

## STRATEGIA DE COMUNICARE IRO

Comunicarea în mediul medical necesită mai multă atenție decât în alte domenii, având în vedere că are în centru pacientul, care se prezintă suferind și cu sentimentul de incertitudine în fața personalului medical. Comunicarea deschisă, empatia și adaptabilitatea sunt elemente-cheie pentru succesul echipei IRO în comunicarea publică și interpersonală.

Strategia de comunicare a Institutului Regional de Oncologie Iași este esențială pentru a asigura o comunicare clară, empatică și eficientă cu pacienții, personalul și comunitatea. A asculta pacientul/personalul medical este la fel de important ca și a vorbi cu el!

### 1. Analiza situației

- **Obiectivele IRO:** Îmbunătățirea imaginii, creșterea încrederii pacienților, informarea corectă și accesibilă a publicului (educarea publicului în privința evaluării informației și surselor medicale credibile pentru prevenirea dezinformării), precum și recrutarea și retenția personalului.
- **Publicul țintă:**
  - **Intern:** personalul medical și administrativ.
  - **Extern:** pacienți, familiile pacienților, comunitatea locală, mass-media, autorități și parteneri.
- **Canale de comunicare disponibile:** site-ul web ([www.iroiiasi.ro](http://www.iroiiasi.ro)), rețelele sociale), email-uri ([centruscreening@iroiasi.ro](mailto:centruscreening@iroiasi.ro), [oncofem@iroiasi.ro](mailto:oncofem@iroiasi.ro), [oncoprev@iroiasi.ro](mailto:oncoprev@iroiasi.ro), [vaccinarehpv@iroiasi.ro](mailto:vaccinarehpv@iroiasi.ro)), pliante și afișe, conferințe de presă, colaborări cu media locală, întâlniri și workshop-uri interne.

### 2. Obiective de comunicare publică și interpersonală

- **Creșterea gradului de informare** a pacienților și comunității privind serviciile, procedurile și personalul spitalului.
- **Îmbunătățirea reputației** și consolidarea încrederii în calitatea actului medical.
- **Asigurarea unui mediu de lucru armonios** și stimularea sentimentului de apartenență printre angajați.
- **Recrutarea și retenția personalului** prin creșterea atractivității spitalului ca loc de muncă.

### 3. Mesajele-cheie

- **Pentru pacienți și public:** „Suntem alături de tine, cu grijă și profesionalism”
- **Pentru personalul intern:** „Apreciam și susținem efortul tău.”
- **Pentru comunitate și mass-media:** „Suntem dedicați să oferim îngrijire medicală de calitate pentru toți.”

#### 4. Strategii și tactici de comunicare

- **Website informativ și accesibil:** [www.iroiasi.ro](http://www.iroiasi.ro). Actualizarea secțiunii **NOUȚATI** de pe site-ul IRO, asigurarea actualizării informațiilor pentru resurse utile (sistem de programari, date de contact), informații actualizate pentru prezentare Servicii Medicale, răspunsuri la întrebări frecvente și noutăți.
- **Rețele sociale active:** Facebook: <https://www.facebook.com/share/184NQzuD2u/> Postări regulate despre serviciile spitalului, mărturii ale pacienților (cu acordul lor), sfaturi medicale și evenimente.
- **Campanii de conștientizare:** Organizarea de campanii de sănătate pe teme relevante (ex. prevenția afecțiunilor oncologice, prin articole, video-uri și sesiuni live).
- **Newsletter pentru pacienți și angajați:** Distribuirea periodică de informații despre noutăți, proceduri noi, reușite ale echipei, etc.
- **Sesiuni de informare pentru personal:** Întâlniri programate pentru a menține transparența, a răspunde întrebărilor și a gestiona posibilele probleme interne.

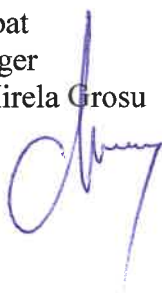
#### 5. Planul de criză

- **Identificarea riscurilor:** Exemple de situații de criză (ex. erori medicale, reclamații).
- **Proceduri de răspuns:** Comunicare transparentă și empatică în relația cu familia pacientului, răspunsuri rapide la solicitările media, managementul reputației online.
- **Responsabilități clare:** Desemnarea unui responsabil pentru relații publice și a unei echipe dedicate pentru gestionarea crizelor.

#### 6. Evaluarea și îmbunătățirea continuă

- **Indicatori de performanță:**
  - Numărul de accesări ale site-ului și postările din social media.
  - Sondaje/chestionare de satisfacție a pacienților.
  - Feedback de la angajați și pacienți.
  - Analiza presei și a opiniilor online.
- **Îmbunătățire:** Pe baza rezultatelor, ajustarea periodică a mesajelor, frecvenței și canalelor de comunicare.

Aprobat  
Manager  
Ec. Mirela Grosu



Întocmit  
Responsabil relații publice  
Mirela Alixandru - Cimpoi

