



FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC

MARKETING FN OLOMOUC

Hospital management 2022

Fakultní nemocnice Olomouc

- Státní příspěvková organizace přímo řízená MZ ČR
- Největší zaměstnavatel v Olomouckém kraji – cca 4300 zaměstnanců
- 6. největší nemocnice v ČR
- Specializovaná a superspecializovaná péče ve všech oborech
- 27 klinik, 16 oddělení, 6 ústavů
- Rozloha areálu: více než 4 ha
- ročně cca 1mil. ambulantních ošetření, 22tis. operačních výkonů, 1200 lůžek
- HV 2020 383 601 tis. Kč



Marketing ve FN Olomouc

- Organizačně začleněn pod Obchodní úsek
- Dvě oddělení – oddělení komunikaci a jednotného vizuálního stylu, oddělení marketingové podpory pracovišť a služeb
- Tým šesti lidí

Obchodní úsek

Odbor marketingu

...

Oddělení komunikace a
jednotného vizuálního stylu

Oddělení marketingové
podpory



Oddělení komunikace a jednotného vizuálního stylu

- V čele oddělení tiskový mluvčí, dále referent komunikace a grafik
- Zajišťuje komunikaci dovnitř i ven na všech úrovních

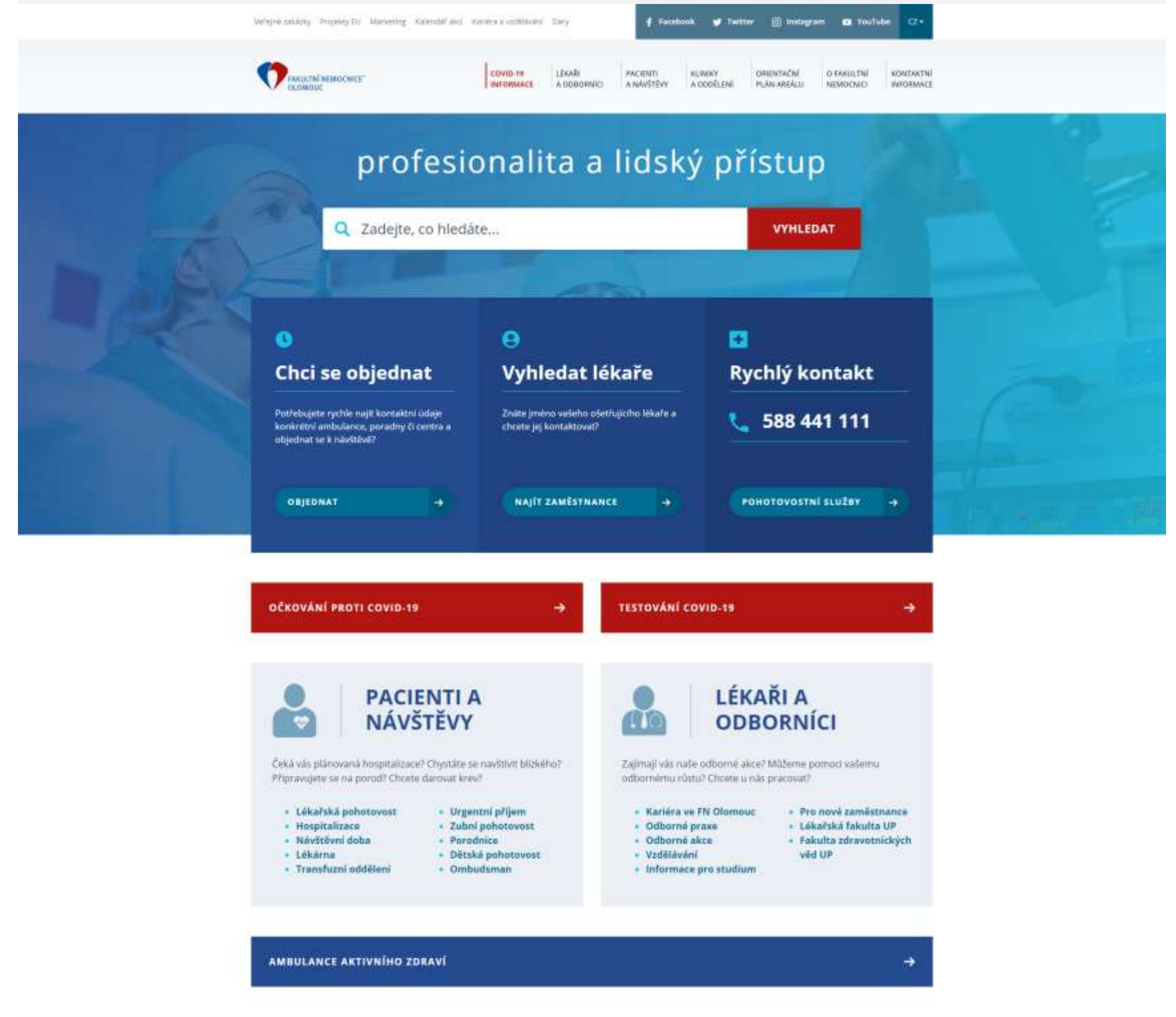


Web FN Olomouc | www.fnol.cz

Důkladný redesign webu proveden 2019. Vycházel z analýzy preferencí a chování návštěvníků (Google Analytics).

Zásadní požadavky:

- rychlé a intuitivní vyhledávání základ úspěchu
- responzivita, dlaždicový systém pro snazší ovládání na mobilech a tabletech,
- widgety sociálních sítí,
- rezervační systém (eventy)



Aktuality

VŠECHNY AKTUALITY →



Charitativní fotbalový zápas hvězd pomůže pěti dětem a rodinám

22. SRPNA 2021

Pět dětí, jejichž zdravotní stav vyžaduje trvalou a intenzivní péči odborníků specializovaných zařízení i Fakultní nemocnice Olomouc, a pět rodin, které jsou vůlečně za podporu a pomoc.

PŘEČÍST →



TěhuDAY je tady. Festival plný rad a novinek v oblasti porodu a...

19. SRPNA 2021

Na spoustu rad, informací, tipů a novinek z oblasti gynekologie a porodnictví se mohou těšit těhušky, budoucí maminky a jejich partneři na festivalu TěhuDAY, jehož první zastávkou bude již ve čtvrtek

PŘEČÍST →



Zemské ústavy v Olomouci se otevřely před 125 lety

19. SRPNA 2021

Právě dnes je tomu 125 let, co se otevřely Zemské ústavy v Olomouci – předchůdce dnešní Fakultní nemocnice Olomouc. Nová nemocnice byla předána do užívání 19. srpna 1896 a v září tehdy

PŘEČÍST →

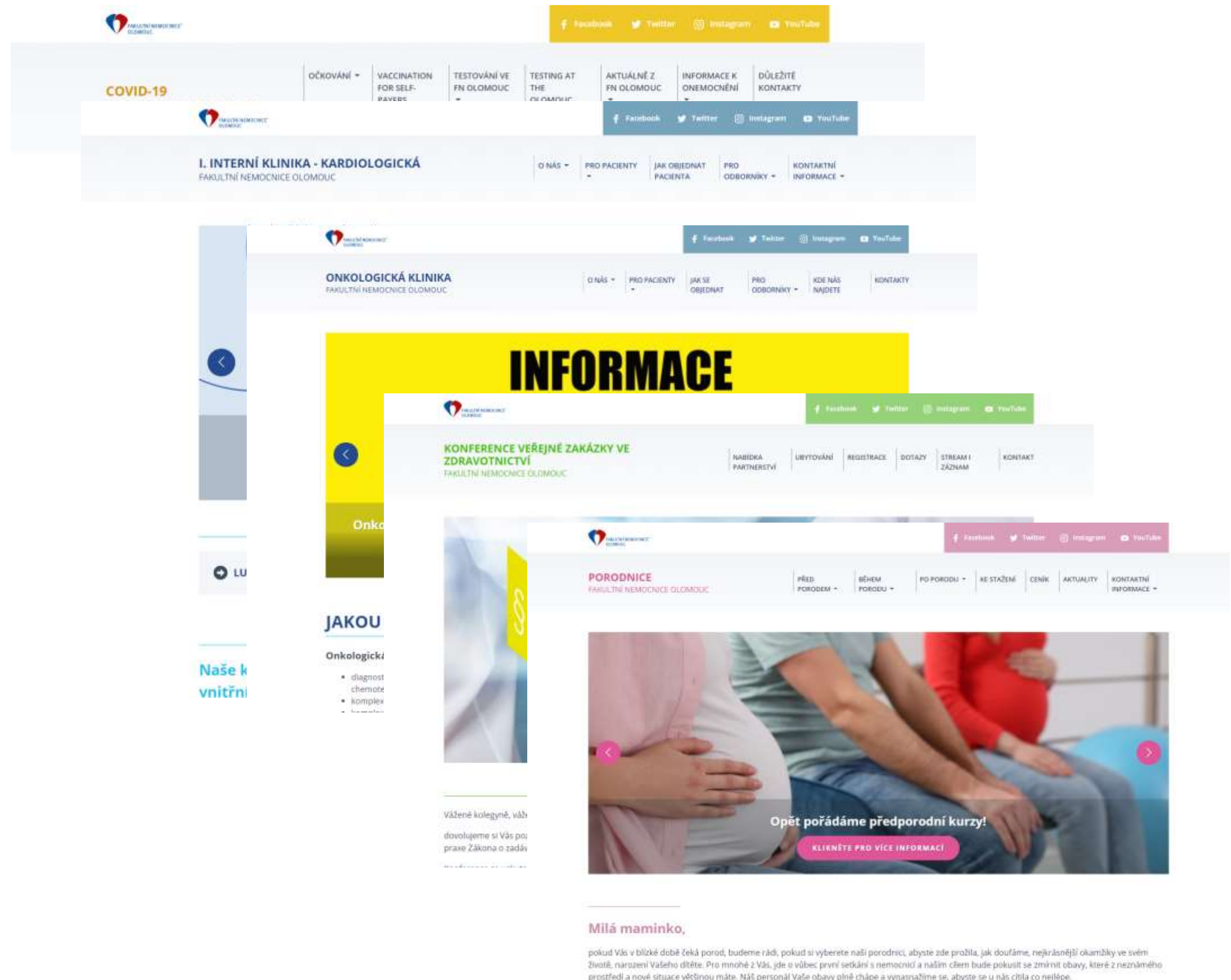
VŠE NARAZÍ

Microsites pracovišť FN Olomouc | composer



Pro prezentaci vybraných klinik, oddělení, ale také významných konferencí nebo aktuálně pro soustředění informací k tématu pandemie COVID-19 máme k dispozici administrační nástroj pro tvorbu microsites:

- Vznikají subdomény, domény III. řádu (covid.fnol.cz, orl.fnol.cz, porodnice.fnol.cz, ortopedie.fnol.cz, onkologie.fnol.cz, kardiologie.fnol.cz apod.).
- K dispozici je výběr z několika barevných řešení, která stále rozšiřujeme.
- Webové prezentace vycházejí z potřeb a požadavků jednotlivých klinik a oddělení.
- **Aktuálně máme cca 50 aktivních webů**



Fenomén sociálních sítí



Fakultní nemocnice Olomouc 2. října 2018

Tato stránka se mi už líbí · 2. října 2018 ·

Přidat popisek

Označit fotku Přidat místo Upravit

454 Oslovení lidí 2 122 Zájem [Propagovat příspěvek](#)

93 9 komentářů 4 sdílení

To se mi líbí Okomentovat Sdílet

Nejrelevantnější ▾

- Mila Koutná** Super, přeju hodně úspěchů a spokojených zákazníků!
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.
- Pavla Theuerova** No konečně naši
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.
- Zuzana Komínková** Super tak snad to vydrží
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.
- Jarda Sv Dörrich** Super!! tam to před tím byl teda shit.. Ten ozon tam 😊
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.
- Marketa Fialova** A potom nejdí do nemocnice 😂😂😂😂😂😂😂😂😂
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.
- Marie Messnerová** Snad to po nějaké době nedopadne jak na psychyne ve Šternu
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 3 r.

Zobrazit další komentáře (2)

Komentovat jako Fakultní ...

Fenomén sociálních sítí



Fakultní nemocnice Olomouc
Tato stránka se mi už líbí · 25. června 2018 · 🌐

Přidat popis

Označit fotku · Přidat místo · Upravit

1 652 Oslovení lidí · 2 432 Zájem · [Propagovat příspěvek](#)

👍❤️ 193 · 6 komentářů · 5 sdílení

To se mi líbí · Okomentovat · Sdílet · 🌐

Nejrelevantnější ▾

- Marcela Křížková** Zasluzná a krásná práce, klíbouk dolů...
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 2 r · 👍 1
- Marie Chytilova**

To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 2 r
- Hana Krametbauerová** No to je Laskavý kocourek, dělá zasluznou práci!!!!
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 2 r · 👍 7
- Irena Medulirenka Trojanová** To je macek... A mazlivý... Ten náš se s mazlením moc nepřetrhne 🥰
To se mi líbí · Odpovědět · Zpráva · 2 r · 👍🥰 3

Komentovat jako Fakultní ... 🗨️ 📷 📺 🗑️

Fenomén sociálních sítí



 **Fakultní nemocnice Olomouc** ...
Tato stránka se mi už líbí · 17. prosince 2021 · 🌐

Přidat popisek

 Označit fotku  Přidat místo  Upravit

20192 **1552**
Oslovení lidí Reakce, komentáře a sdílení

  15

 To se mi líbí  Okomentovat  Sdílet 

 Komentovat jako Fakultní ...    

Fenomén sociálních sítí



pohybrady | intenzivní kurz zdravého pohybu



Fakultní nemocnice Olomouc

21. listopadu 2021 · 🌐

Sleduji



❤️ Pohyb provází celý náš život. Začíná již v průběhu děložního vývoje a pohybujeme se i v okamžicích...

198725
Oslovení lidí

1402
Reakce, komentáře a sdílení

Nejrelevantnější ▾



Zuzana Lang

Smekám...to je první video za 2 roky , které se týká prevence udělané ze strany nemocnic, které jsem zaznamenala. Super 🎉🎉🎉

To se mi líbí · Odpovědět · 20 t



6



Club co-working

Nádherný počin! Je úžasné, když důraz na prevenci nemoci vychází právě z nemocnice, když na fb nemocnice se hovoří o důležitosti cítit a vnímat vlastní tělo. Fandíme vám! 🙌🙏

To se mi líbí · Odpovědět · 20 t



6

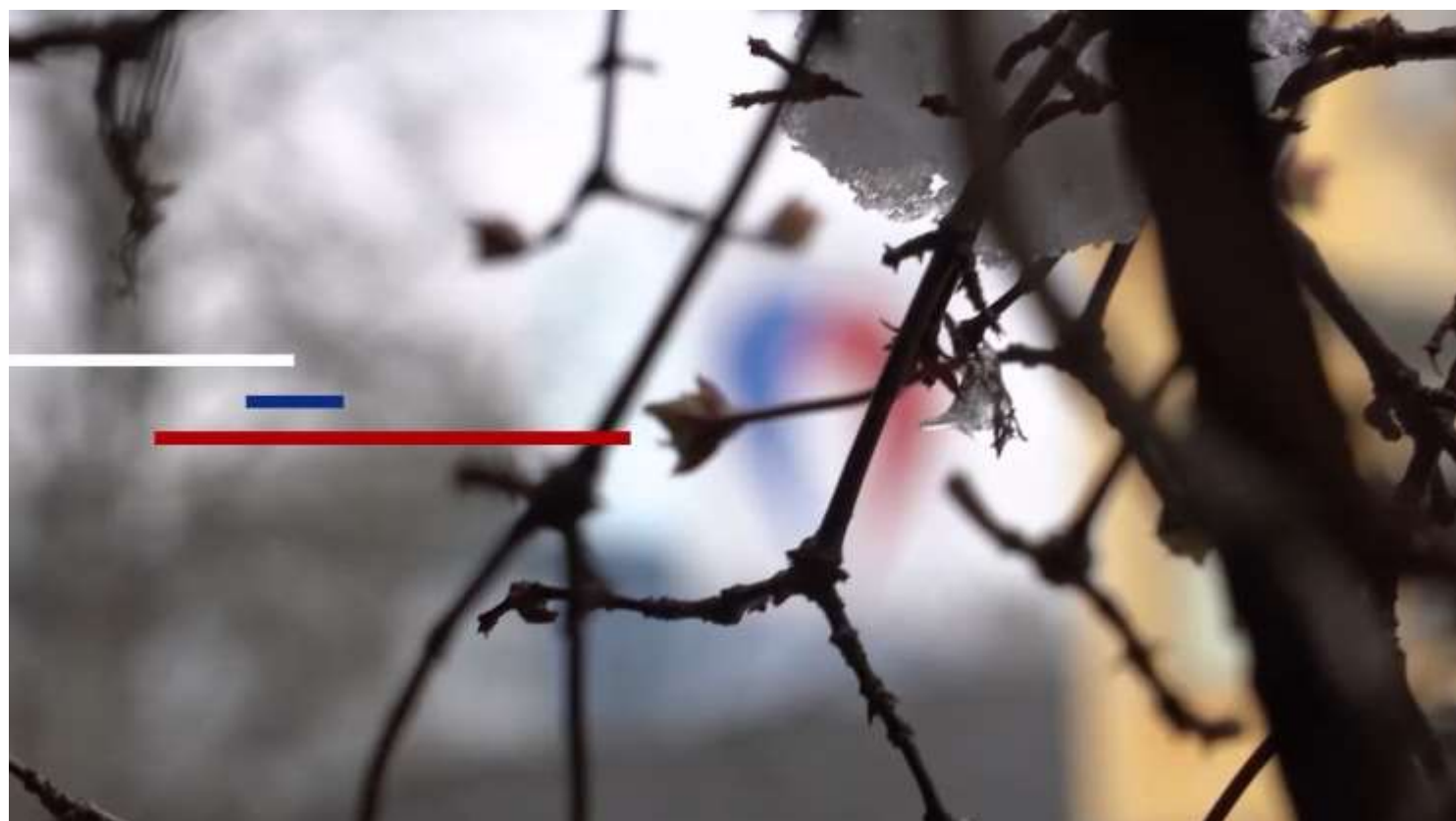


Autor

Fakultní nemocnice Olomouc
Club co-working
Děkujeme.

To se mi líbí · Odpovědět · 20 t

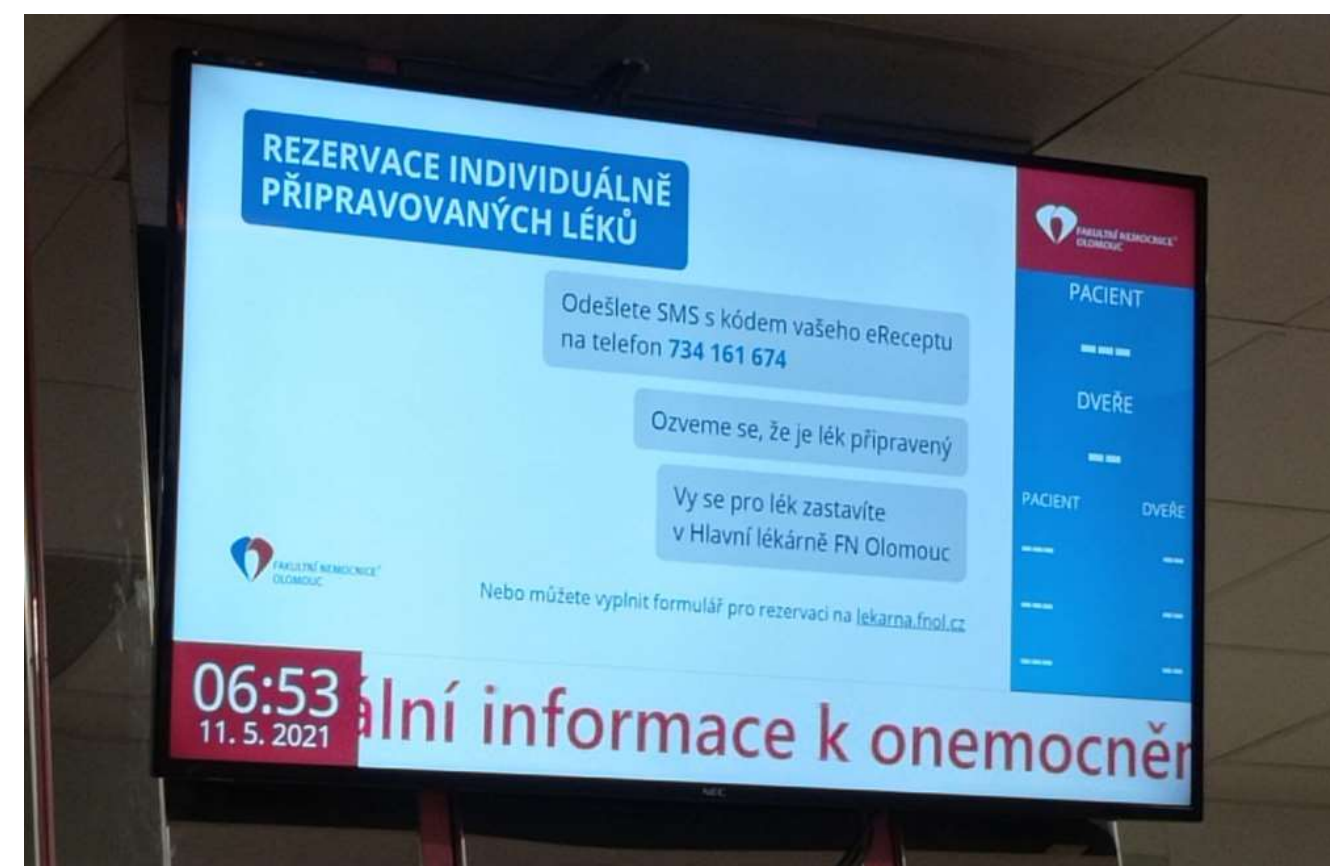
Máme na to cca 20 s





Další nástroje vnější komunikace

- Obrazovky v ambulancích (40)
- NemMagazín (3x ročně)



Komunikace dovnitř a personální marketing

- FN Olomouc = 4 300 zaměstnanců
- Klíčová role intranetu
- Chybějící personál – promítá se významně do každodenní práce
- Jak se o naše lidi staráme?
 - hodnocení spokojenosti se stravou, eventy pro zaměstnance, kolárny

JAK VÁM DNES CHUTNALO?

Řekněte to hvězdičkami
na tabletech v předsalí jídelny
nebo na prostreno.fnol.cz



FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

Facebook Twitter Instagram YouTube

KARIÉRA A VZDĚLÁVÁNÍ
FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

VOLNÉ POZICE | VZDĚLÁVÁNÍ | ABSOLVENTSKÝ PROGRAM | PRO NOVÉ ZAMĚSTNANCE | KONTAKTY | LIDÉ V NEMOCNICI

Rádi bychom posílili tým sester Kliniky anesteziologie, resuscitace a intenzivní medicíny

PRO VÍCE INFORMACÍ KLIKNĚTE ZDE

Volné pracovní pozice

Pro nové zaměstnance

Absolventský program

Zaměstnávání zdravotnických pracovníků z Ukrajiny v ČR

Eventy pro veřejnost

- Organizace eventů pro laickou veřejnost zaměřených na prevenci, osvětu – FN Olomouc má ambici potencovat a výrazně rozvíjet preventivní programy, spolupráce s okresními nemocnicemi, Univerzitou Palackého a dalšími institucemi.
- Zároveň snaha stát se součástí městského dění, „otevřít“ areál lidem a postupně odstraňovat obavy z návštěvy (instalace uměleckých děl, healing architecture, obnova léčivého pramene, workoutová hřiště...)
- Zapojujeme se do celostátních akcí jako jsou Dny evropského kulturního dědictví, Noc vědců apod.



Event marketing – odborné akce

- Ročně cca 20 odborných akcí velikosti min. 100 účastníků a více
- Produkce kompletně realizovaná marketingovým týmem
- R. 2020 a 2021 přechod do online režimu



Marketing ve zdravotnictví vs. marketing jak se ho učíme

- Marketing v prostředí příspěvkové organizace není typickým obchodním nástrojem pro růst tržeb. Status příspěvkové organizace se promítá jak do vnitřních procesů, tak do vnímání role instituce ze strany zaměstnanců.
- FN Olomouc jakožto zařízení nejvyššího typu má ve většině oblastí přetlak požadavků na ošetření, většina pracovišť je výkonově na 90 % své kapacity, tzn. **cílem není navyšování počtu klientů/vyšetření.**
- U byznysově zajímavých služeb – omezené nástroje oproti konkurenci, legislativní omezení.
- Nadstandardní služby a péče – legislativou vyloučeno.
- Práce s velmi citlivými údaji (cílová skupina velmi citlivá na nakládání s jejich údaji ze strany zdravotnických zařízení); softwareová omezení pro hodnocení konverzí na www stránkách.
- Majoritně je o pozitivním PR, komunikaci.

I tohle je nemocnice...



ZUBNÍ VÍLA®
FAKULTNÍ NEMOCNICE OLMOUC



I tohle je nemocnice...



Repetatur 3 třikrát

Platnost do: 03/11/2017

Medicina

I tohle je nemocnice...



Nechceme „jen“ léčit

- Ambulance **Aktivního Zdraví (AAZ)** – projekt napříč nemocnicí
- TV pořad, podcast, event, FB skupina, first-timers, workshopy, PohybRady

Nejbližší výzvy

- V rámci integrační platformy vznik **portálu pro klienty FN Olomouc** – umožní customizaci nabídky služeb, sledování konverzí, propracovanější marketingovou komunikaci a především komfort pro pacienty.
- **Call centrum** – umožnit lidem řešit životní situace online. Rozvíjet povědomí instituce s lidským přístupem.
- **Navigační systém v nemocnici** – velká výzva, důležitá oblast. Nutnost využití moderních technologií vs. práce s generací, která nepoužívá smart phone.





FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC

KOMUNIKACE V DOBĚ EPIDEMIE



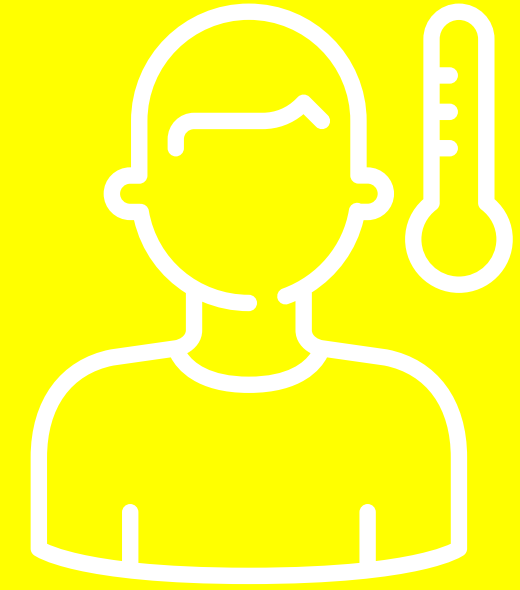
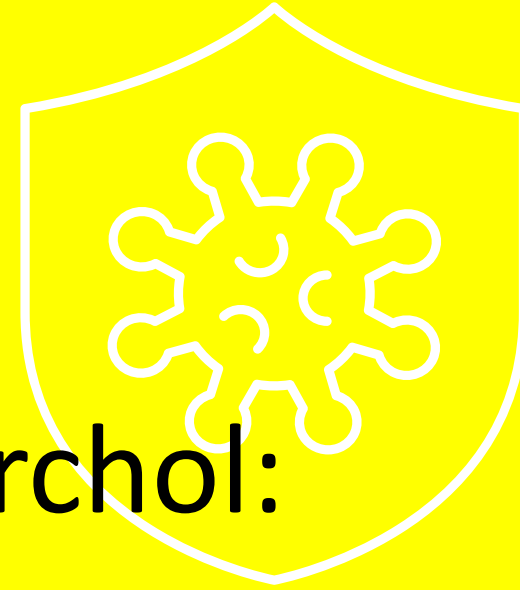
ADAM FRITSCHER

- přes 20 let v oblasti médií a PR
- zkušenosti z rozhlasu, printu i online médií
- pozice redaktora, editora a šéfredaktora
- mluvčí ve výstavnictví, sportu a zdravotnictví

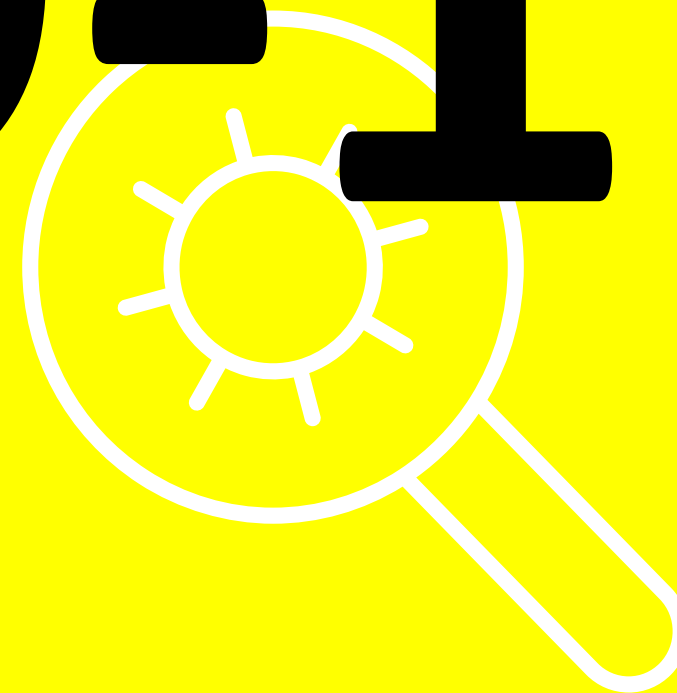
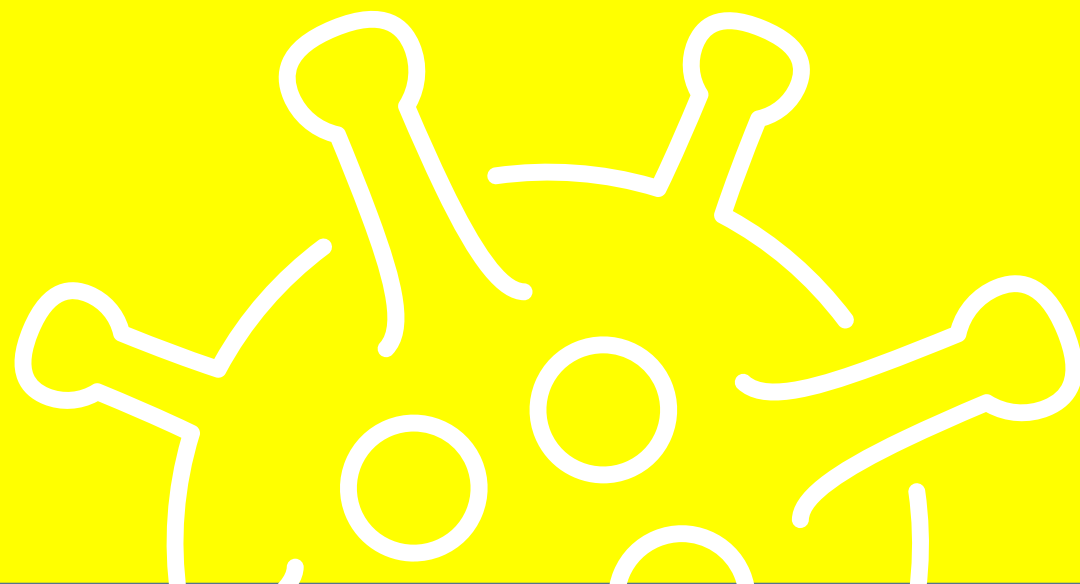
Karierní momenty v zóně vysokého tlaku:

- Propagace a komunikace výstav pro 60 000 návštěvníků.
- Slavnostní otevření zrekonstruovaného centra města za stovky milionů.
- Vítání jednoho z českých prezidentů na zaplněném náměstí.
- Živé vystupování před vyprodaným fotbalovým stadionem během utkání reprezentace ČR.
- Zajišťování komunikace sportovního týmu v evropských pohárech.
- Komunikace s médii jménem jednoho z největších zdravotnických zařízení v ČR.

Dosavadní absolutní vrchol:



COVID-19



Před covidem

Zdravotnictví významné, ale nijak mediálně frekventované

Urgentní požadavky na rychlou odpověď v případech nehod a násilných událostí (policejní svodky)

Banální sezonní témata

Větší kauzy (ekonomické, právní, personální) - výjimečně

Žádosti o rozhovory s profesními špičkami

Termíny na odpovědi kromě prvního bodu v řádu dnů (až týdnů - v případě žádostí o interview)

Téma zdravotnictví řešili v rámci redakcí specialisté - komunikace s jedním, většinou poučeným a prověřeným partnerem

Po covidu

Zdravotnictví se ocitlo v „první linii“

Termíny se postupně zkracují - nyní prakticky ze 100 % v režimu „hned, dnes, za 2 hodiny“

V první covidové vlně pochopitelná situace - stala se však standardem

Komunikace se přenáší z mailu do telefonu - snaha „vypáčit“ informace okamžitě a citovat bez autorizace

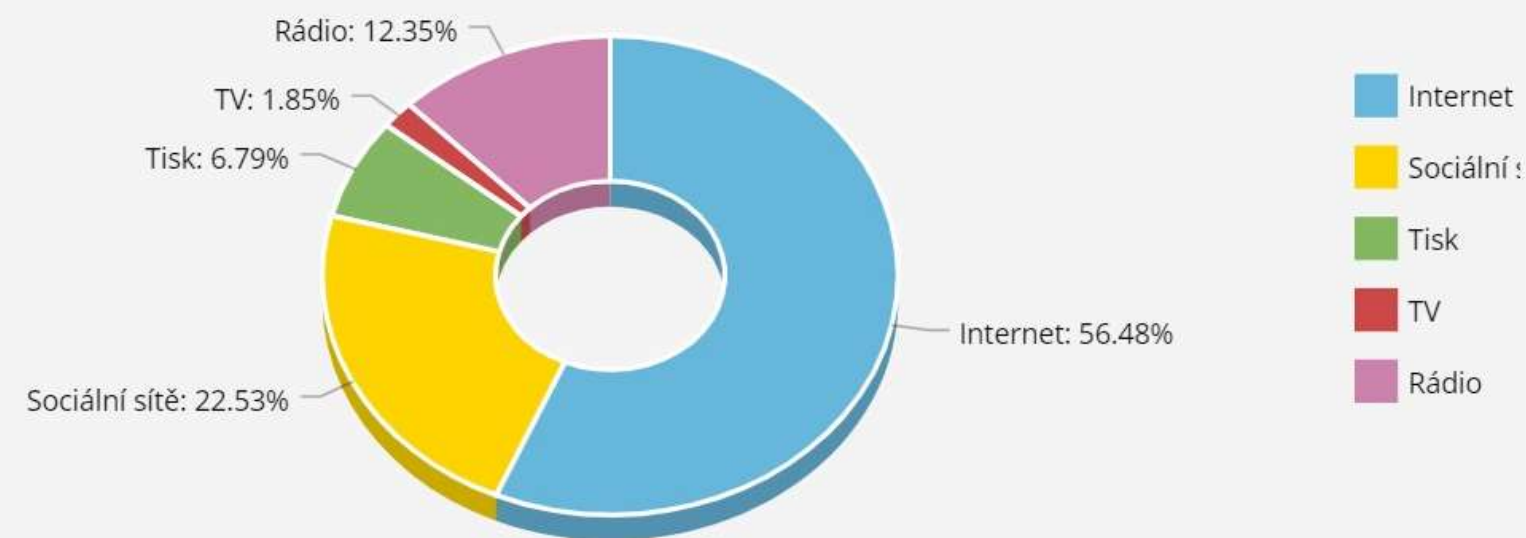
Rozhovory se dělají online V důsledku úpadku „tradičních“ médií řeší téma zdravotnictví redaktoři ad hoc, často stážisté, externisté, elévové

Leden 2020

Leden 2021

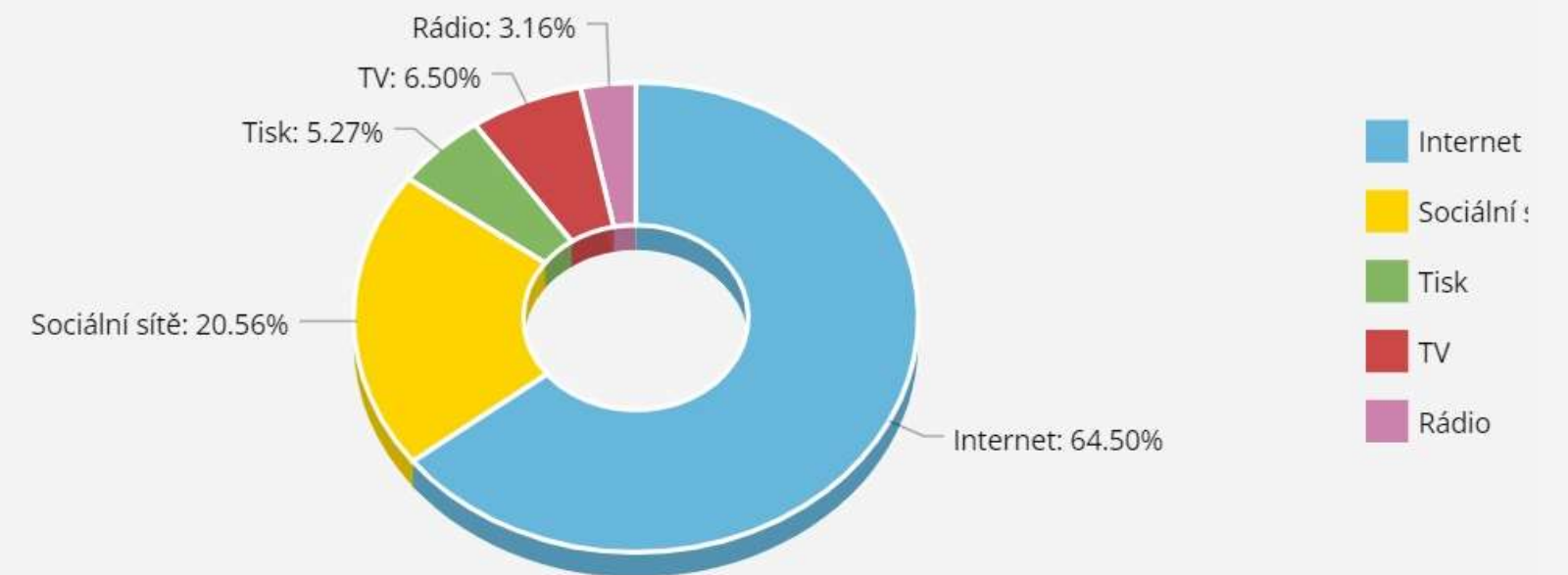
ZOBRAZENÝCH: **324**

Rozdělení dle kategorií



ZOBRAZENÝCH: **569**

Rozdělení dle kategorií



Únor 2020

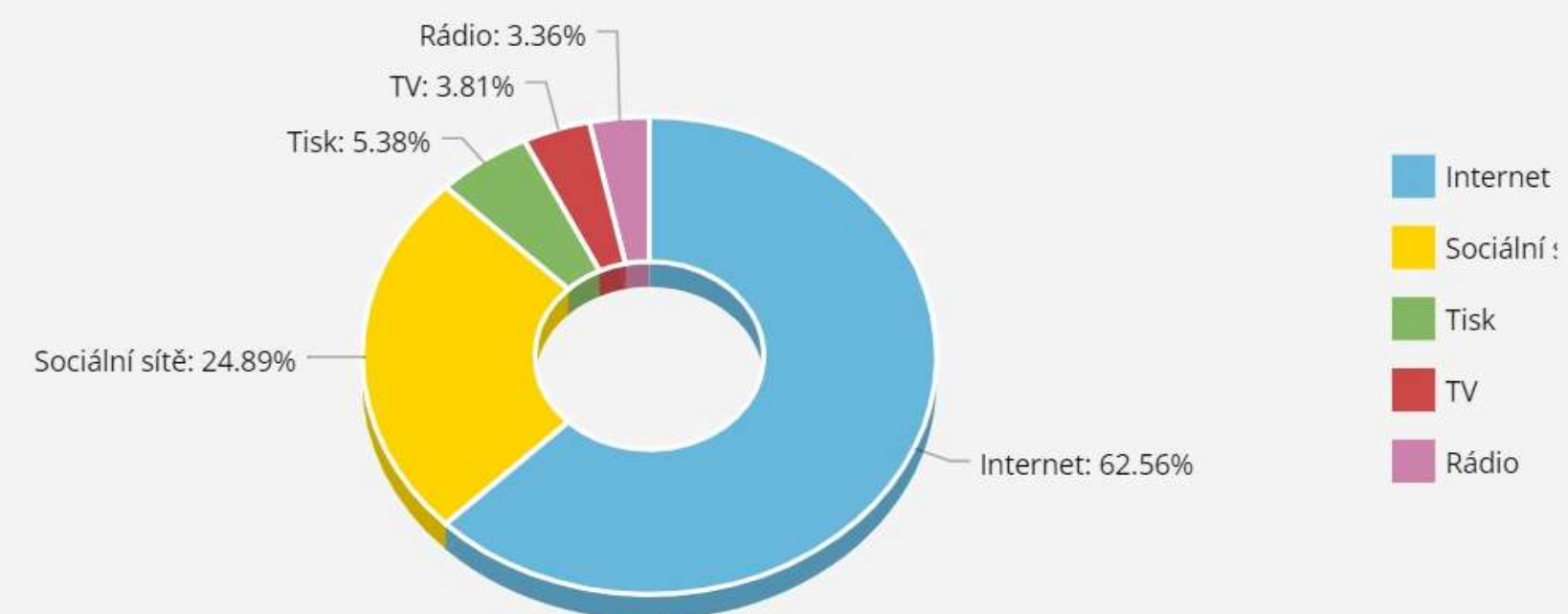
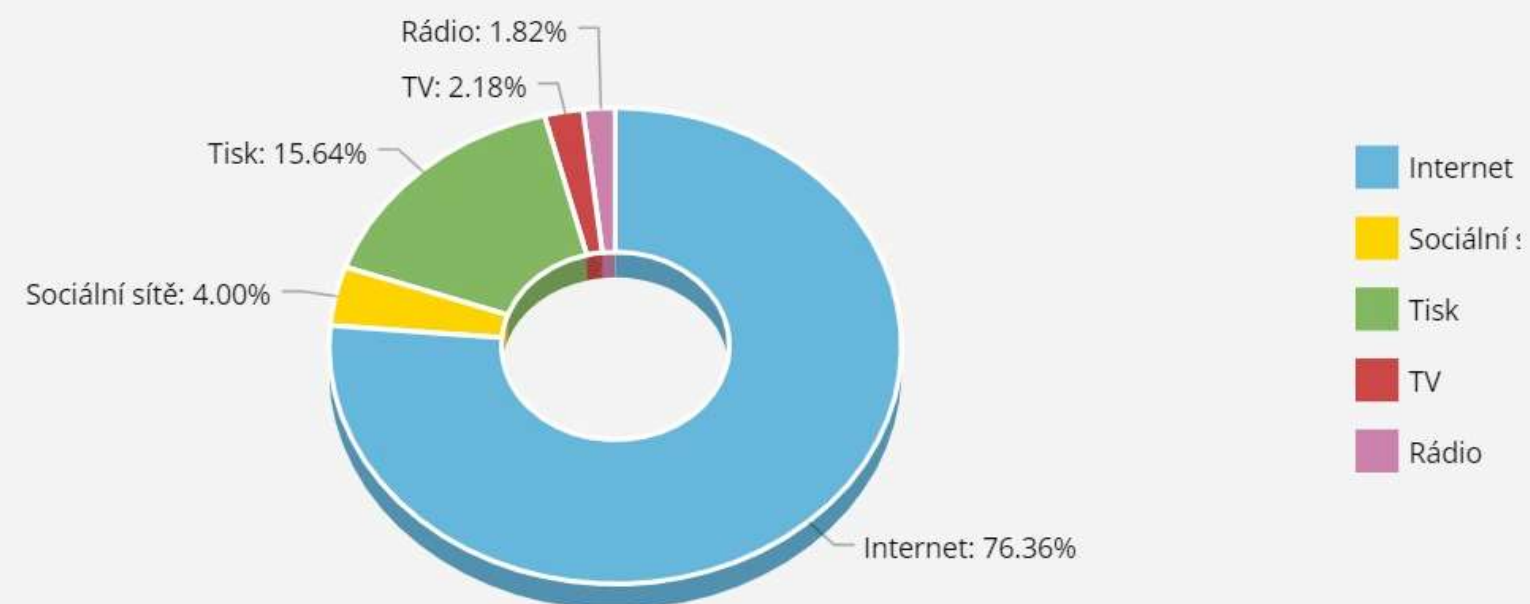
Únor 2021

ZOBRAZENÝCH: **275**

ZOBRAZENÝCH: **446**

Rozdělení dle kategorií

Rozdělení dle kategorií



Reakce na změny v chování a požadavcích novinářů:

- Snižující se ochota zaměstnanců nemocnice reagovat na extrémní množství dotazů
- Maximální stručnost v odpovědích
- Odmítání dříve akceptovaných žádostí o rozhovory a komentáře
- Rezignace na dodržování jednodenních / hodinových termínů pro odpovědi

Zdánlivá neochota vůči médiím

X

Směrnice G017 (Vnitřní a vnější komunikace zaměstnanců):

System vnitřní a vnější komunikace FNOL je budován a dodržován s cílem:

- budovat obraz FNOL jako instituce otevřené z hlediska komunikace ke klientům, partnerům i zaměstnancům.

Trendy na mediální scéně (z pohledu PR oddělení nemocnice)

ekonomické:

- snaha snížit provozní náklady
- redukce personálního stavu v redakcích
- rušení specializací novinářů dle oborů
- stále více mladých a nezkušených členů redakcí, velká rotace

evoluční:

- masivní nárůst elektronických a online médií (založit redakci dnes může každý prakticky okamžitě)
- krize tradičních médií (úbytek sledovanosti a příjmu z prodeje a reklamy)
- akcent na rychlost na úkor kvality a „hloubky“
- bulvarizace a manýrismus

Průlomová léčba rakoviny prostaty už se testuje. Zásahu má i česká vědkyně



Fotogalerie

+10



Mediaální komunikace nemocnice v covidové a postcovidové době:

- tiskový mluvčí je mediátorem hledajícím soulad mezi zvýšenou a časově agresivní poptávkou médií a sníženou ochotou respondentů
- tradiční formy komunikace s novináři (osobní rozhovory, tiskové konference) ztrácejí svůj význam
- narůstá význam tiskových zpráv (malá online média) a zejména sociálních sítí

Které sociální sítě využíváme?



Facebook

- FB stránka nemocnice od roku 2011
- 12 588 fanoušků (všechny údaje jsou k 20.04.2022)
- Od 06/2021 využíváme rovněž inzerci na FB

Kromě FB stránky FN Olomouc spravujeme samostatné FB stránky vybraných pracovišť:

- **Porodnice FN Olomouc**
 - 3,5 tisíc fanoušků
- **Novorozenecká JIP**
 - 7,8 tisíc fanoušků
- **Transfuzní oddělení**
 - 5,3 tisíc fanoušků
- **Klinika tělovýchovného lékařství a kardiovaskulární rehabilitace**
 - 331 fanoušků - start 06/2021
- **Klinika zubního lékařství LF UP a FN Olomouc**
 - 262 fanoušků - start 10/2021



LinkedIn

1055 sledujících
profesní sociální síť, kterou
využíváme především k HR cílům



YouTube

- Účet od 2010
- 1,71 tisíc odběratelů
- Nejsledovanější video:
Katetrová ablace fibrilace síní
(331 630 shlédnutí)



Twitter

od roku 2013
1862 followerů



Instagram

FN Olomouc - 5,3 tisíc
porodnice - 910
Transfuzní oddělení - 1010
tělovýchova - 242



Spotify

Využíváme v souvislosti s projektem Ambulance aktivního zdraví jako podcastovou platformu. Zvukový záznam besed zveřejňujeme také na Google Podcasts a Apple Podcasts



NEJLEPŠÍ NEMOCNICE
ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH NEMOCNIC

2021

1. místo

FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

V KATEGORII: Fakultní nemocnice

ONLINE KOMUNIKACE

Olomoucký kraj

Zakladatel HealthCare Institute o.p.s.



Výše uvedené zdravotnické zařízení úspěšně prošlo šetřením HealthCare Institute o.p.s. a splnilo kritéria pro umístění v žebříčku českých nemocnic.

HealthCare Institute o.p.s. - zvyšování bezpečnosti, kvality a efektivity ve zdravotnictví

DĚKUJEME ZA POZORNOST

FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC