

Rozhovor s ředitelkou Bc. Ivou Novákovou, MBA

Kvalitní komunikaci považuji
za základní předpoklad
úspěšného řízení.

Na nový post ředitelky úseku komunikace a péče o zaměstnance, dříve ředitele úseku personálního, byla od 1. ledna 2022 jmenována Bc. Iva Nováková, MBA. Nejedná se o tvář neznámou, ba naopak. Iva Nováková je již 4 roky tváří českobudějovické nemocnice a zprostředkovává z pozice tiskové mluvčí komunikaci mezi nemocnicí a médií. Dosud jsme byly kolegyněmi v kanceláři, dovolím si proto v následujícím rozhovoru tykaní.

■ **Ivo, v rozhovorech, které jsi vedla pro Nemocniční zpravodaj, ses pravidelně ptala, jaká byla cesta dotyčného do Nemocnice České Budějovice, a.s. Nemohu si tedy odpustit stejnou otázku.**

Na úvod se musím přiznat, že je pro mne velmi nezvyklé být v pozici dotazovaného. Nemocnice České Budějovice, a.s. byla vždy mou srdeční záležitostí. V nemocnici jsem víceméně vyrůstala, protože tady pracovala takřka celá má rodina. Starší ročníky si možná pamatují mou babičku ze staré vrátnice. Maminka zde pracovala čtyřicet let, většinu času na zaměstnaneckém oddělení.

Pracovat v nemocnici bylo tedy vždy mým snem. Po absolvování obchodní akademie jsem nastoupila do společnosti Makro, která byla jedničkou na trhu v oblasti velkoobchodu. Jednalo se o velmi prestižního zaměstnavatele. Pracovala jsem na pozici asistentky vedení, které bylo zprvu belgické, poté holandské. Již po půl roce mi byla nabídnuta pozice personalistky. Zde jsem se poprvé setkala s velmi sofistikovaně pojatým personálním managementem, s propracovaným systémem evaluace zaměstnanců a jejich kontinuálním vzděláváním. Měla jsem na starost komplexní personální agendu, která zahrnovala péči o 500 zaměstnanců. Počátky byly velmi náročné. Potýkali jsme se s velkou fluktuací, kterou nám

pochopitelně pražská centrála vytýkala. Mým hlavním úkolem bylo stabilizovat personální situaci. Díky mezinárodnímu zázemí společnosti Makro jsem přišla do styku s nejnovějšími trendy v oblasti řízení lidských zdrojů. I když to byla náročná léta, dodnes čerpám ze zkušeností, které jsem v Makru nabyla. Po šesti letech přišel čas založit rodinu, narodili se mi dva synové. Na konci rodičovské dovolené jsem zaslala do nemocnice životopis, ale na zaměstnaneckém oddělení nebylo v té době žádné volné místo. Věnovala jsem se tedy headhuntingu (aktivnímu vyhledávání zaměstnanců na specifické pracovní pozice) a určitý čas působila jako personální konzultantka. Na konci roku 2013 do mé e-mailové schránky přišla nabídka na setkání s tehdejším ekonomickým ředitelem Ing. Martinem Bláhou, MBA, který průběžně prohlížel došlé žádosti o zaměstnání.

■ **Nebudeme čtenáře napínat, setkání bylo úspěšné a ty jsi nastoupila na nově zřízenou pozici manažera spokojenosti pacientů a zaměstnanců. Jak vznikla myšlenka na tuto pozici?**

Martin Bláha byl velký vizionář. Myšlenka na systematickou péči o zaměstnance a kontinuální získávání zpětné vazby od našich pacientů vzešla právě od něj. Konkrétní obrysy dostala pozice až po našem setkání s tehdejším generálním ředitelem MUDr. Břetislavem Shonem. Nemocnice v roce 2013 procházela poměrně



Bc. Iva Nováková, MBA / Foto: Jan Luxík

revoluční proměnou. Ukončovala se spolupráce s externími dodavateli služeb, nemocnici se ekonomicky dařilo a bylo důležité se vedle kvalitní medicíny věnovat také kultuře prostředí, která je podstatná jak pro pracovníky, tak pro pacienty. Pozice manažera spokojenosti pacientů a zaměstnanců vznikla v únoru 2014 a myslím, že to bylo v pravý čas.

■ Vzpomeň si na své první povinnosti?

Jedním z prvních úkolů bylo vytvořit kvalitní dotazníky a nastavit systém vyhodnocení tak, aby byl užitečný vedení společnosti i vedení našich oddělení. Rovněž jsme s kolegy z obslužných činností zlepšovali navigační systém. Založila jsem facebookový profil naší nemocnice, kam chodilo velké množství podnětů a proseb od veřejnosti. Nebudu

tvrdit, že šlo všechno zcela hladce. Nějaký čas trvalo, než jsem si získala důvěru zaměstnanců a stala se pro ně partnerem, nikoli kontrolorem. Určitý čas jsem se také angažovala v naší lékárně. Zde jsem mohla uplatnit bohaté zkušenosti z obchodní sféry. A milým úkolem, který přišel v průběhu let, se stala péče o Nemocniční zpravodaj, který jsem převzala po jeho dlouholeté redaktorce PhDr. Marii Šotolové.

■ **Od roku 2017 tvá agenda narostla o public relations (PR). Stala ses tiskovou mluvčí Nemocnice České Budějovice a holdingu Jihočeské nemocnice.** Ano. V minulosti působil v holdingu i v naší nemocnici externí tiskový mluvčí. Výhodou interního tiskového mluvčího je, že je v centru dění a je neustále obklopen kolegy, od kterých čerpá

inspiraci a podněty. Mohla jsem tak zintenzivnit naši mediální komunikaci navenek, což i samotná média považují za přínosné. Na konci roku 2021 jsem předala funkci tiskové mluvčí holdingu kolegyni z Nemocnice Strakonice, a.s. I nadále se ale budu věnovat PR Nemocnice České Budějovice, a.s.

■ **V souvislosti s covid-19 se zdravotnictví, naši nemocníci nevyjímaje, dostalo dosud nevídaného zájmu médií. Jak tuto dobu hodnotíš?**

Samozřejmě z pohledu PR komunikace nemůžeme dobu před covidem-19 s tou dnešní srovnávat. S malými přestávkami mezi jednotlivými vlnami pandemie mi telefon s dotazy novinářů drnčí již dva roky. Tlak médií byl v některých chvílích naprosto šílený. Mým úkolem bylo pokud možno odclonit neustálé

dotazy médií od generálního ředitele a dále od pana primáře MUDr. Aleše Chrdleho. Pan primář se navzdory obrovskému pracovnímu nasazení sám podílel na tvorbě našich osvětových materiálů. Z jeho iniciativy vzešlo video Jak si správně mýt ruce, které bylo převzato serverem iDNES.cz, či poučení o nákaze covidem-19, kdy v čepici se špejlemi, jako improvizovaný virus SARS-CoV-2, objasňoval základní principy boje proti nákaze.

■ **Dostáváme se ke tvé nové pozici ředitelky úseku komunikace a péče o zaměstnance. Nedochází zde pouze k personální obměně, ale mění se i název pozice (dříve se pozice jmenovala ředitel úseku personálního). Co mohou naši zaměstnanci od tvé nové role očekávat?**

Předně bych chtěla velmi poděkovat generálnímu řediteli a celému představenstvu za projevenou důvěru.

Je to pro mne velká čest být v čele právě tohoto úseku. Opravdu se nejedná pouze o změnu názvu. Úsek komunikace a péče o zaměstnance představuje nový směr, kterým se chceme v oblasti řízení lidských zdrojů vydat. Nábor nových pracovníků, regulace fluktuace, adaptační proces, výstupní pohovory, evaluace a manažerské vzdělávání jsou oblasti, kterým se chci intenzivněji věnovat. Doba se velice posunula a s ní i nároky na zaměstnance i požadavky zaměstnanců na kvalitu pracovního prostředí. Na to vše musíme jako moderní zaměstnavatel umět reagovat. Díky svému předchozímu působení jsem navázala kontakt se všemi vedoucími pracovníky. Naše komunikace byla vždy přátelská, vstřícná a konstruktivní. Těším se, že naši dosavadní spolupráci nyní ještě prohloubíme ke spokojenosti a prospěchu všech.

■ **Jaké jsou tvé první dny v nové funkci?**

Kvalitní komunikaci považuji za základní předpoklad úspěšného řízení. A její nezbytnou součástí je naslouchání. Od počátku ledna se proto setkávám se všemi primáři a vedoucími pracovníky, abych se seznámila s personální situací jejich pracovišť. Probíráme spolu další možnosti péče o zaměstnance a jejich rozvoj. Těším se také, že navážeme intenzivnější spolupráci s prof. MUDr. Mgr. Alanem Bulavou, Ph.D., který zajišťuje vzdělávání a komunikaci s lékařskými fakultami. Profesně i lidsky mě těší spolupráce s novou hlavní sestrou Mgr. Hanou Dohnalovou. Věřím, že společně za podpory generálního ředitele a ostatních kolegů posuneme naši nemocnici zase o kousek dál.

■ **Ing. Veronika Dubská**

Oddělení vnitřních a vnějších vztahů

Celý časopis si můžete prohlédnout zde!