

# HÉVÍZI SZENT ANDRÁS REUMAKÓRHÁZ ÉS GYÓGYFÜRDŐ

H-8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1. Pf. 111.



## KOMMUNIKÁCIÓS ÉS MARKETING SZABÁLYZAT

Készítette:

Czene Alexandra  
kommunikációs és  
marketing vezető

2026.07.14.  
Dátum

Ellenőrizte:

Tuboly Klaudia  
minőségirányítási felelős

2026.07.14.  
Dátum

Jóváhagyta:



Dr. Holléné  
Dr. Mándó Zsuzsanna  
intézményvezető  
főigazgató

2026.07.14.  
Dátum

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| A dokumentáció kódja:    | SZ-50       |
| Változat száma:          | 3           |
| File név:                | SZ-50.doc   |
| Oldalak száma:           | 9           |
| Mellékletek száma:       | 2           |
| Érvénybelépés időpontja: | 2026.07.14. |

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYMÁSOLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL SZABAD!

| Felülvizsgálta: | Felülvizsgálat dátuma: | Felülvizsgáló aláírása: |
|-----------------|------------------------|-------------------------|
|                 |                        |                         |
|                 |                        |                         |
|                 |                        |                         |
|                 |                        |                         |
|                 |                        |                         |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint. | Nyilvántartott példány: <input checked="" type="checkbox"/><br>Munkapéldány: <input checked="" type="checkbox"/><br>A példány sorszáma: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

A szabályzat a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. Az Szabályzatban szereplő információkat csak a minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.



Tartalomjegyzék

|     |                                                                |   |
|-----|----------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | <b>SZABÁLYZAT CÉLJA</b> .....                                  | 3 |
| 2.  | <b>SZABÁLYZAT HATÁLYA</b> .....                                | 3 |
| 3.  | <b>TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA</b> .....                               | 3 |
| 3.1 | Kommunikáció.....                                              | 3 |
| 3.2 | Marketing.....                                                 | 3 |
| 4.  | <b>AZ INTÉZTMÉNY KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK FORMÁI</b> .....      | 3 |
| 4.1 | Nyilatkozattétel rendje.....                                   | 4 |
| 4.2 | A média megkeresése esetén írásbeli tájékoztatás nyújtása..... | 5 |
| 4.3 | Közlemények kiadása.....                                       | 5 |
| 4.4 | Szakmai kiadványok, hirdetések megjelentetése .....            | 5 |
| 4.5 | Sajtótájékoztató szervezése .....                              | 6 |
| 4.6 | Online kommunikáció .....                                      | 6 |
| 5.  | <b>BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ</b> .....                                | 6 |
| 6.  | <b>KOMMUNIKÁCIÓS TÁRGYÚ BESZERZÉSEK</b> .....                  | 7 |
| 7.  | <b>MARKETINGSTRATÉGIA MEGHATÁROZÁSA</b> .....                  | 8 |
| 8.  | <b>MELLÉKLETEK</b> .....                                       | 9 |



## 1. SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő (továbbiakban: Intézmény) kommunikációs és marketing tevékenységét.

## 2. SZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen szabályzat hatálya az Intézmény minden szervezeti egységét érintő kommunikációs és marketing tevékenységére terjed ki.

## 3. TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA

### 3.1 KOMMUNIKÁCIÓ

A Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő kommunikációs tevékenysége célzottan támogatja az Intézmény szakmai hitelességét, gyógyturisztikai vonzerejét és munkáltatói imázsát. A kommunikáció fókuszában a gyógyító munka, a természetes gyógytényezők (pl. Hévízi-tó, iszap), valamint az elnyert szakmai díjak és dolgozói jóléti programok állnak. Az Intézmény több csatornán – helyi és országos médiában, saját webes és közösségi felületein – jelenik meg.

### 3.2 MARKETING

A Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő marketingtevékenysége elsősorban a Tófürdőre, mint kiemelt turisztikai attrakcióra, a tradicionális gyógyászati szolgáltatások összehangolt népszerűsítésére és a Hotel Spa Hévíz szolgáltatásainak értékesítésére fókuszál. Célja a belföldi és nemzetközi egészségturisztikai piac megszólítása, különös tekintettel a reumatológiai, mozgásszervi és rehabilitációs, illetve a prevenciók célú kezelésekre.

Kommunikációs csatornái közé tartozik a digitális jelenlét (weboldal, közösségi média), szakmai rendezvényeken való részvétel, egészségturisztikai partnerekkel való együttműködés, valamint célzott kampányok indítása különböző piaci szegmensek felé (pl. idősebb korosztály, prevenciók szolgáltatások iránt érdeklődők).

## 4. AZ INTÉZMÉNY KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK FORMÁI

A külső szervezetekkel/személyekkel kapcsolatban az Intézmény munkatársai a következő kommunikációs tevékenységeket folytatják:

- a) Intézmény képviselete a médiában,



- b) nyilvánosság tájékoztatása (sajtótájékoztatás), egészségügyi és turisztikai témájú szakmai rendezvények,
- c) online kommunikációs eszközök,
- d) szakmai vásárokon, kiállításokon való részvétel.

#### 4.1 NYILATKOZATTÉTEL RENDJE

Az Intézményt érintő bármely írásbeli vagy szóbeli nyilatkozat megtétele, továbbá az Intézmény területén vagy azzal összefüggésben kép- és videófelvétel készítése, valamint a médiában történő megjelenés a főigazgató nyilatkozatot megelőző tájékoztatásával történhet.

Amennyiben a nyilatkozat, a felvételkészítés vagy a médiamegjelenés az egészségügyi ágazatot, a fenntartó hatáskörébe tartozó ügyeket, illetve beruházásokat érinti, a vonatkozó médiatartalom elkészítésére és közzétételére az Országos Kórházi Főigazgatóság Kommunikációs Osztályával történt előzetes egyeztetést, valamint annak jóváhagyását követően kerülhet sor.

A jóváhagyás a Kommunikációs és marketing osztály közreműködésével, a nyilatkozat tárgyát képező témakörre (tartalmára, terjedelmére, jelentőségére), illetve egyéb körülményeire tekintettel írásban vagy szóban lefolytatott egyeztetés útján történik.

Nyilatkozattételre a Főigazgató jogosult az Intézmény nevében. A Főigazgató meghatalmazásával a vezetők, az orvosok és az egészségügyi dolgozók, illetve a kijelölt munkatársak az ő (szak)területüket érintő kérdésekben szintén jogosultak nyilatkozni.

Képmás és hangfelvétel készítéséhez és felhasználásához Hozzájáruló nyilatkozat (3. számú melléklet) kitöltése szükséges.

Az intézmény főigazgatója köteles gondoskodni arról, hogy

- a) az intézmény képviselője haladéktalanul álljon a sajtó rendelkezésére,
- b) a sajtó megkereséseit az intézmény folyamatosan fogadja és gondoskodik azok mielőbbi megválaszolásáról,
- c) a sajtómegkeresések fogadására szolgáló telefonszámot és e-mail címet az intézményi honlapon közzé tegyék,
- d) a sajtómegkeresések megválaszolásakor a transzparencia elvének minél szélesebb körű szem előtt tartása mellett szakmailag megalapozott, tárgyyszerű válaszokat adjon,



- e) a válaszokban törekedni kell a politikai állásfoglalás elkerülésére, azzal, hogy a szakterületeket érintő kérdésekben szakmailag megalapozott véleményt megfogalmazhat,
- f) az intézménybe a sajtó méltányos szabályok szerint léphet be, a betegek személyiségi jogai és méltósága megvédése mellett felvételeket készíthessen a nyilvánosság tájékoztatása érdekében.

#### 4.2 A MÉDIA MEGKERESÉSE ESETÉN ÍRÁSBELI TÁJÉKOZTATÁS NYÚJTÁSA

A média megkeresése esetén a hivatalos válasz tervezetét az érintett szervezeti egység vezetője készíti el (különös tekintettel a szakmai tartalom megfelelő kialakítására), majd a tervezet egyeztetésre kerül a Kommunikációs és marketing osztállyal, majd annak Főigazgató által történő jóváhagyását követően küldi meg a média részére.

Az egyes orvosszakmai kérdésekben, továbbá a szakmai folyóiratok számára készített, jellemzően a hatályos jogszabályi, illetve szakmai előírásokat ismertető, vagy egyébként ismeretterjesztési, tudományos, oktatási stb. célból készült írásos anyagok tekintetében szintén az e bekezdésben foglaltak szerint kell eljárni.

A külső média az Intézmény megkeresésekor felvételkedészítési nyilatkozat kitöltésére kötelezett (1. számú melléklet), amennyiben fotó-, vágókép-, videó készítésre is igényt tart, amelyet írásban tesz meg és az Intézmény részére átadja (e-mailben vagy a helyszínen személyesen).

#### 4.3 KÖZLEMÉNYEK KIADÁSA

Az Intézmény feladatkörét érintő, országos vagy helyi médiaérdeklődésre számot tartó szervezeti/szakmai kérdéseket tartalmazó sajtóközlemény kiadásával kapcsolatos feladatokat (közlemény tartalmának kialakítása, szakmai egyeztetése, médiával történő kapcsolattartás stb.) a Főigazgató által esetenként meghatározott feltételek szerint a Kommunikációs és marketing osztály látja el. Országos jelentőségű, illetve az Országos Kórházi Főigazgatóság vagy a Főigazgató által meghatározott ügyekben a sajtóközlemény kiadását megelőzően a Kommunikációs és marketing osztály gondoskodik az Országos Kórházi Főigazgatóság kijelölt kapcsolattartó sajtómunkatársával történő előzetes egyeztetésről. A sajtóközleményt a Főigazgató jóváhagyását követően a Kommunikációs és marketing osztály küldi meg a média részére.

#### 4.4 SZAKMAI KIADVÁNYOK, HIRDETÉSEK MEGJELENTETÉSE

Az Intézmény szakmai feladatkörét érintő kérdésekben kiadványok, hirdetések és egyéb tájékoztatók tervezeteit az érintett szervezeti egység vezetője készíti el (különös tekintettel a szakmai tartalom



megfelelő kialakítására), majd a tervezet egyeztetésre kerül a Kommunikációs és marketing osztállyal, melyek ezt követően kerülnek elkészítésre.

#### 4.5 SAJTÓTÁJÉKOZTATÓ SZERVEZÉSE

Az Intézmény feladatkörét érintő témakörben megszervezésre kerülő sajtótájékoztatót – a Főigazgató által esetenként meghatározott feltételek szerint – a Kommunikációs és marketing osztály szervezi, melynek során leegyezteti annak helyszínét, időpontját, időtartamát, illetve azon témaköröket, melynek okán a sajtótájékoztatóra sor kerül.

Sajtóesemények során az Intézmény törekszik az információk átadására, közmegbecsülés megóvására és növelésére, továbbá tartózkodik minden olyan magatartástól és nyilatkozattól, ami az Intézmény tekintélyét, jó hírnevét csorbíthatja.

#### 4.6 ONLINE KOMMUNIKÁCIÓ

Az Intézmény weboldalának (www.spaheviz.hu és a jegy.spaheviz.hu) tartalmi kialakításáért a Főigazgató és a részlegvezetők egyetértésében a közösen meghatározott szakmai tartalommal a Kommunikációs és marketing osztály felel.

#### Külső kommunikáció az alábbi social média felületeken történik:

- Facebook oldalak:
  - Tófürdő
  - Fedett Fürdő és Terápiás Centrum
  - Kinesiolab
  - Szálloda
- Instagram oldalak:
  - Tófürdő
  - Szálloda

A Hotel Spa Hévíz weboldalának (www.hotelspaheviz.hu) tartalmi kialakításáért, aktualitásáért és az intézményi honlap kommunikációs elveivel megegyező arculatért a Szálloda vezetője felel.

### 5. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A belső kommunikáció közvetlen célja, hogy megismertesse a munkatársakkal az Intézményi célkitűzéseket és magatartásformákat, azonosuljanak vele és tevékenységük során ennek megfelelően járjanak el.



A belső kommunikáció funkciói:

- Szervezetirányítási funkció: a szervezeti egységek, a munkatársak informálása, bevonása, a tevékenységhez szükséges feltételek biztosítása.
- Hatékonyságnövelési funkció: a munkavégzés kreativitásának, innovativitásának növelése, motiválása, jutalmazása.
- Image-formáló funkció: vállalati kultúra, a külső és belső identitás és márka építésének, az imázs javításának eszköze.
- Humánpolitikai funkció: a munkatársak kiválasztását, megtartását, együttműködését, elégedettségét, elkötelezettségét támogató eszközök.

**Feladata:**

- Az Intézményhez tartozás érzésének kialakítása, a szervezet belső közvéleményének formálása.
- Az elkötelezettség, lojalitás megteremtése és növelése.
- Az Intézmény munkatársainak motiválása, a munkamorál növelése.
- A vezetéség döntéseinek információs, kommunikációs támogatása.
- Szakmai programok kezdeményezése, tervezése, lebonyolítása és kiértékelése.
- A dolgozók informálása az Intézmény céljairól, eredményeiről, valamint feladatairól.
- Az Intézmény arculatának tudatos fejlesztése és ápolása.
- Az Intézményi image fejlesztése a szervezet tagjain keresztül.
- A vállalati kultúra megteremtése és fenntartása. Értékes munkaerő megtartása.
- Az Intézmény kommunikációs magatartásának irányítása, alapozása és hitelessé tétele.
- A munkavállalók egymás közti belső kommunikációs csatornáinak kialakítása.
- Az Intézményi és egyéni siker támogatása.

Belső PR eszközrendszere: megbeszélések, interjúk, értekezletek, rendezvények, előadások, körlevelek, vállalati folyóiratok, hirdetőtáblák, intranet.

## 6. KOMMUNIKÁCIÓS TÁRGYÚ BESZERZÉSEK

A 162/2020. (IV.30.) kormányrendelet szabályozza:

- a hatálya alá tartozó szervezetek kommunikációs beszerzéssel, szponzorációval és szervezetfejlesztéssel összefüggő adatszolgáltatási és bejelentési kötelezettségeit,
- a Nemzeti Kommunikációs Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) feladataira és eljárására vonatkozó szabályokat,



- c) a kommunikációs beszerzéshez és a szervezetfejlesztési beszerzéshez kapcsolódó központosított közbeszerzési és beszerzési eljárások szabályait és
- d) a Hivatal által a központosított közbeszerzési és beszerzési eljárás előkészítése és lefolytatása során ellátott feladatokért fizetendő közbeszerzési díj mértékét.

Az Intézmény köteles a Portálon meghatározott tartalom és struktúra szerint az éves kommunikációs tervet és az éves szervezetfejlesztési tervet a tárgyév január 31. napjáig a Hivatal részére feltölteni.

A kommunikációs beszerzések az alábbi területekre terjednek ki:

- kutatási feladatok,
- PR ügynökségi szolgáltatások,
- online kommunikációs és közösségi média szolgáltatások,
- grafikai tervezés és gyártás,
- médiatervezés és vásárlás,
- kommunikációs kampány keretében megvalósuló rendezvényszervezés.

Az érintett témákkal kapcsolatos beszerzések kizárólag a Nemzeti Kommunikációs Hivatal előzetes engedélye után folytathatók le az adott évre megküldött és engedélyezett terv alapján.

## 7. MARKETINGSTRATÉGIA MEGHATÁROZÁSA

A Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő marketingtevékenységének célja, hogy erősítse az Intézmény hazai és nemzetközi ismertségét, mint kiemelkedő gyógyászati és turisztikai központ. A stratégia középpontjában a gyógyturizmus fellendítése, a természetes gyógytényezők és környezet előnyeinek hangsúlyozása, valamint a magas színvonalú szolgáltatások és szakmai elismerések kommunikálása áll. A marketingeszközök ötvözik az online megjelenést, a közösségi médiát, a személyre szabott gyógycsomagokat és a stratégiai partnerekkel való együttműködést. Emellett kiemelt figyelmet kap a munkáltatói márkaépítés és a munkatársak megtartását, megbecsülését támogató belső kommunikáció.

Az Intézmény Kommunikációs és marketing osztálya minden év végén elkészíti a következő évre vonatkozó marketingtervét, amelyben az eszközök mellett a költségvetés is meghatározásra kerül. A marketingstratégia Hévíz város marketing terveivel összhangban kerül megalkotásra.



## 8. MELLÉKLETEK

| Kód       | Cím                     | Oldalak száma |
|-----------|-------------------------|---------------|
| SZ-50 M01 | Nyilatkozat             | 1             |
| SZ-50 M02 | Hozzájáruló nyilatkozat | 1             |





**Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő**

**részére**

**8380 Hévíz**

**Dr. Schulhof Vilmos sétány 1.**

## NYILATKOZAT

Alulírott

Név:

Székhely:

Céggjegyzékszám:

Adószám:

Képviseli:

nyilatkozom, hogy

- a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő (a továbbiakban: Engedélyező) székhelyén (8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1.) felvételeket (fénykép-, illetve videofelvételt) kizárólag az Engedélyező előzetes engedélyének birtokában, az Engedélyező intézményének látogatói, vendégei és dolgozói **személyiségi jogainak** legmesszemenőbb tiszteletben tartása mellett, az **Engedélyező Intézmény házirendjében foglaltak szerint** (<https://spaheviz.hu/szent-andras-reumakorhaz/tajekoztatok/intezmenyi-hazirend.html>) és az **adatvédelmi jogszabályokban** rögzített szabályoknak megfelelően készíti el,
- az elkészített felvételeket az elkészítést követő 5 munkanapon belül az Engedélyezőnek a felhasználáshoz való hozzájárulás megadása érdekében bemutatom,
- a hozzájárulás megadásával jóváhagyott felvételeket Intézményünk kizárólag a tevékenységi köréhez kapcsolódó, saját célra használja fel.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben Intézményünk a felvételeket a fenti nyilatkozattal és az Engedélyező által megadott, fentebb hivatkozott előzetes engedély és hozzájárulás tartalmával és terjedelmével ellentétes, vagy az azokban foglaltakat meghaladó módon használja fel, az Engedélyező a jogosulatlan felhasználás miatt jogi eljárás megindítására jogosult.

Kelt: ....., ..... év ..... hónap ..... nap





## HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT

képmás és hangfelvétel készítéséhez és felhasználásához

a 2013. évi V. törvény 2:48. §. alapján

### Alulírott

Név: .....

Született: .....

Anyja neve: .....

Lakcím: .....

a fenti jogszabályi megjelölés alapján önkéntesen, befolyásmentesen és határozottan hozzájárulok ahhoz, hogy rólam képmás (foto vagy video) és/vagy hangfelvétel készüljön az alábbiak szerint:

### Felvétel készítésének helye:\*

- Hévízi Tófürdő
- Hotel Spa Hévíz\*\*\*\*
- Szent András Reumakórház
- Fedett Fürdő és Terápiás Centrum
- ..... Egyéb:

Felvétel készítésének ideje: .....

### Hozzájárulásom alapján felhatalmazom

Cégnév: Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő  
Székhely: 8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1.

**A jogosultat arra, hogy a felvételt az alábbi okból, célból és helyen felhasználja és nyilvánosságra hozza:** Intézmény kommunikációs és marketing tevékenysége során a fent megjelölt részleg népszerűsítése céljából felhasználhassa a felvételt hirdetések, PR cikkek, szírlapok, hirdetési felületek elkészítéséhez és publikálásához.

Tudomásom van arról és elfogadom, hogy a hozzájárulásom az esetleges nyilvánosságra hozatal és az internetes technológia miatt természetéből fakadóan vissza nem vonható, a korlátozás csak a tiltó nyilatkozatom megtételét követő időszakra köti a jogosultat.

Kelt.: .....

.....  
nyilatkozattevő

\* A megfelelő szöveg aláhúzendó.

