

## 10. Obveščanje in promocija

### 10.1. Odnosi z javnostmi

Zavod z izvajanjem odnosov z javnostmi zagotavlja javnost dela organov upravljanja Zavoda in strokovne službe Zavoda, pri čemer uresničuje načela celovitega, točnega in rednega informiranja o temah s področja izvajanja obveznega zdravstvenega zavarovanja.

S tem namenom je služba za stike z javnostjo v letu 2002 posredovala Slovenski tiskovni agenciji 42 sporočil za javnost. Na vse se je skupščine Zavoda so bili vabljeni predstavniki medijev. Poleg tega je Zavod izvedel tudi 7 novinarskih konferenc na nacionalni ravni, na katerih je v januarju podal oceno poslovanja Zavoda v preteklem letu, v marcu predstavil Strateški razvojni program Zavoda (2002–2007) in ugotovitve izrednih nadzorov v zvezi s predpisovanjem zdravila eritropoetin, v aprilu predstavil projekt "medicinsko-tehnični pripomočki na kartici zdravstvenega zavarovanja" in ugotovitve izrednega nadzora v reševalni službi Zdravstvenega doma v Izoli, v septembru predstavil finančno poslovanje Zavoda v prvi polovici leta, izvajanje ukrepov zoper neredne plačnike prispevkov, ugotovitve Računskega sodišča Republike Slovenije v zvezi s cenami cepiv v okviru imunizacijskega programa in uvedbo avtomatskega telefonskega odzivnika Zavoda, v decembru pa napovedal novosti v obveznem zdravstvenem zavarovanju zaradi sprememb zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju in novega zakona o delovnih razmerjih ter novosti na področju informiranja na internetu.

Služba za stike z javnostjo je redno spremljala objave v tiskanih in elektronskih medijih in v skladu z zakonom o medijih in kodeksom na področju odnosov z javnostmi na posamezne prispevke v medijih tudi javno odgovarjala. Pri tem gre za intenzivno sodelovanje z vsemi strokovnimi službami Zavoda, ko je potrebno preverjanje resničnosti nekaterih trditev, sprejemanje tudi drugih ukrepov idr. Predstavniki Zavoda so v letu 2002 objavili 45 javnih odgovorov v različnih slovenskih medijih.

*Z izvajanjem odnosov z javnostmi  
Zavod uresničuje načela  
celovitega, točnega in rednega  
informiranja o temah s področja  
izvajanja obveznega zdravstvenega  
zavarovanja.*

**Tabela 46**

*Frekvenca objav o Zavodu v slovenskih medijih v letu 2002 po temah.*

tema	število objav	delež
poslovanje Zavoda	911	30
pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja	427	14
Zavod in izvajalci zdravstvenih storitev	417	14
zdravila	364	12
zdravstvena politika	301	10
prispevki za obvezno zdravstveno zavarovanje	181	6
status zdravstvenih delavcev	106	4
posebne skupine bolnikov in zavarovanih oseb	104	3
sistem kartice zdravstvenega zavarovanja	68	2
absentizem	37	1
pritožbeni postopki	30	1
elektronsko poslovanje v zdravstvu	22	1
drugo	63	2
<b>SKUPAJ</b>	<b>3.031</b>	<b>100</b>

Vir: Analiza pojavnosti Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije v javnih medijih.

Vsebinska analiza objav v slovenskih medijih v letu 2002, ki omenjajo Zavod ali predstavnike Zavoda, dokazuje, da je bilo zdravstvo in zdravstveno zavarovanje deležno izjemne pozornosti javnosti. Pri tem še posebej izstopajo nekatere najbolj značilne javne teme (tabela 46). V letu 2002 je 115 slovenskih medijev objavilo skupno 3.031 objav, ki neposredno omenjajo Zavod in njegovo dejavnost, pri čemer znaša delež objav iz zdravstvene periodike 6,4 %, medtem ko preostali delež odpade na druge, množične tiskane in elektronske medije.

Zavod je septembra uvedel avtomatski telefonski odzivnik na telefonski številki 01/30-77-300, da bi izboljšal kakovost informiranja zavarovanih oseb in delodajalcev (slika 26). Na telefonskem odzivniku so objavljene informacije o poslovni mreži Zavoda, listinah za prijavo v obvezno zdravstveno zavarovanje, kartici zdravstvenega zavarovanja, uveljavljanju pravic do zdravstvenih storitev med začasnim bivanjem v tujini, mesečnih indeksih valorizacije osnove za nadomestilo plače med bolniškim staležem, nadomestilu plače med bolniškim staležem, pogrebniini, posmrtnini in potnih stroških, postopku pred imenovanimi zdravniki Zavoda in zdravstveno komisijo Zavoda ter o pritožbenih postopkih v zdravstvu.

Zavod je v letu 2002 nadgradil tudi informiranje na spletnih straneh na naslovu [www.zzzs.si](http://www.zzzs.si), saj je izdelal elektronski seznam izvajalcev zdravstvenih storitev z osnovnimi podatki (naziv, poštni naslov, telefon, dejavnost, lokacije podenot), v letu 2003 pa ga bo nadgradil tudi s podatki o pogodbeno dogovorjenih čakalnih dobah in ordinacijskih časih. Nadalje je Zavod v letu 2002 pričel objavljati izbrana gradiva na internetu ter zagotovil, da uporabniki interneta po predhodni prijavi brezplačno



Slika 26

Plakat o avtomatskem telefonskem odzivniku, namenjen obveščanju zavarovanih oseb v poslovnih prostorih območnih enot in izpostav Zavoda.

Modri Občasniki - Microsoft Internet Explorer

http://www.zzzs.si/info/egradiva.nsf/3cc5c83d06b6c5cc1256a99002d7b670?perView

**Elektronska Gradiva**

Danov | Iskanje | Vprašanje

Obveščanje o novih e-gradivih - prijava na e-pošto

Prejšnja stran | Naslednja stran | Iskanje

**Modri Občasniki**

- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 5/2002 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 18.12.2002
- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 4/2002 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 18.12.2002
- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 3/2002 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 5.9.2002
- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 2/2002 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 5.9.2002
- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 1/2002 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 22.4.2002
- OBČASNIK - AKTI & NAVODILA ŠT. 4 / 2001 (ISSN 1581-3886)  
Datum objave/spremembe: 5.2.2002

Prejšnja stran | Naslednja stran | Iskanje

© ZZS, vse pravice pridržane

Slika 27

Izbrana stran elektronskega seznama gradiv Zavoda na domači strani [www.zzzs.si/egradiva](http://www.zzzs.si/egradiva).

**Zavod je ob koncu leta izdal tudi nov, že četrti, priročnik v zbirki Priročniki za izvajanje zdravstvenega zavarovanja z naslovom "Priporočila za ocenjevanje začasne delanezmožnosti".**

prejemajo elektronsko pošto o novih ali posodobljenih elektronskih gradivih Zavoda, ki so objavljena na internetu, kot so na primer Priročnik št. 3 "Navodilo o beleženju in obračunavanju zdravstvenih storitev" s prilogami, listi in cenik ambulantno predpisovanih zdravil v Republiki Sloveniji... Izbor objavljenih elektronskih gradiv se bo v letu 2003 postopoma širil in dopolnjeval (slika 27).

Zavod izvaja informiranje tudi prek samopostrežnih terminalov, ki so sicer prvenstveno namenjeni potrjevanju kartice zdravstvenega zavarovanja, in teleteksta Televizije Slovenija na straneh 521 in 522.

Celovitost odnosov z javnostmi je Zavod dopolnjeval še s specifičnimi dejavnostmi na področju izdajateljske dejavnosti in dejavnostji Indoka.

## 10.2. Izdajateljska dejavnost

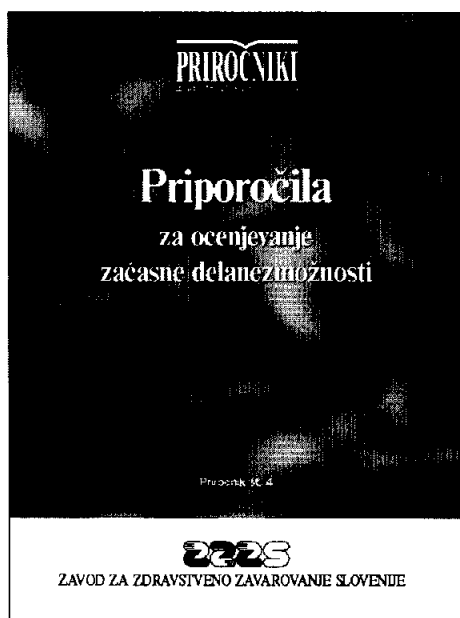
V letu 2002 je Zavod izdal 5 števil Modrega Občasnika, glasila Zavoda, ki je namenjeno informiranju izvajalcev zdravstvenih storitev in drugih partnerjev Zavoda o aktih in izvedbenih navodilih za izvajanje programov zdravstvenih storitev. V njem so tudi aktualne informacije in strokovna poročila s področja obveznega zdravstvenega zavarovanja. Poleg tega je Zavod izdal 4 številke Zelenega Občasnika, internega glasila Zavoda, ki je namenjeno informiranju delavcev Zavoda in predstavnikov v organih upravljanja Zavoda.

Zavod je ob koncu leta izdal tudi nov, že četrti, priročnik v zbirki Priročniki za izvajanje zdravstvenega zavarovanja z naslovom "Priporočila za ocenjevanje začasne delanezmožnosti", ki je namenjen vsem zdravnikom, ki ocenjujejo začasno delanezmožnost, ter drugim zdravnikom kot strokovno gradivo za pomoč pri izvajanju zdravstvenih storitev za zavarovane osebe. Priročnik je vsebinsko zasnovan na posebnem metodološkem modelu obravnave posameznih sklopov bolezni, ki temelji na mednarodni klasifikaciji bolezni. Priročnik je tako sestavljen iz 21 zvezkov v skupnem obsegu 604 strani. Priročnik predstavlja strokovna priporočila zdravniku pri odločanju o začasni delanezmožnosti in je obenem poskus za usklajeno in enotno presojanje delanezmožnosti v Sloveniji. Pri pripravi besedil posameznih sklopov oziroma zvezkov je sodelovalo več kot 60 zunanjih slovenskih strokovnjakov iz posameznih medicinskih specialnosti oziroma strok. Gradivo so recenzirali strokovni kolegi izbranih strok. Pozitivno mnenje in priporočilo pa sta priročniku dala tudi Ministrstvo za zdravje in Zdravniška zbornica Slovenije (slika 28).

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 letake z naslovi enot nosilcev obveznega zdravstvenega zavarovanja v Hrvaški in Makedoniji. Poleg tega je Zavod izdal tudi zloženko o pilotnem zapisu medicinsko-tehničnih pripomočkov na kartico zdravstvenega zavarovanja v območni enoti Kranj.

V okviru promocije uvedbe avtomatskega telefonskega odzivnika je Zavod natisnil plakat za obveščanje zavarovanih oseb v poslovnih prostorih območnih enot in izpostav Zavoda.

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



**Slika 28**

Naslovnica novega priročnika v zbirki Priročniki za izvajanje zdravstvenega zavarovanja.

partnerjem v zdravstvu. V letu 2003 bo objavljeno tudi na spletnih straneh Zavoda [www.zzsz.si/egradiva](http://www.zzsz.si/egradiva).

### 10.3. Indok dejavnost

V skladu s cilji je bilo v okviru Indok dejavnosti v letu 2002 opravljenih veliko aktivnosti na posameznih področjih informacijsko dokumentacijske dejavnosti, ki kot specialna knjižnica in dokumentacijski center Zavoda nudi svoje storitve ne le zaposlenim na Zavodu temveč tudi širši zainteresirani javnosti.

Osnovni podatki o (novih) gradivih Indoka so razvidni iz tabele 47. Od skupaj 467 izvodov novih knjig, vpisanih skupaj s koordinatorji po območnih enotah Zavoda, je bilo v letu 2002 nakupljenih 260 novih enot, 101 tuja in 366 slovenskih. V dar je Zavod prejel 97 izvodov, kot obvezni izvod (sofinanciranje publikacij, izdaje Zavoda) pa kar 110 izvodov knjig.

Od skupaj 991 novih vpisanih števil, je Zavod v letu 2002 prejemal 243 tujih in 748 slovenskih serijskih publikacij. Redno prejema Indok 20 tujih in 70 domačih naslovov periodičnih publikacij. Drugi izvodi so občasni in prihajajo kot obvezni izvodi s strani sofinanciranja izdaj strokovne literature ali kot dar posameznih institucij (kot dar 172 izvodov, kot nakup 771 števil, obveznih izvodov pa 48). Poleg naštetih izvodov imamo prek Indoka še dostop do elektronske verzije Uradnega lista, lus-infa, dnevno pa prejemamo tudi Bilten ZIB.

V letu 2002 je bilo evidentiranih skupaj 37 novih izvodov avdiovizualnega gradiva. Z nakupom smo pridobili 10 izvodov, kot dar smo prejeli 3 izvode, 24 izvodov pa kot obvezni izvod. Od tega je le 5 tujih, 32 pa slovenskih izdaj.

Nove naslove dokumentov so razen Indoka samostojno vpisovali v letu 2002 tudi koordinatorji v nekaterih v območnih enotah Zavoda. Od skupno 577 enot jih je bilo kar 530 pridobljenih kot obvezni izvod, teh jih je največ v slovenskem jeziku, kar 514, 63 je tujih. Kot dar smo prejeli 45 enot, kupili smo le 2 izvoda. Poleg zbirk gradiv vodi Indok tudi zbirko bibliografij raziskovalnih in razvojnih delavcev Zavoda. V letu 2002 je bilo evidentiranih 189 bibliografskih enot od skupaj 913 enot. Pomembna zbirka je tudi pregled objav v javnih medijih, ki obsega že 12.123 analitično obdelanih vpisanih enot (stanje 31. 12. 2002), od tega je samo v letu 2002 na novo vpisanih 4.112 medijsko odmevnih prispevkov v zvezi z delom Zavoda in zdravstvenim zavarovanjem.

V letu 2002 so si uporabniki izposodili skupaj 865 izvodov različnih knjižničnih gradiv, od tega je bilo 662 notranjih, 203 pa zunanji uporabniki. Večina zahtevkov za izposojajo prihaja po elektronski pošti – 700 zahtevkov naročil za izposojajo ali poizvedbe po strokovni literaturi. Prek Indoka je bilo posredovano 54 zahtevkov različnim knjižnicam po Sloveniji za posredovanje njihovega gradiva v izposojajo zaposlenim na Zavodu, večinoma prav tako po elektronski pošti.

**Tabela 47**

Skupno število vpisanih novih izvodov v letu 2002 glede na vrste gradiva.

gradivo	novi izvodi v letu 2002	skupaj v zbirki
knjige	467	5.533
serijske publikacije	991	18.575
dokumenti	577	4.017
AV gradivo	37	126
<b>SKUPAJ</b>	<b>2.072</b>	<b>28.251</b>

## 10.4. Promocijske aktivnosti

Na osnovi sklepov upravnega odbora in posebnega pravilnika je Zavod tudi v preteklem letu izvedel javni razpis za sofinanciranje in donatorstvo programov in projektov, ki je bil namenjen trem prednostnim vsebinskim sklopom:

**V sklopu programa obeležitve 10. obletnice svoje ustanovitve je Zavod v letu 2002 izvedel tudi nekaj odmevnih promocijskih prireditev.**

1. sofinanciranje tiskanih in elektronskih gradiv za informiranje javnosti o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju ter uveljavljanje kakovosti v zdravstvenih organizacijah,
2. sofinanciranje programov in projektov promocije zdravja
3. donatorstvo programov in projektov za bolj kakovostno življenje z boleznijo

Razpisna komisija, sestavljena iz predstavnikov upravnega odbora in strokovne službe Zavoda je obravnavala skupno 367 veljavnih ponudb in oblikovala pozitivne predloge za 129 ponudnikov, katerim je namenila skupno 40 milijonov tolarjev. Predlog izbora je sprejel upravni odbor Zavoda na seji dne 16. 7. 2002. Podatki o vrstah in vrednosti izbranih projektov so razvidni iz tabele 48.

V sklopu programa obeležitve 10. obletnice svoje ustanovitve je Zavod v letu 2002 izvedel tudi nekaj odmevnih promocijskih prireditev. Tako je v avli sedeža Zavoda v Ljubljani, ki skupaj z Jakopičevo dvorano postaja pomemben del kulturne in kongresne dejavnosti v prestolnici, pripravil retrospektivo šestletne razstavne dejavnosti s predstavitvijo izbranih umetniških del vrhunskih slovenskih umetnikov Stojana Batiča, Draga Tršarja, Vladimirja Makuca, Nikolaja Beera, Lojzeta Spacala in Franceta Slane. Ob tej priložnosti je izdal posebno grafično mapo. Ob 10. obletnici je Zavod s posebno razstavo predstavil tudi vse idejne rešitve nove celostne grafične podobe, ki so prispele na javni natečaj, vključno z izbranim predlogom ponudnika Studia Zodiak. Zavod je 10. obletnico zaznamoval tudi z izdajo svečanega stenskega koledarja in novoletnih voščilnic z motivi slovenske upodobitvene umetnosti, ki jih hrani Narodna galerija v Ljubljani.

Zavod se je aktivno udeležil dveh sejmov v mesecu oktobru. Na sejmu "Festival za tretje življenjske obdobje", ki je namenjen predvsem starejšim osebam, se je Zavod poleg predstavitve na razstavnem prostoru, aktivno udeležil tudi okroglih miz ter sodeloval s predavanjem z naslovom "Uvedba zavarovanja za dolgotrajno nego", s čimer je promoviral projekt, ki se na pobudo Zavoda izvaja v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje in Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve. Poleg tega se je Zavod predstavil tudi na sejmu "Študentska arena" in predstavil obvezno zdravstveno zavarovanje šolske mladine.

**Tabela 48**

*Število in vrednost vlog glede na rang in vrsto vloge*

vrsta vloge	I. rang		II. rang		III. rang		št. neg. vlog	SKUPAJ	
	vrednost	število	vrednost	število	vrednost	število		vrednost	število
sof 1	7.850.000	7	6.800.000	15	4.200.000	20	32	18.850.000	74
sof 2	1.850.000	2	4.750.000	10	3.900.000	28	144	10.500.000	184
don	2.700.000	3	2.850.000	6	5.100.000	32	68	10.650.000	109
skupaj	12.400.000	12	14.400.000	31	13.200.000	80	244	40.000.000	367