

JAK SE STÁT VYHLEDÁVANÝM ZAMĚSTNAVATELEM PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Mgr. Markéta SIROTKOVÁ

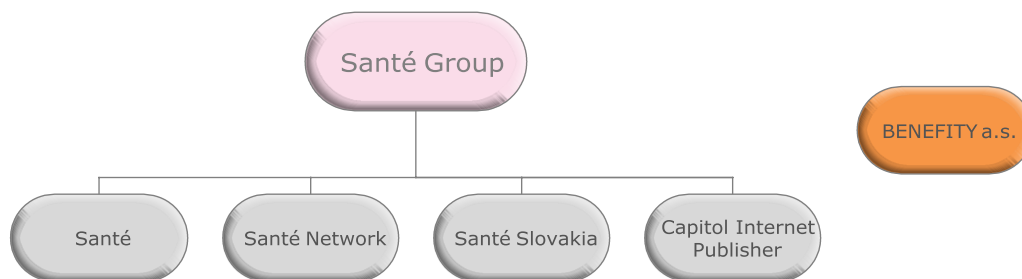
Santé Network s.r.o., Pštrosova 24, 110 00 Praha 1, marketa.sirotkova@sante.cz

Anotace:

Příspěvek obsahuje v úvodních kapitolách představení holdingu Santé – privátní zdravotnické sítě a především představení společnosti Santé Network s.r.o., která zaměstnává v přepočteném stavu cca 80 zaměstnanců na kvalifikovaných, nemanuálních pozicích napříč společností. Další kapitoly se zaměřují na využití informačních technologií a možnosti práce z domova pro zaměstnance se sníženou pracovní schopností v Santé Network s.r.o.

1. Představení holdingu Santé

SANTÉ GROUP je holdingovou společností, která má v České republice cca 220 zaměstnanců a cca 60 zaměstnanců na dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr a skládá se z několika samostatných společností:



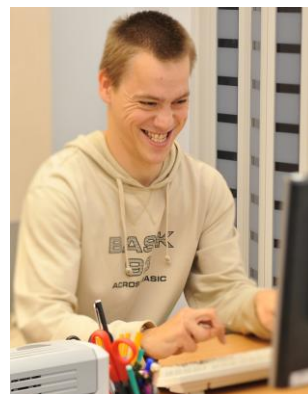
Privátní zdravotnická síť Santé zajistí komplexní zdravotní péči ve všech medicínských oborech. To vše v příjemném prostředí klinik v Praze 1 a Praze 4 a prostřednictvím více než 1 300 smluvních partnerů po celé ČR. Dále nabízí závodní preventivní péči pro vaše zaměstnance formou outsourcingu, čímž se přenesou veškeré vaše povinnosti na stranu poskytovatele. Závodní preventivní péči provádí Santé u vybraných partnerů v Praze a po celé České republice.

2. Představení společnosti Santé Network s.r.o.

V roce 2007 hledala společnost Santé další možnosti přidaných hodnot, které je schopna nabídnout ve spojitosti s poskytovanými zkušenostmi. Vypracovala tedy projekt, který napomáhá k zaměstnávání osob se zdravotním postižením a jejich návratu do společenského a profesního života. Prvním krokem bylo vytvoření detašovaných pracovišť LINKY SANTÉ, kdy společnost Santé nabídla zdravotně postiženým osobám možnost profesního uplatnění v oblasti telefonické organizace preventivní a léčebné péče z prostředí jejich domova.

Dalším krokem bylo vytváření nových, případně přizpůsobení stávajících pracovních míst pro uplatnění zaměstnanců se zdravotním handicapem, což v konečném důsledku vedlo k založení samostatné společnosti Santé Network, která zaměstnává více než 50 % osob se zdravotním postižením, které se podílejí na poskytování vybraných produktů a služeb. Poměr zaměstnanců se sníženou pracovní schopností a zaměstnanců bez zdravotního omezení nám umožňuje nabízet vybrané produkty a služby v rámci tzv. náhradního plnění.

V současné době zaměstnává společnost Santé Network v přepočteném stavu cca 80 zaměstnanců se zdravotním postižením na různých pozicích napříč společností, např. na pozici Business Partnera smluvní sítě, analytika, senior koordinátora LS, zdravotní sestry, referenta technického úseku, specialisty smluvní sítě, specialisty kartotéky, referenta obchodu, operátora LINKY SANTÉ, recepční apod.



Santé Network je v Evropě ojedinělým zaměstnavatelem, který zaměstnává tak vysoký počet zdravotně postižených zaměstnanců na nemanuálních, kvalifikovaných pozicích.

Za poměrně krátkou dobu svého působení získala společnost Santé Network již **dvě prestižní ocenění**: 2. místo a čestné uznání za společensky odpovědné chování firmy v krajském kole soutěže Stejná šance – Zaměstnavatel 2008 a 3. místo v celostátní soutěži Microsoft Zaměstnavatel bez bariér 2008. Garantem této kategorie, určené firmám zaměstnávajícím handicapované, je Konto BARIÉRY.

Santé spolupracuje např. s Nadačním fondem pro podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením, společností B.P.T, Svazem tělesně postižených, sdružením Asistence při Jedličkově ústavu, Českou unií podporovaného zaměstnávání, Kontem Bariéry, **EASPD** - jednou z největších asociací v EU, která sdružuje poskytovatele sociálních služeb a zaměstnavatele osob se zdravotním postižením.

Od roku 2008 je Santé Network s.r.o. také registrovaným členem platformy, jejímž cílem je důstojná a stabilní práce zdravotně postižených lidí.

Dáváme příležitost všem, kteří svůj handicap nevidí jako nepřekonatelnou překážku ve svém pracovním životě.

Motto:

„Tvrdí-li lidé o něčem, že je to šílené, měli bychom se do toho pustit. Tvrdí-li o něčem, že je to dobré, znamená to, že to už dělá někdo jiný.“

Vize společnosti:

- privést osoby se zdravotním postižením zpět do společnosti a zahrnout je do pracovního procesu
- vytvoření pracovního místa znamená vytvoření přidané hodnoty pro společnost
- chceme se stát vyhledávaným zaměstnavatelem pro osoby se zdravotním postižením
- loajalita zaměstnanců – jelikož jsou osoby se zdravotním postižením často izolovány od okolního světa, jsou pak jako zaměstnanci výrazně loajálnější než zaměstnanci bez zdravotního postižení
- osvěta vůči okolí – je známou skutečností, že vůči osobám se zdravotním postižením chová většinová společnost mnoho předsudků a jedním z našich cílů je tato tabu a předsudky bořit, protože jsou neopodstatněné a brání plnému a plnohodnotnému zapojení osob se zdravotním postižením do života společnosti

3. Kapitola – Možnosti práce z domova, využití informačních technologií

V průběhu let 2007, 2008 vzniklo celkem 8 detašovaných pracovišť LINKY SANTÉ, kdy jsme dali příležitost zaměstnancům s TZP pracovat z domova a stát se opět plnohodnotnou součástí společenského a profesního života.



Každý operátor linky Santé potřebuje pro svou práci následující technologii a pracovní pomůcky, které mu zaměstnavatel poskytne :

- 1) PC
- 2) IP telefon
- 3) internet
- 4) licence DAVOS – celé Call centrum je řízeno Davosem, programem, který zajišťuje distribuci příchozích hovorů na všechny operátory dle kampaní a nastavených priorit jak na přímo na lince Santé, tak i z domova

Všechny IP telefony jsou připojeny na technologii Gate Way, která zajišťuje propojení IP telefonů s pobočkovou ústřednou. K nastavení všech hovorů IP telefonů je nutný ještě SIP server jako hlavní komponent IP PBX.

Pro práci operátora je také nutný i tzv. SIP server, který vytváří síť IP telefonů uvnitř firmy.

Operátoři jsou v průběhu prvního pracovního měsíce v práci s veškerými uvedenými technologiemi důkladně proškoleni.

Veškerou technologii do domácností hradí společnost Santé Network ze svých zdrojů.

Společnost Santé Network taktéž proplácí operátorům z domova studium ANJ přes aplikaci Skype.

V průběhu let 2007 a 2008 společnost Santé Network vytvořila na podkladě analýzy další dvě pracovní místa a pracovní náplně pro referenty OLZ z domova a dvě pracovní místa a náplně pro analytiku konkurence z domova, kteří pro svou každodenní práci ve vysoké míře využívají internet MS Office, MS Outlook a Internet.

Všichni zaměstnanci Santé Network musí umět uživatelsky pracovat s programem MS Office, MS Outlook, Internetem a s interním SW systémem Workflow.

WF je unikátní informační CRM systém, který umožňuje nejen koncentrovat pacientovu dokumentaci, ale propojuje i další složky organizace péče. Ve chvíli, kdy klient zavolá na call centrum LINKU SANTÉ ☎1212, dokáže systém dle telefonního čísla klienta identifikovat a automaticky operátorovi/zdravotní sestře otevře pacientovu kartu. LINKA SANTÉ ihned vidí on-line diáře lékařů a okamžitě pacienta objedná na vyšetření. Při příchodu pacienta na recepci Santé informuje recepční v rámci WF lékaře, že pacient již dorazil. Lékař ihned vidí veškeré pacientovy zdravotní záznamy, a to nejen své vlastní údaje, ale také veškeré údaje svých kolegů včetně výsledků laboratorních odběrů. Obecně je WF ideálním nástrojem nejen pro komunikaci s pacientem a předávání informací mezi lékaři, ale umožňuje také generovat nejrůznější statistiky, které napomáhají zvyšovat osvětu a podporovat preventivní programy mezi pacienty. Například se může jednat o průměrnou nemocnost zaměstnanců dané společnosti, průměrné čerpání preventivní péče a jaké obory jsou nejvíce zanedbávány. Samozřejmostí je komunikace s pacientem prostřednictvím emailu a SMS, včetně automatického upozorňování a po předchozí dohodě také sdělování výsledků.

4. MAX

Operátoři z domova jsou taktéž součástí projektového týmu MAX.

Co je MAX?

MAX je Medicínský Automatizovaný Komunikační Systém, který zajišťuje pacientům rychlejší a snadnější přístup ke zdravotním službám.

MAX je tzv. klient-serverová aplikace, jejímž prostřednictvím má pacient možnost se 24 hodin denně, 7 dní v týdnu objednat na prohlídku u lékaře. Díky MAXu si sjednáte schůzku s lékařem na konkrétní termín dle vašich časových možností. Stačí zavolat linku MAX. Pokud není váš lékař dostupný, linka MAX je schopná vyhovět vašemu požadavku 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. MAX spojuje lékaře více medicínských odborností, takže pokud vám například praktický lékař doporučí návštěvu u specialisty, může vás přímo v ordinaci objednat do diáře tohoto lékaře.

Na straně lékaře je na PC nainstalován elektronický Diář MAX. Lékař definuje vlastní ordinační dobu a délku prohlídky. Pacienty do diáře poté objednává Call centrum linka MAX nebo lékař osobně. Pacientovi není zveřejňováno telefonní číslo lékaře. Při aktivaci v systému je lékařem generován iKód, který slouží pro identifikaci lékaře. iKód předá lékař pacientovi ve formě vizitky.

.
