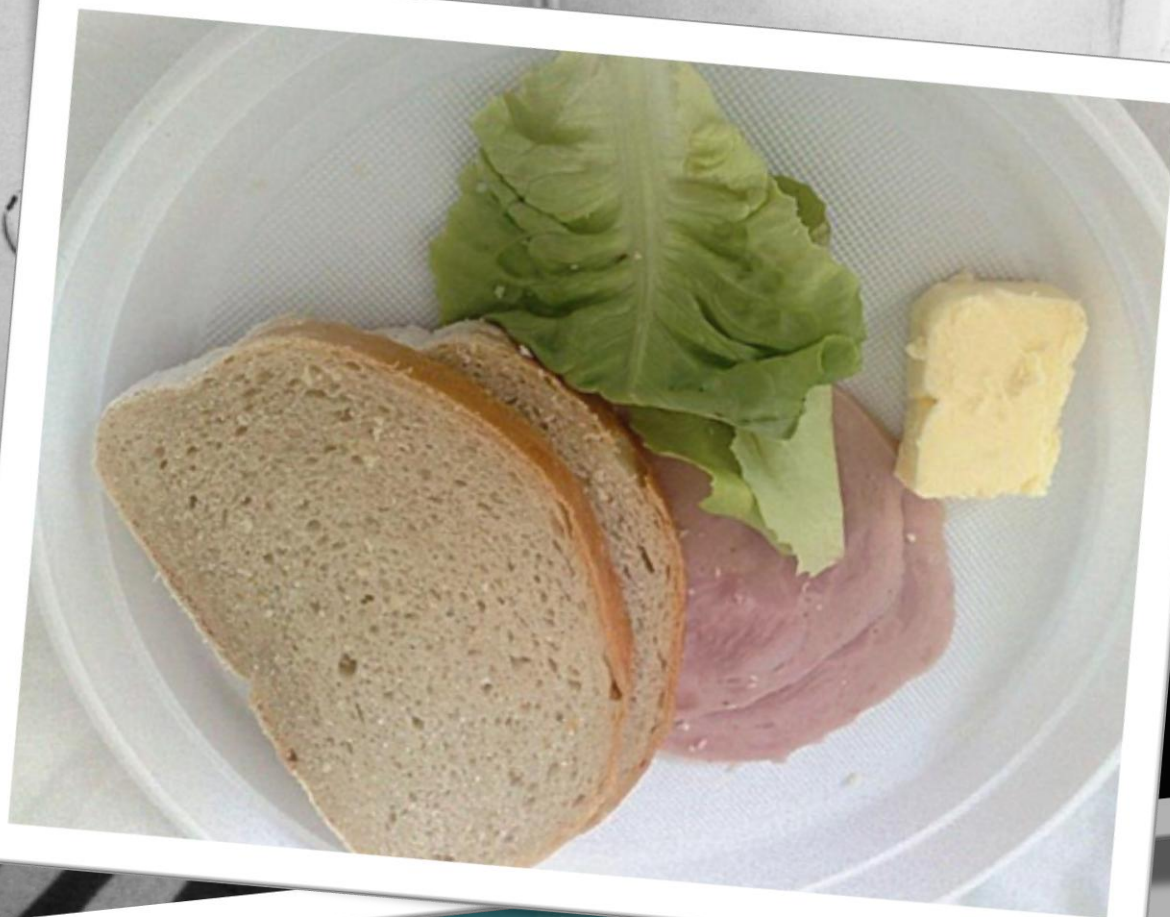
PUBLIC RELATIONS



**DZIAŁANIA POLEGAJĄCE NA PRZEMYŚLANYCH, PLANOWYCH I SYSTEMATYCZNYCH
WYSIŁKACH W CELU OSIĄGNIĘCIA WZAJEMNEGO ZROZUMIENIA POMIĘDZY
ORGANIZACJĄ A JEJ OTOCZENIEM SPOŁECZNYM**

OBRAZ

OBYWATELA

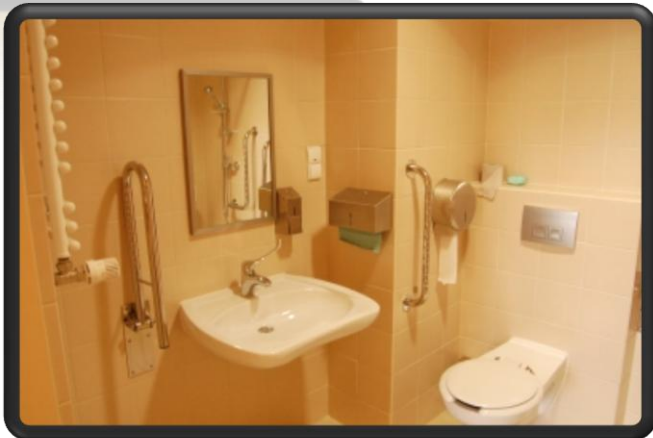
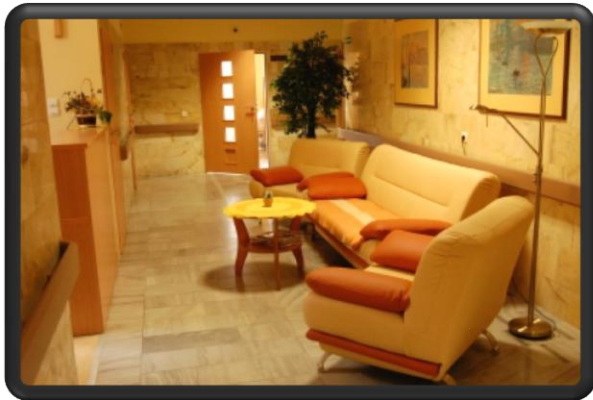


KOLEJKI



INNY PUNKT WIDZENIA

zatem jaka jest służba zdrowia w Polsce ?



CZY MARKETING W SŁUŻBIE ZDROWIA JEST POTRZEBNY ?

Świadczenie medyczne stało się "towarem", a zakłady opieki zdrowotnej i inne podmioty są obecnie firmami usługowymi, które muszą funkcjonować na zasadach rynkowych.

Pojawia się więc konkurencja, gra rynkowa, walka o pacjenta, o kontrakt, o dostęp do środków finansowania.

Zakłady opieki zdrowotnej funkcjonując w nowych warunkach, podobnie jak inne firmy, zaczynają stosować działania z zakresu marketingu.



CO NALEŻY ROZUMIEĆ PRZEZ MARKETING W SŁUŻBIE ZDROWIA

USTAWA

z dnia 30 sierpnia 1991 r.
o zakładach opieki zdrowotnej

Art. 18b.

Zakład opieki zdrowotnej może podawać do wiadomości publicznej informacje o zakresie i rodzajach udzielanych świadczeń zdrowotnych. Treść i forma tych informacji nie mogą mieć cech reklamy.



USTAWA

z dnia 15 kwietnia 2011 r.
o działalności leczniczej

Art. 14.

Podmiot wykonujący działalność leczniczą podaje do wiadomości publicznej informacje o zakresie i rodzajach udzielanych świadczeń zdrowotnych. Treść i forma tych informacji nie mogą mieć cech reklamy.

JAKI WPŁYW MA POZYTYWNA OPINIA O SZPITALU LUB POJEDYNCZYM LEKARZU NA LICZBĘ PACJENTÓW ?



CZY MENEDŻEROWIE SŁUŻBY ZDROWIA W KRÓTKIM CZASIE (ROK, DWA LATA) MOGĄ SPOZYCJONOWAĆ ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ NA RYNKU ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH ?

Klinika Sportowa Żory NFZ

Klinika powstała w 2002 roku,
a w 2007 została rozbudowana

"...Niewielka miejscowość znana na całą Polskę właśnie dzięki sport–klinice. „

„...żaden szpital nie chciał się podjąć zabiegu mojego barku. A jeśli już to tylko prywatne kliniki, które za operacje żądały horrendalnych sum. Dopiero w Żorach znalazłem klinikę, która współpracuje z NFZ i ma świetnych fachowców"

„ w internecie natrafiłem na info o Sport klinice ...
jestem naprawdę zadowolony, gdybym tam nie pojechał
do tej pory bym kuśtykał, a tak już zacząłem rehabilitację"

obecnie jeden z liderów w zakresie
ambulatoryjnej i stacjonarnej opieki
urazowo ortopedycznej woj. Śląskiego



ROLA MEDIÓW W KREOWANIU WIZERUNKU ZAKŁADU OPIEKI ZDROWOTNEJ

PRASA



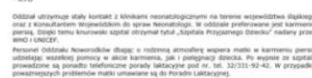
WWW



TELEWIZJA



strona www



[Strona główna](#) [Zarząd](#) [Administracja](#) [Oddziały i pracownice](#) [Przetargi](#) [Galeria](#) [Biuletyn](#) [Kontakt](#) [Partnerzy](#)

Odział Ginekologiczno – Położniczy

O. Pielęgniarka Oddziałowa: Joanna Kotyk
O. Pielęgniarka Oddziałowa: mgr Ewa Fojcik

Telefonv

kretariat 32 331-93-30
kój lekarski 32 331-93-41
kój socjalny położnych 32 331-92-48



Ordynator Oddziału Położniczo-Ginekologicznego:
dr n. med. Marek Sitkiewicz

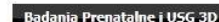
Oddział Położniczo-Ginekologiczny w Szpitalu Miejskim w Knurowie uzyskał prestiżowy tytuł „Szpitala Przyjawnego Dziecku” nadawany przez WHO i UNICEF oraz zdobył uznanie fundacji „Rodzić po ludzku” jako jeden z najlepszych i godnych polecenia.



Oddział pełni całodobową opiekę w zakresie położnictwa, patologii ciąży i ginekologii. Posiada akredytację do specjalizowania lekarzy w zakresie ginekologii i położnictwa oraz II poziom referencyjności w zakresie położnictwa i ginekologii.

Oddział Położniczo-Ginekologiczny zajmuje się leczeniem: chorób nowotworowych narządu rodno, nietrzymania moczu, niepłodności, stanów zapalnych narządu rodno, zaburzeń w statyce narządu rodno i patologii ciąży.

Dla pacjentek części położniczej przygotowano pokoje dwuosobowe z prysznicami oraz nowym wyposażeniem. Znajdują się tam m.in. nowoczesne łóżka, funkcjonalne szafki, telewizory, łóżeczka najazdowe dla noworodków z lenia. Odwz noworodki przebywają z matkami w systemie



REFUNDOWANE PRZEZ NFZ
BADANIA PRENATALNE
i USG 3D



Nasze foldery



Klinika Chirurgii Maloinwazyjnej
i Proktologii



foldery reklamowe i ulotki



DIAGNOZUJEMY ZABURZENIA ODDYCHANIA W CZASIE SNU

CHRAPIESZ?
To może być objaw poważnej choroby

POLISOMNOGRAFIA
W SZPITALU W KNUROWIE

Szpital w Knurowie sp. z o.o.
ul. Niepodległości 8, 44-190 Knurów
tel. 32 331 93 34
sekretariat@szpitalknurów.pl
www.szpitalknurów.pl

Oddział Chorób Wewnętrznych II
Ordynator
dr n. med. Andrzej Michalski 32 331 92 71
Sekretariat 32 331 92 54
Dyżurka Pielęgniarek

Szpital w Knurowie

Informator

Centrum Zdrowia Kobiety Gen. Szpital w Knurowie sp. z o.o.

Oddział Położnictwa-Ginekologiczny
Ordynator
dr n. med. Marek Sitkiewicz 32 331 92 40
Sekretariat 32 331 93 30
Całodobowa Dyżurka Pielęgniarek 32 331 92 43
Całodobowa Dyżurka Położnych 32 331 92 46

Oddział Noworodków i Wzrostniaków
Ordynator
lek. med. Krystyna Gębicka-Szczygiel 32 331 93 45
Całodobowa Dyżurka Pielęgniarek 32 331 92 43

Właściwy wybór!

Szpital wyróżniony podczas ogólnopolskiej Specjalistki z tytułem naukowym profesora Stacjonarnie dysponuje neonatologiem. Nowoczesny sprzęt diagnostyczny i terapeutyczny. Komfortowe warunki pobytu. Bogaty zakres świadczonych usług. Dla pacjentów i odwiedzających - parking. Obiekt objęty całonocnym monitoringiem. **Dogodne położenie w centrum miasta - około 1**

Szpital w Knurowie



KATALOG USŁUG MEDYCZNYCH – CENNIK 2010

Klinika Chirurgii Małoinwazyjnej i Proktologii

Szpital w Knurowie



ARTYKUŁ SPONSOROWANY

Artykuły sponsorowane to jedna z form dotarcia do potencjalnych klientów, wzbudzenia w nich zainteresowania danym produktem, a nawet sprowokowania ich do dyskusji na jego temat. Na pierwszy rzut oka artykuł taki wygląda jak normalny tekst redakcyjny, ale w określony sposób reklamuje dany produkt, czy usługę.

Artykuł sponsorowany może mieć formę:

- recenzji,
- artykułu,
- wywiadu,
- reportażu

i dodatkowo może być wzbogacony zdjęciami tematycznymi.



specjaliści z knurowskiego szpitala. I zaczęli zniczczać. Dziś Szpital w Knurowie Sp. z o.o. to jedyny w województwie, w którym kobieta rodzi bez stresu i zbędnego cierpienia. I co najważniejsze – zupełnie za darmo!

Monika Mirocha, jej mąż Przemysław oraz nowo narodzony Mateusz. Pacjentka uważa, że znieczulenie gazem rozwesela jej nie tylko i usmierza ból. Przede wszystkim odświeżawie.

W naszej kulturze istnieje kilka przywoleń i cierpienie rodziczy. Mówił się, że dziecko ma przychodzić na świat w bólach matki, bo to naturalne... Tymczasem z powodu strachu przed bólem wielu kobiet decydujące się na cesarskie - mówi dr Michał Ekskert, prececie - mówi dr Knurowski. - Poród to zes szpitala w Knurowsku. - Poród to jedna z najpiekniejszych chwil w życiu. Niestety, połączona ze stresem i cierpieniem. W naszym szpitalu chcemy, by pozostały tylko miłe wspomnienia. Dlatego walczymy o ból porodowy - dodaje. Komfort rodzenia knurowski szpital zapewnia już od roku. Według zaczęto tu stosować zniesienie

zewnątrztorzowe. Wcześniej anestezyjodzy z Knurowa skłótili się w najlepszej placówce medycznej w Polsce, w Szpitalu w. Ś. Zofii w Warszawie, a swoje wiedzę przekazali później znaczeniu było ogromne. Teraz, od 1 sierpnia, każda pacjentka może go sobie zażywać, nie poniesie żadnych kosztów. Próc zewnątrztorzowe w Knurowski szpital stosuje też znieczulenie „na weselo” – i wstrząs wprowadzono entonox, znany powszechnie jako gaz rozświelający, euforyzujący.

– Idea znieczulenia jest obniżenie natężenia bólu do poziomu akcep-

[illegible]

inwazyjna, nie wszystkie kłopoty się na nią decydują. Nie wszystkie też zdecydować się mogą ze względu na przeciwwskazania medyczne. Dla nich szpital ma alternatywę: wspomniany gaz euforyzujący. Nie można go przedawkować, nie szkodzi matce i dziecku.

Monika Mirocha z Knurowa rodziła, jak sama żartuje, „na gazię”: Człutam ogromną różnicę. Gaz na prawdę uśmierzył ból. Jestem zadowolona i uważam, że entonox na poródzko to niezły patent — pani Monika potwierdza słowa lekarza: edukacja jest najważniejsza. Rodząca musi wiedzieć, w jakim

▶ Porody w znieczuleniu są dla ubezpieczonych darmowe

Arlena Polok-Kin

Nie cierpieć podczas porodu? To dla wielu pań marzenie. Te, które już rodziły, teraz przez całe życie wspominają przykre doznania związane z tym ważnym, yciowym wydarzeniem. Jak trzekonują w Szpitalu i Knurowie - można inaczej.

W tej placówce praktycznie azda pacjentka może mieć ykonane na życzenie znie- zlenie zewnątrzpołożone ie porodu, jeśli nie ma ku emu przeciwwskazań ydycznych.

Bardzo istotne w tym jest również to, że znieczulenia te są wykonywane przez lekarzy anestezjologów za darmo. Ciężka musi być tylko ubezpieczona w NFZ lub też w innym kraju Unii Europejskiej.

Opieka nad ciężarną kobietą ma być jedną z najważniejszych wizytówek tej placówki. Zapożyczono oddział położniczo-ginekologiczny nie tylko w nowoczesne USG do badań prenatalnych, ale również w specjalistyczną aparaturę umożliwiająca wykonywanie zabiegów we wnętrzu macicy. Od kilku miesięcy jest tu program całkowicie bezbolesnych porodów. Teraz - bezpłatnych.

– Zajmujemy się znosze-
niem bólu porodowego kom-
pleksowo, kobieta ma wybór
rodzenia. dr Michał Eklars

A photograph showing two young women lying on their backs on large, colorful beanbag chairs (one red, one blue) in a room. They are both wearing white t-shirts and dark shorts. In the background, there are two large exercise balls, one red and one green, and a wooden slatted bench or partition. The floor is covered with a dark blue mat.

Wiele kobiet dba o kondycję i przygotowuje się do porodu, ale niewiele pań dotąd rodziło bez bólu

« Nowoczesne metody znoszenia bólu porodowego są bezpieczne dla matki, jak i rodzącego się dziecka »

prezes knurowskiej placówki.
- Z medycznego punktu
widzenia nie ma żadnego
powodu, aby kobieta cierpia-
ła. Znieczulenie
zewnątrzoponowe nie utrud-
nia akcji porodowej i nie znoś-
bólow partych.

specjalizuje się w tym zwłaszcza dr Bogdan Nowiński.

Co może wybrać przyszła mama w knurowskiej placówce? Może mieć znieczulenie zewnątrzoponowe (jesli nie ma przeciwwskazań), albo też dostać tzw. gaz rozświeclający (to nowość ostatnich dni), skorzystać z immersji wodnej (w drugiej fazie porodu relaksować się w wodzie), a na koniec - jeśli jest potrzeba nacięcia kroczka - to w znieczuleniu miejscowym.

Jak podkreśla dr Ekkert, anesteziolodzy ze Szpitala w Knurowie doskonale swoje umiejętności w Szpitalu św.

Zofii w Warszawie, uważamy za jedną z czołowych placówek w zakresie ginekologii i położnictwa w Polsce. Dzięki tym umiejętnościom oraz współpracę z położną, jak i lekarzem ginekologiem, porody mogą przebiegać w komfortowych warunkach. – Jest to bezpiecznie zarówno dla rodzącej kobiety, jak i jej przyszłego dziecka – zapewnia dr Michał Ekkert.

A Wy co sądzicie o porodach znieczuleniowych? Chciałybyście z nich korzystać, a może wybieracie naturalne rodzenie? Komentujcie na [głowice.naszemiasto.pl](http://glowice.naszemiasto.pl)

WSPÓŁPRACA Z ZEWNĘTRZNĄ AGENCJĄ PUBLIC RELATIONS

Współpraca z zewnętrzną agencją public relations pozwala precyzyjnie zaplanować nakłady na działania wizerunkowe. Nie powoduje zarazem konieczności ponoszenia stałych kosztów osobowych przy tego typu projektach. Ułatwia także zarządzanie przekazywaniem treści informacyjnych oraz promocyjnych, które przeznaczone są dla środków mass mediów również w zakresie negocjowania korzystnych opłat w przypadku upowszechniania reklam.

Wprowadza ponadto efektywne formy nadzoru sprecyzowane zapisami zawartej umowy. Zewnętrzna agencja posiada wreszcie dostęp do specjalistów z zakresu dziennikarstwa, fotografii prasowej czy produkcji filmowej, co podwyższa jakość realizowanych przedsięwzięć.



ROLA PRZEDSTAWICIELI LOKALNYCH WŁADZ SAMORZĄDOWYCH I CELEBRYTÓW W KREOWANIU WIZERUNKU



Mistrz na badaniu

Knurowski rezonans zdobył już spore uznanie licznej grupy pacjentów, a także Czarni Bytom. Dzięki umowom podpisanym z klubami, ich reprezentantami, wychowankami klubu *Czarni Bytom*, wielokrotnym reprezentantem Polski, członkiem kadry olimpijskiej, Mistrzem Europy.



Z zadaniami działania rezonansu mistrzów zapoznał Michał Ekkert, prezes Szpitala w Knurowie.

Czy błyskawiczny dostęp do diagnostyki typu rezonans magnetyczny rzeczywiście ma tak duże znaczenie w przypadku kontuzji? Trenuje już od 25 lat. Mam za sobą kilka poważnych urazów. Trudności z postawieniem właściwej diagnozy zdecydowanie wydłużały czas potrzebny na leczenie i rehabilitację niektórych z nich. Tak było kiedy uszkodziliśmy zęno. Wówczas do zainicjacji 8 miesięcy, a niegdyż 2. Nie trzeba chyba wyjaśniać, jak to strata dla aktywnego zawodnika. Tymczasem rezonans idealnie obrazuje zmiany w częściach

miękkich ciał - chrząstkach, stawach, a także badanie jest bezbolesne i nie wymaga leżania. Dysponując jego wynikiem, lekarz może dobrać najskuteczniejszą terapię.

Mówi się że sport to zdrowie, tymczasem z Pana słów wynika że niekoniecznie.

Sport uprawiany w rozsądny sposób i dobrany do indywidualnych możliwości jak najbardziej korzystnie wpływa na stan zdrowia. Trochę inaczej jest w przypadku sportu wyczynowego, gdzie zawodnicy często pracują, żeby osiągnąć jak najlepsze efekty.

W takim przypadku kontuzje są wpisane w ryzyko zawodowe. Należy jednak dołożyć wszelkich starań, aby przyjąć do w Szpitalu w Knurowie mamy lepsze możliwości w tym zakresie. Wcześniej musieliśmy szukać podobnych pracowni na własną rękę, a rezultaty bywały różne.

Czy knurowski aparat do rezonansu wyróżnia się czymś od innych tego typu urządzeń?

Jest aparatem typu otwartego, co dla moich klubowych kolegów ma duże znaczenie. Niektórzy zawodnicy to osoby wazące około 130 kilogramów. Przy aparatach, gdzie pacjent musi trafić do zamkniętego tunelu oni nie mieliby szans na badanie ze względu na swoje wymiary.

W Knurowie nie mają tego problemu, z resztą podobnie jak i kobiety w ciąży czy osoby otyłe lub cierpiące na klaustrofobię.



Marek Garmulewicz, prezes klubu ZKS Slavia Rudzka, polski zapaśnik walczący w stylu wolnym. Olimpijczyk, trzykrotny mistrz Europy, wicemistrz świata nie krył entuzjazmu, gdy zobaczył aparat do rezonansu.



Judocy są narażeni na częste kontuzje.

Twój Szpital

Biuletyn Informacyjny Szpitala w Knurowie, tel. 32 331 93 34. Redaktor naczelny: Michał Ekkert. Wydawca: Szpital w Knurowie sp. z o.o. Adres redakcji: ul. Niepodległości 8, 44-190 Knurów, tel. 509-967-237. www.szpitalknurow.pl

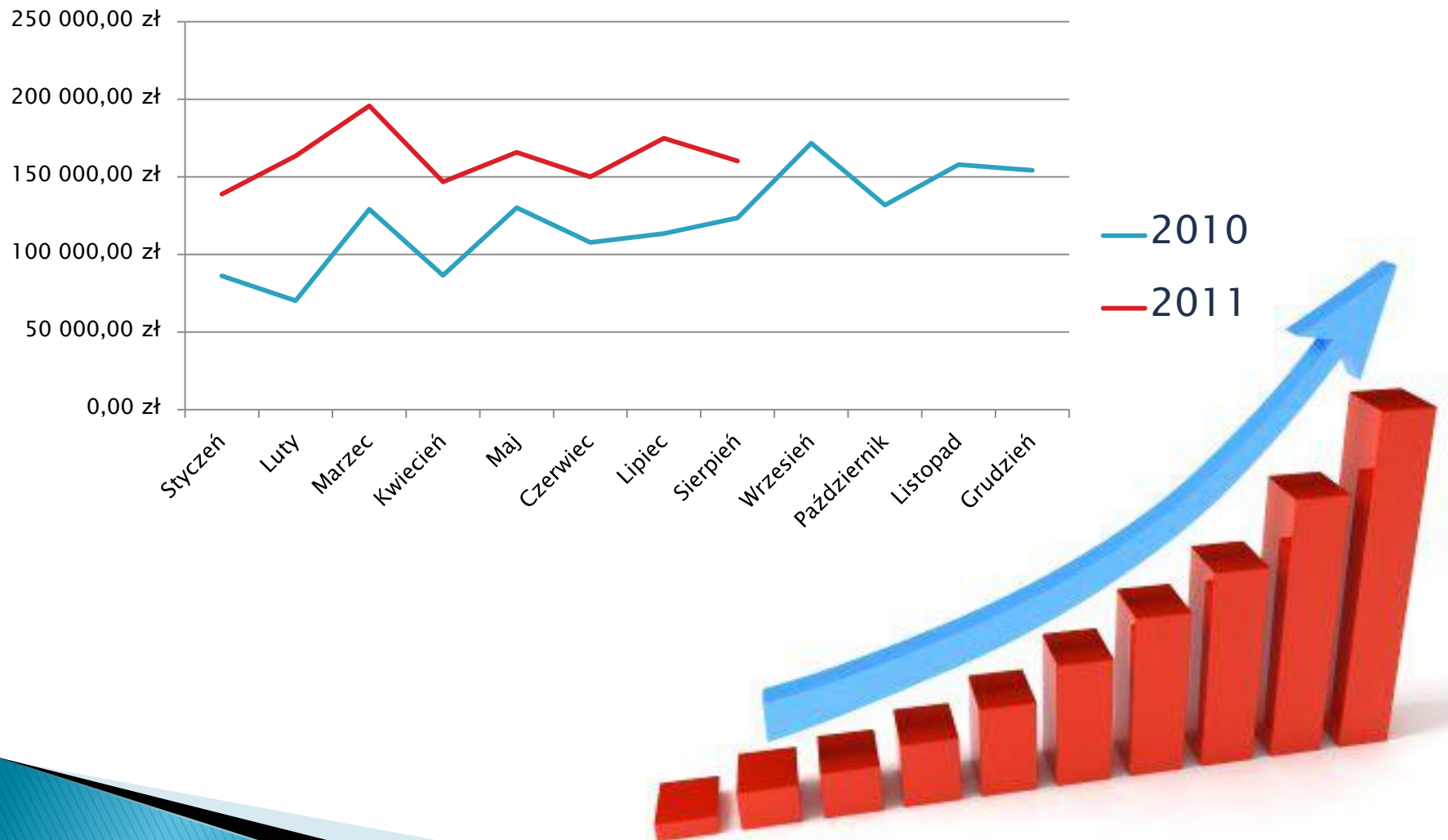


Robert Krawczyk zdobył sympatię pracowników szpitala.

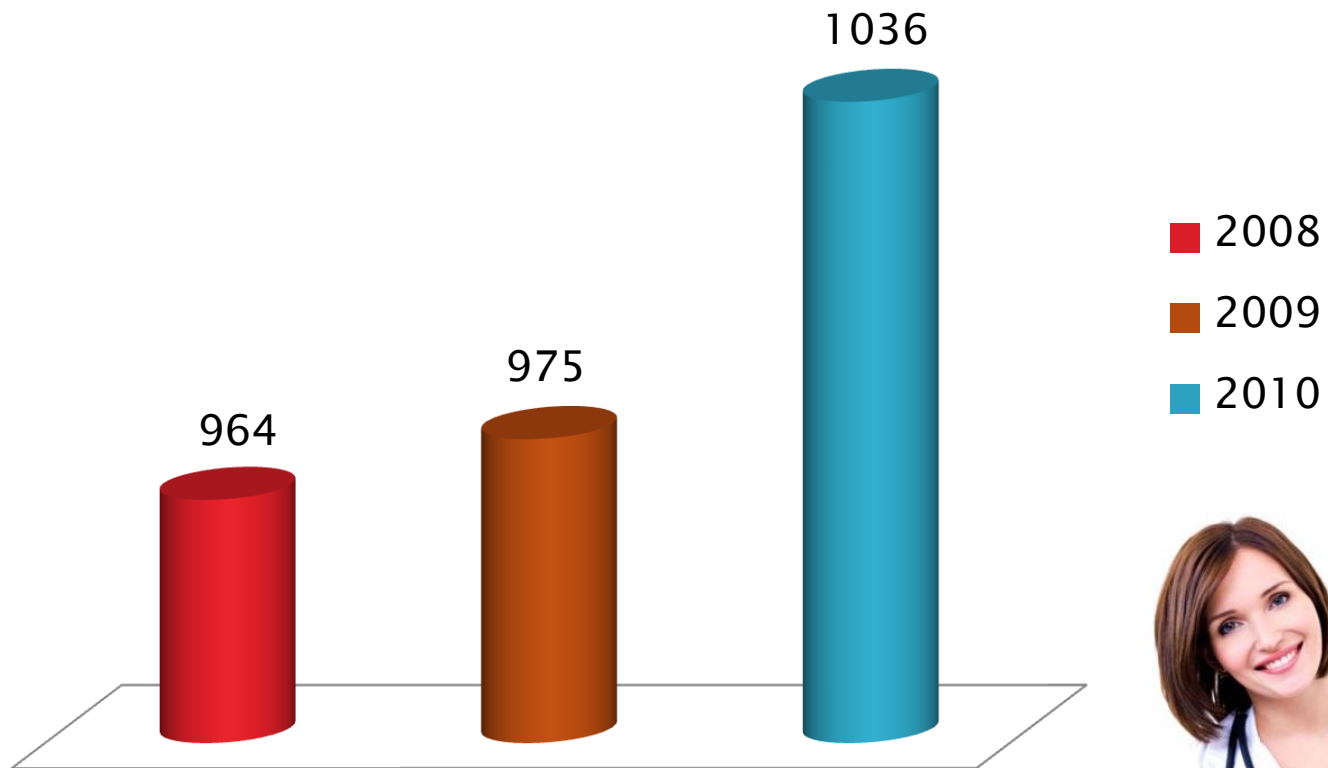
„SUKCESY NALEŻY ŚWIĘTOWAĆ”



ROLA POZYTYWNEGO MARKETINGU W POZYSKIWANIU ŚRODKÓW FINANSOWYCH Z USŁUG KOMERCYJNYCH



PORODY



MENEDŻER SŁUŻBY ZDROWIA PÓŁ ŻARTEM PÓŁ SERIO

Jeden dyrektor na cztery szpitale

Lubię to! Bądź pierwszym znajomym, który to lubi.

ludyta Watola 2000-08-09 aktualizacja: 2000-08-09 00:00

AAA

Michał Ekkert, 32-letni lekarz z Tarnowskich Gór, jest dyrektorem w czterech szpitalach. - To wszystko przez to, że dziś tak trudno o dobrego dyrektora - wzdychają w Urzędzie Marszałkowskim.



Fot. Grzegorz Celajewski / AG

Przez chwilę naszej dziennikarce udało się zatrzymać pędzącego dyrektora

więcej zdjęć

Z wykształcenia lekarz, chciał się ponoć specjalizować z ginekologii. Zrezygnował jednak z leczenia, kiedy dwa lata temu wygrał konkurs ogłoszony przez Urząd Marszałkowski na dyrektora Zakładu Pulmonologii w Tarnowskich Górach. Od roku jest także dyrektorem Szpitala Miejskiego w Piekarach Śląskich. Ma tu kontrakt menedżerski. Drugi taki kontrakt dostał dwa miesiące temu w Rudzie Śląskiej. Od miesiąca jest też dyrektorem na etacie w szpitalu w Knurowie.

W Rudzie Śląskiej mówią, że straszy zwolnieniami i doprowadza ludzi do płaczu, robiąc nocne nalozy. W Knurowie: - To dusza człowiek. Życzyłabym każdemu takiego dyrektora.

REKLAMY GOOGLE

Rehabilitacja Modern-Reh

Organizujemy 2 edycję Weekendu bez bólu
www.modernreh.pl

Sprawdź nasz Ekogroszek

Pismna deklaracja parametrów Dostawy cały kraj*. Do 50km GRATIS*
www.ekogroszekpaczkowy.pl

Pisarzowice - nowe domy

Całkowicie wykończone domy Wysoki standard, różnorodna oferta
www.firmakubiczek.pl

Porozmawianie z Ekkertem graniczy z cudem. Ciągłe krąży między szpitalami. W końcu umawiamy się na środę na godz. 10 w Tarnowskich Górach. O świcie dyrektor ponoć jest w Knurowie. Potem Tarnowskie Góry. Stamtąd o dziewiątej dzwoni sekretarka i przeprasza, ale dyrektor musi pilnie echać do Urzędu Marszałkowskiego w Katowicach. Idę więc do urzędu. Pod budynkiem dzwonię na komórkę dyrektora. Okazuje się, że już jest w Państwowej Inspekcji Pracy. Chcę tam jechać, ale Ekkert cały czas coś dyktuje i nie ma nawet kilku sekund, by się umówić. Obiecuje oddzwonić, jak wyjdzie, ale chyba zapomina. Pół godziny później dowiaduję się, że jest już w Rudzie Śląskiej. Ma u spotkanie ze związkowcami.

Idę. Pod gabinetem niecierpliwi się kilka osób. Kiedy zza drzwi słyszę głośne "ha, ha, ha!", zatrzymuję się. - Dom wariatów - śmieje się sekretarka. Dziewczyna obok - rehabilitantka - mówi, że czeka na spotkanie z dyrektorem już kilka tygodni. Po godzinie z gabinetu wychodzą zadowolone działaczki związków. Kolejne 20 minut i wychodzi rehabilitantka. Uśmiech od ucha do ucha. Zdradza, że i ona załatwiła, co chciała. Teraz pora na panią ordynator. Dyrektor wybiega z nią do innego pokoju. Nie traci czasu na zamykanie drzwi, więc w całym holu słyszę, jak głośno dyktuje jakieś pismo. Ordynatorka też wychodzi zadowolona.

Jest godz. 13.30. Na 14 dyrektor musi być z powrotem w Tarnowskich Górach. Może ze mną



CO ZATEM WARTO ZROBIĆ ?

- zapoznać się z dostępnymi mediami (prasa, radio)
- zapoznać się z cennikami ogłoszeń w tych mediach,
- posiadanie umiejętności negocjacyjnych
- dobry PR, otwartość na kontakty z pacjentami i mediami
- umiejętność analizy otoczenia, dynamiczne podejmowanie decyzji i inteligentne informowanie społeczeństwa o tym co się u nas dzieje.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ