

# Zdravnik na sodišču javnega mnenja

dr. Damjana Pondelek  
strateška svetovalka  
krizna komunikatorka

[www.urednica.si](http://www.urednica.si)

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

Zdravnik je  
v družbenih očeh  
vedno kriv.

*Urednica.*

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*



# Zakaj?

Zakaj  
se družba  
odzove  
ogorčeno,  
silovito?



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

Ker je zdravje osebno.  
Zelo osebno.  
Za vsakogar med nami.



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

Ker verjamemo,  
da nam zdravje/  
zdravljenje  
pripada.

BUFFET  
ALL YOU CAN EAT



Ker verjamemo, da  
**zmorete vse.**



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

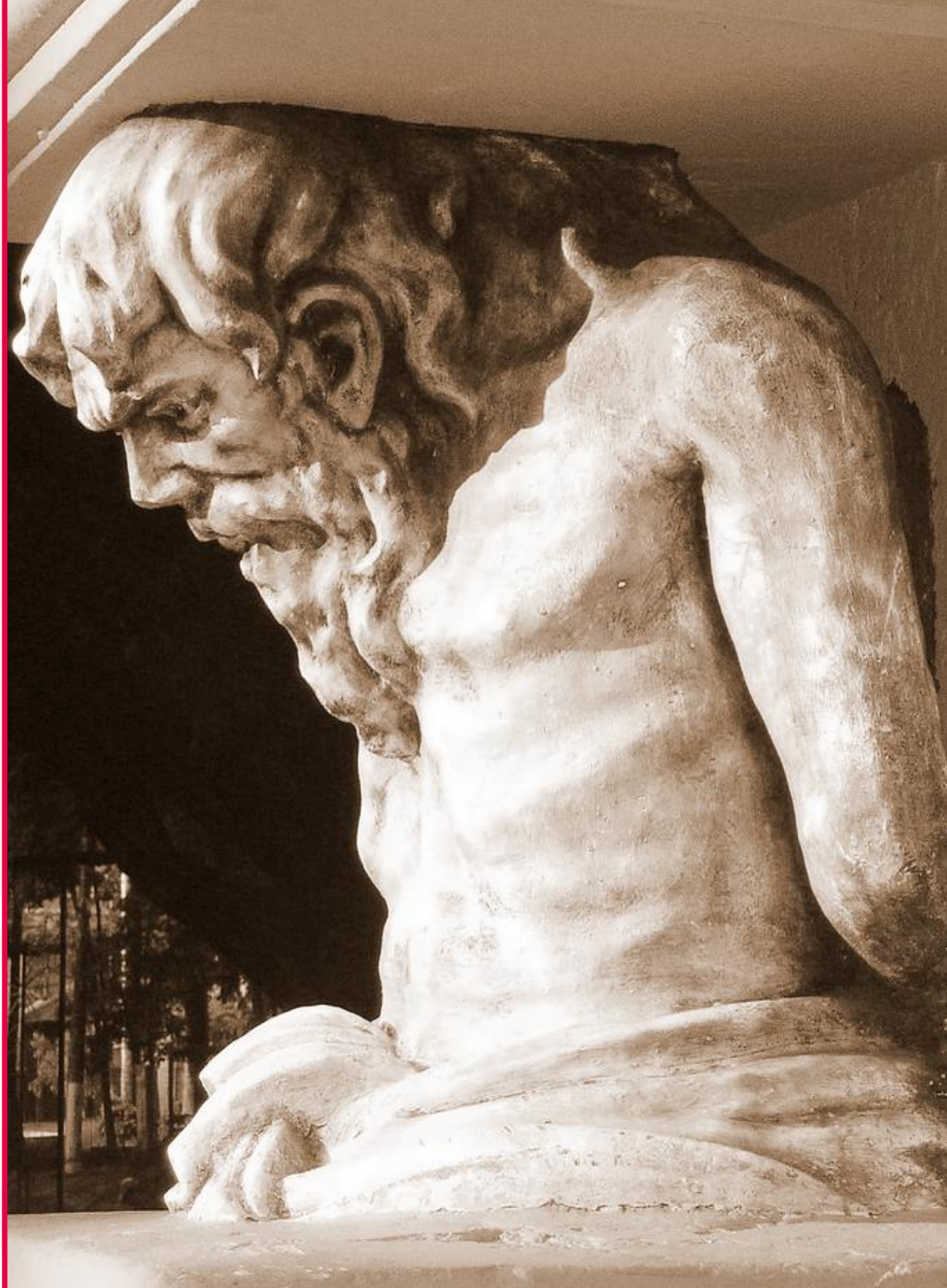


# Okolja visokih pričakovanj:

- Brez milosti
- Javni odziv je čustven, ogorčen, silovit
- Krizne situacije in afere so pogostejše in zahtevnejše, bolj zapletene, terjajo strokovno vodenje
- Izpostavljeni posameznik lahko izgubi prav vse, tudi ugled in dostojanstvo

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

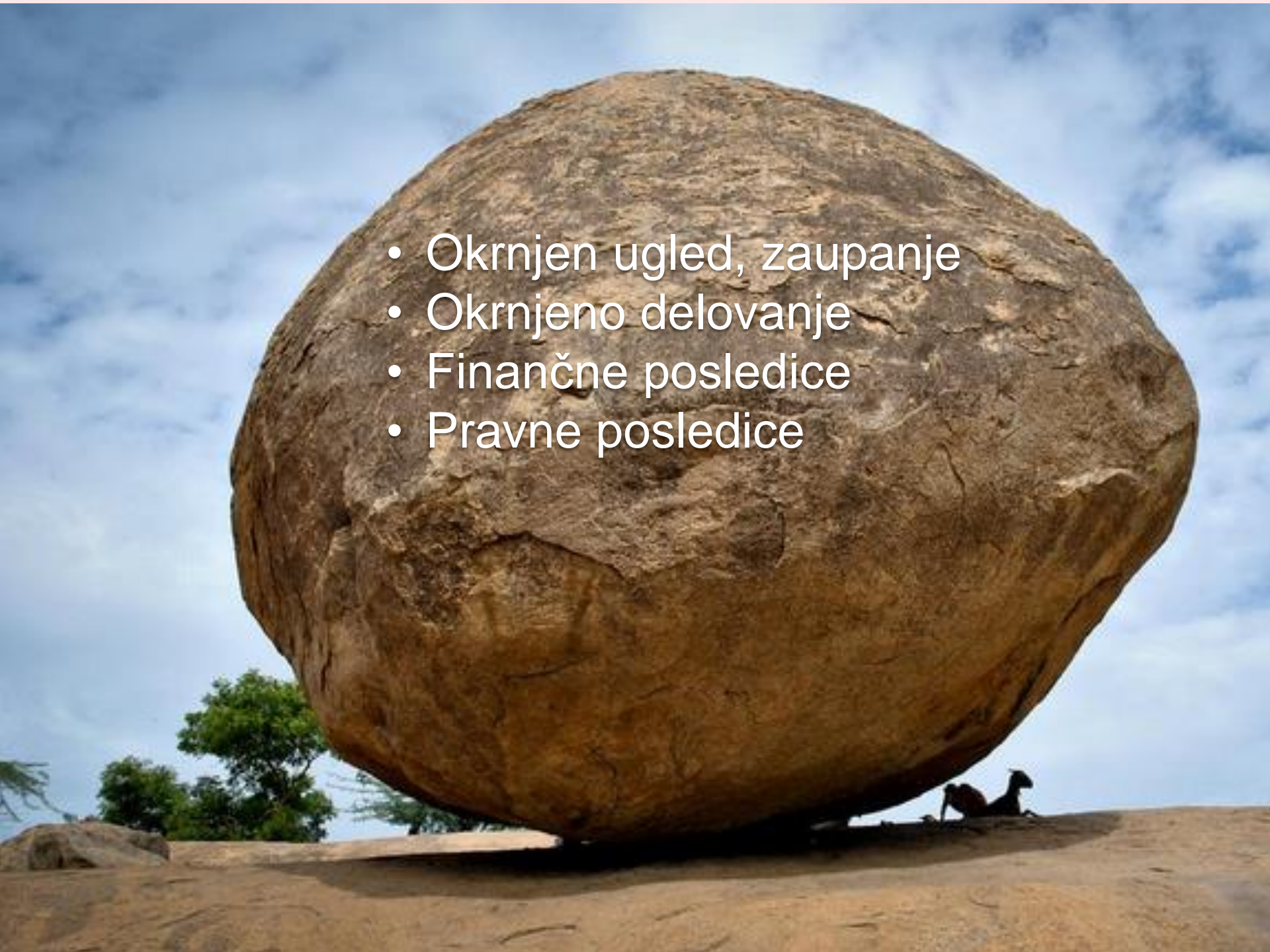


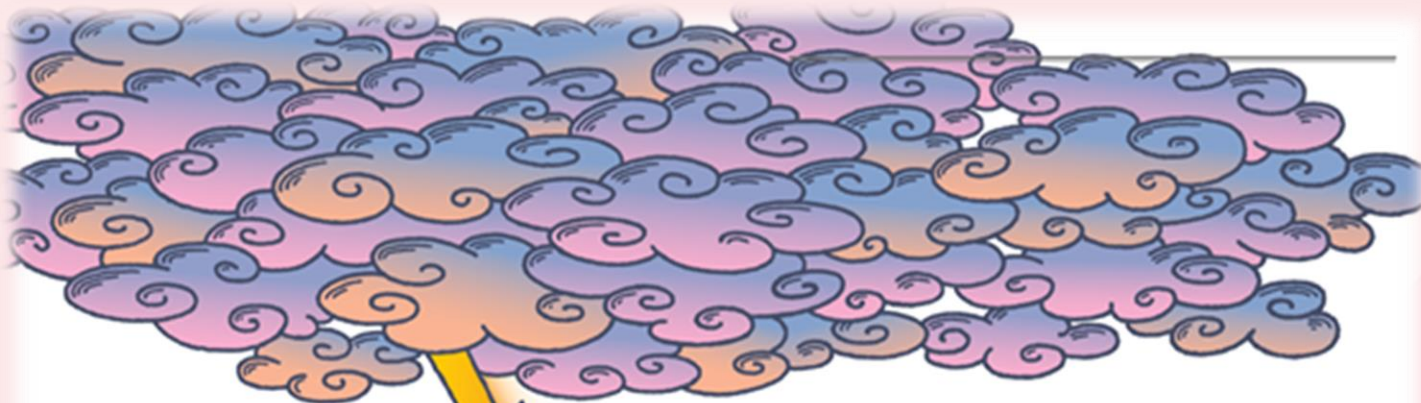


# Težko breme za posameznika

- Izguba dobega imena
- Izguba dostojanstva
- Izguba ugleda
- Izguba zaupanja
- Izguba službe, položaja
- Izguba ljudi, ki si jih do včeraj štel za prijatelje
- Zdravstvene posledice
- Izguba finančne, eksistenčne varnosti



- 
- Okrnjen ugled, zaupanje
  - Okrnjeno delovanje
  - Finančne posledice
  - Pravne posledice



“ TO JE BIL TRENUTEK, KO SE JE MOJ SVET USTAVIL. VSI SO NEIZPROSNO RINILI VAME IN TERJALI ODGOVORE, KI JIH POTEM SPLOH NISO BILI PRIPRAVLJENI POSLUŠATI. MENI PA STA STISKA IN OHROMLJENOST PREPREČEVALI, DA BI SE BORIL ZASE, KOT SE SICER BORIM ZA VSAKEGA BOLNIKA. NAJTEŽJE JE, KER OSTANEŠ SAM, BREZ POMOČI. ”

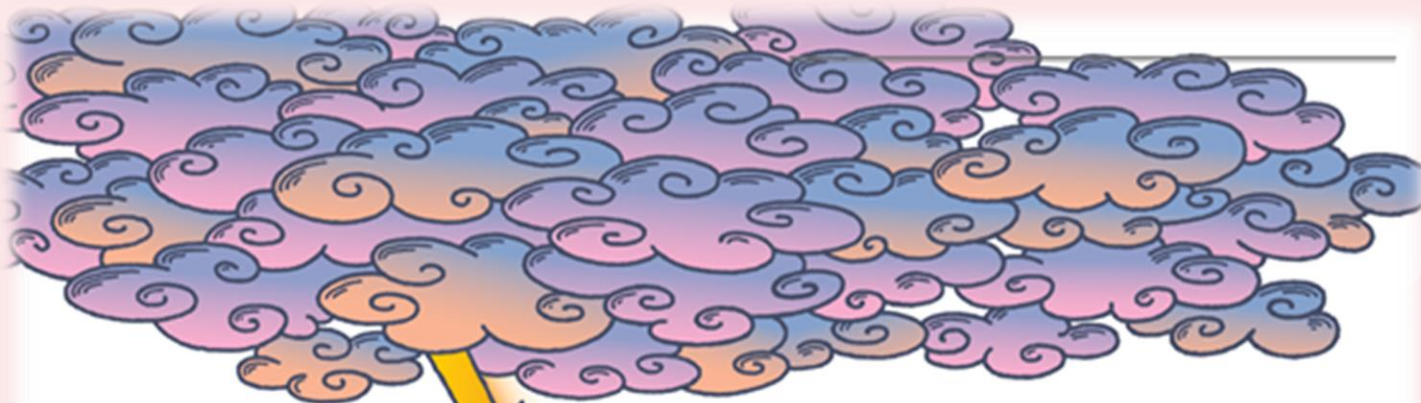
ZDRAVNIK PO RAZREŠENI KRIZNI SITUACIJI (NE ŽELI BITI IMENOVAN)



- Porušeno **zaupanje**.
- Skrhani odnosi med sodelavci.
- Negativna javna izpostavljenost.
- Slabitev ugleda institucije.
- **Pretreseni bolniki.**
- **Prizadeti svojci.**
- **Skrušeni zdravstveni delavci.**
- **Izgubljeno vodstvo.**

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*



“ TO JE BIL TRENUTEK, KO SE JE MOJ SVET USTAVIL. VSI SO NEIZPROSNO RINILI VAME IN TERJALI ODGOVORE, KI JIH POTEM SPLOH NISO BILI PRIPRAVLJENI POSLUŠATI. MENI PA STA STISKA IN OHROMLJENOST PREPREČEVALI, DA BI SE BORIL ZASE, KOT SE SICER BORIM ZA VSAKEGA BOLNIKA. NAJTEŽJE JE, KER OSTANEŠ SAM, BREZ POMOČI. ”

ZDRAVNIK PO RAZREŠENI KRIZNI SITUACIJI  
(NE ŽELI BITI IMENOVAN)



## Kaj torej?

# Urednica.

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

# Pričakovanja in realnost

- Spoznati pričakovanja
- Upravljati z njimi

Realnost

Pričakovanja

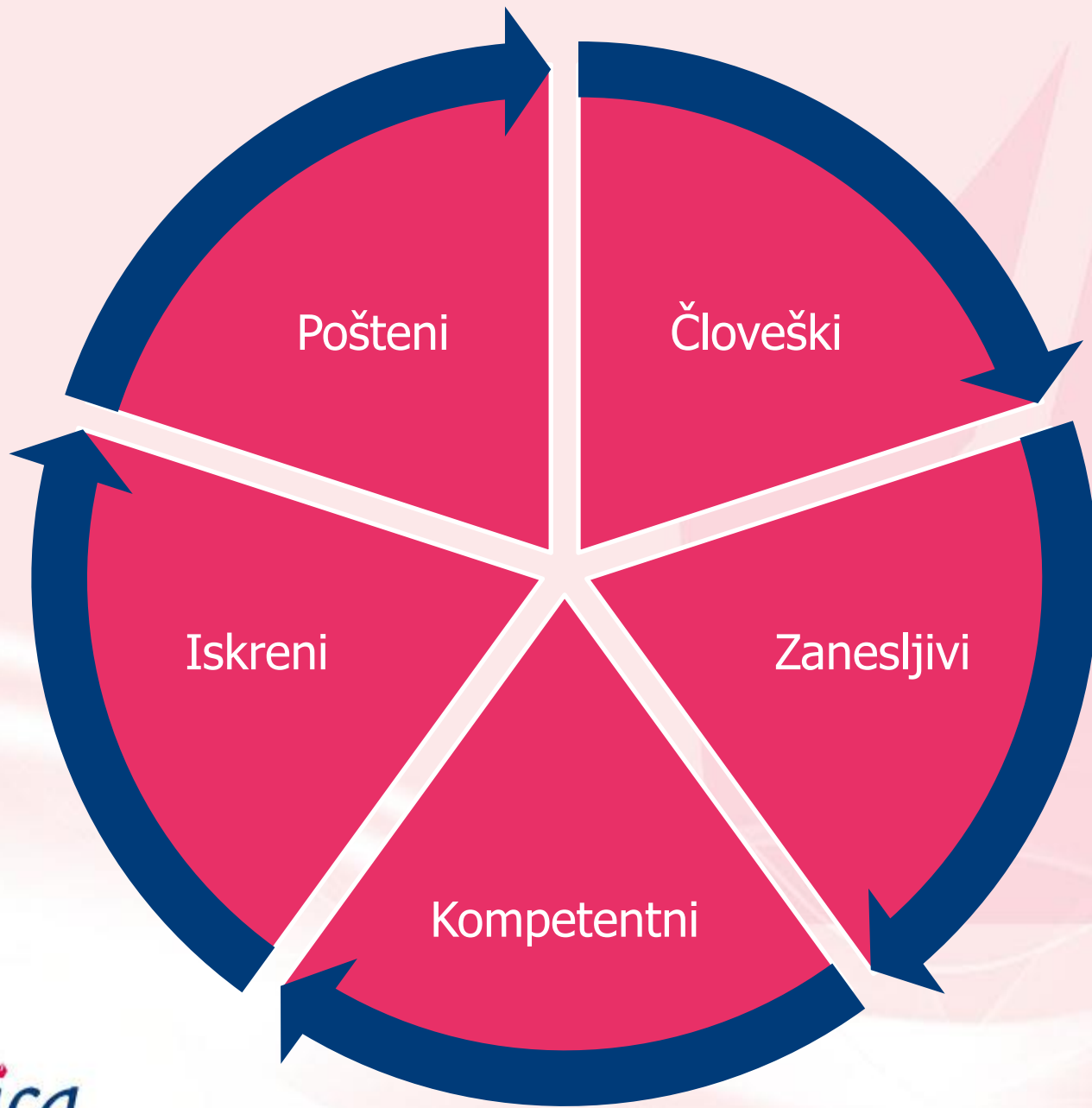
**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*



Realnost

Pričakovanja



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

# Odnosi v kolektivu





# Profesionalizacija vodenja



# Denarno nadomestilo ob zdravstvenih zapletih, neželenih izidih zdravljenja



## Nekrivdni sistem

V primerih zdravstvenih zapletov bi morali imeti tudi slovenski bolniki oz. njihovi svojci samodejno možnost prejeti ustrezno denarno nadomestilo zaradi zdravstvenega zapleta oz. neželenega izida zdravljenja.

## Krivdni sistem

Dolga in mukotrpna sodna pot dokazovanja upravičenosti do odškodnine

Jemlje dostojanstvo bolnikom/svojcem/zaposlenim v zdravstvu

Dokazati je potrebno, da je kriv zdravstveni delavec, bolnišnica

Sodni postopki, medijska izpostavljenost, strah in nezaupanje, obrambna medicina

**Pravočasno**  
**prepoznati**  
**skorajšnje krizno**  
**situacijo**

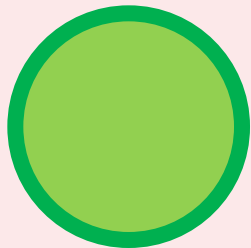
**Urednica.**

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

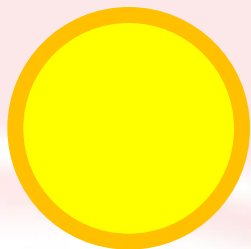
**Pravočasno**  
prepoznati  
skorajšnje **krizno**  
situacijo

**Pravočasno**  
prepoznati  
skorajšnje **krizno**  
situacijo

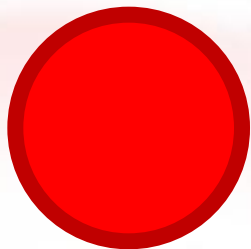
**Pravočasno**  
prepoznati  
skorajšnje **krizno**  
situacijo



Ukrepite, vendar stvari ne gredo v pravo smer.



Kritični dogodek se preveša v krizno situacijo, ki se bo zdaj zdaj razlila v družbeni prostor.



Vsi želijo vaše odgovore in jih hkrati ne sprejemajo.



Vsi želijo vašo glavo.

**Urednica.**

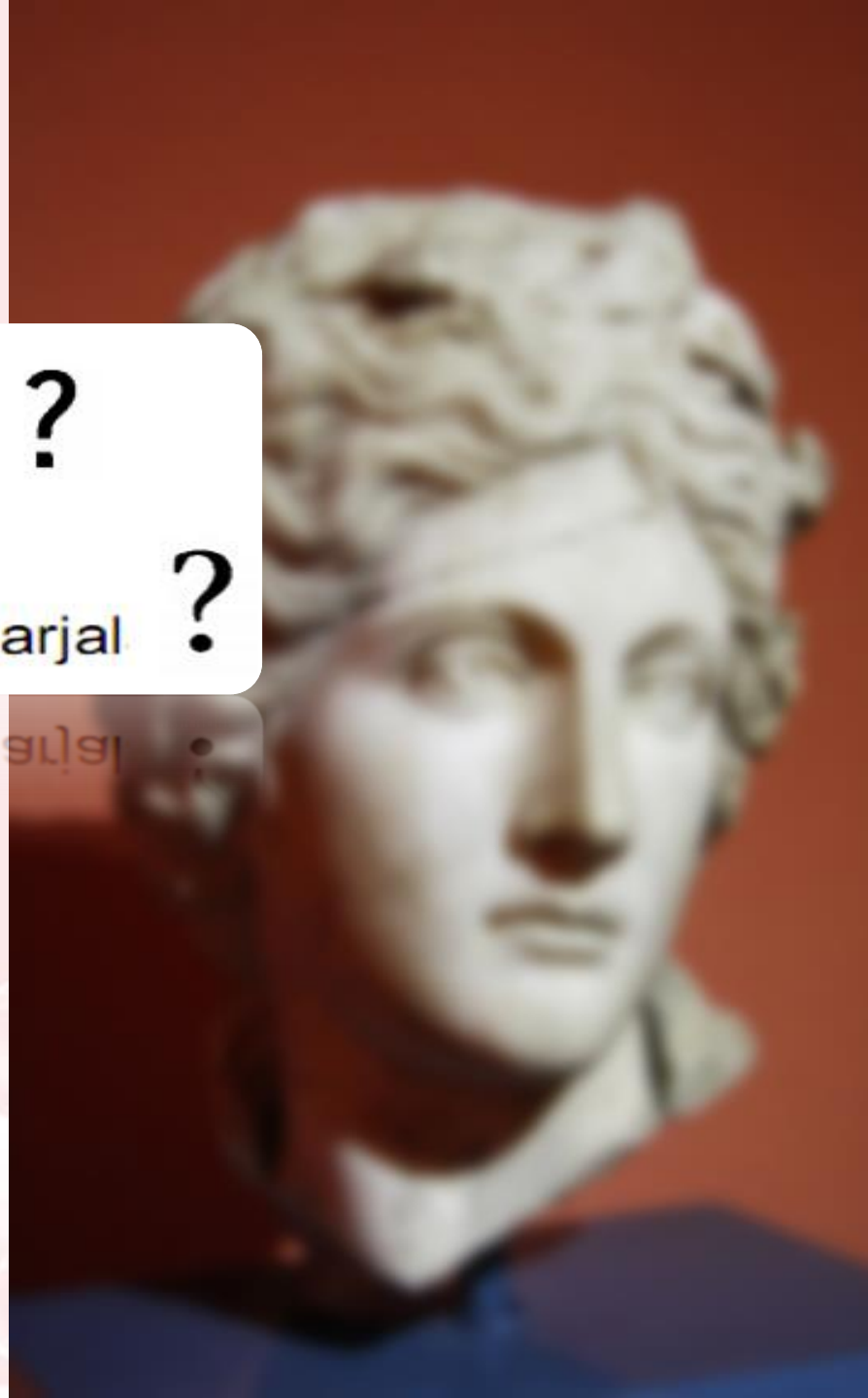
Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

**Kdo je kriv ?**

**Kdo** bo odgovarjal ?

**Urednica.**

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...



Sodišče javnega mnenja:

Sem pač  
čustven!!!

(in ima slabe živce)

ZELO OSEBNO!



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

Pravica do  
obrambe

Varstvo  
človekove  
osebnosti in  
dostojanstva

Enako  
varstvo  
pravic

Pravica do  
sodnega  
varstva

Načelo  
zakonitosti

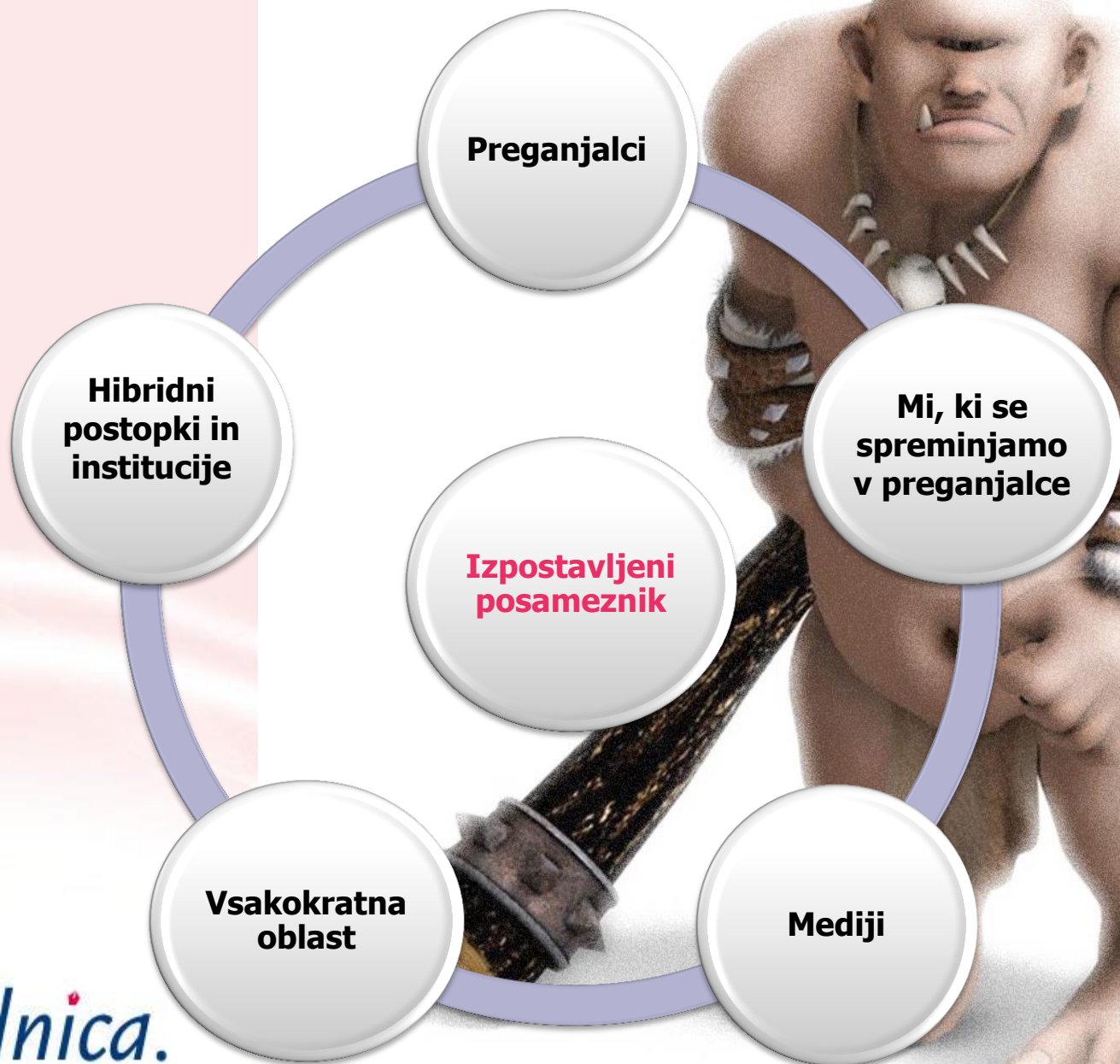
Domneva  
nedolžnosti

Človekove pravice  
pripadajo tudi vam

**Urednica.**

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...





**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*



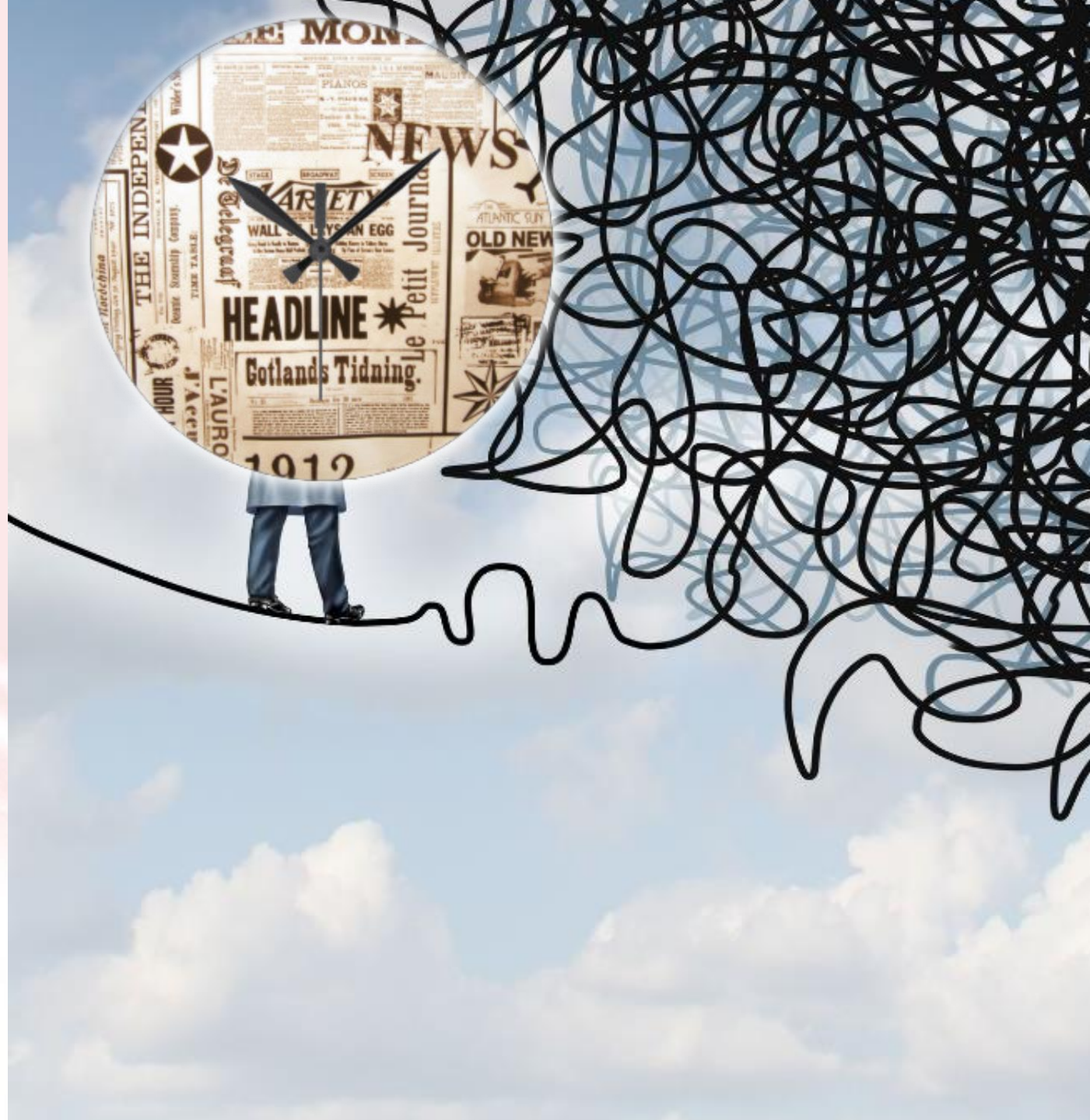


Če se malo skrijemo, bo minilo...

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

- 45 minut
- 6 ur
- 3 dni
- 2 tedna



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

# V pričakovanju nepričakovanega...

- evidentiranje najverjetnejših kriznih dogodkov
  - Katere krizne situacije so verjetne v našem primeru?
- evidentiranje področij ranljivosti
  - Kaj lahko storimo za zmanjšanje ranljivosti?
- akcijski načrt za krizno komuniciranje
  - Kaj bom storili in kako bom ravnali, če pride do kriznega dogodka?
- vzpostavitev kriznega tima
  - Kdo mi bo pomagal v primeru krizne situacije?
- pridobivanje znanj in kompetenc za učinkovito upravljanje kriznih situacij

# Ko se zgodi krizna situacija...

- Reagiranje
  - aktivacija kriznega tima
- **DELO, DELO, DELO**
- Informiranje

Pravočasna, točna in verodostojna informacija....

- zaposlenim
- bolnikom, svojcem
- ostalim ključnim javnostim
- medijem

...je najučinkovitejša strategija za preprečevanje govoric in neresničnih informacij.

- Sistemski ukrepi

**Urednica.**

Ureja odnose, komunikacije, publikacije...

# Humanizacija odnosov

V odnosu zaposleni – uporabniki

V odnosu vodstvo – zaposleni

Zaupanje.

Spoštovanje.

Empatija.

Dostojanstvo.

Avtonomija.

Podpora.

Sodelovanje.

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*



Hvala!

[www.urednica.si](http://www.urednica.si)

041/ 773 540

[info@urednica.si](mailto:info@urednica.si)

<http://www.facebook.com/Urednica>

<https://www.facebook.com/damjana.pondelek>

**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*

# Razprava



**Urednica.**

*Ureja odnose, komunikacije, publikacije...*