

✘ Oliwia Tarasewicz-Gryt, 2015-02-02 07:00

Lekarz czy służący?

✘

Minister zdrowia spacyfikował pazernych lekarzy-biznesmenów. Taki przekaz niosła druga z konferencji prasowych po zakończonych negocjacjach Ministerstwa Zdrowia z Porozumieniem Zielonogórskim. Z kolei na pierwszej, tej zorganizowanej przez PZ, lekarze donosili o swoim sukcesie. Kto wygrał? To pytanie wciąż pozostaje otwarte.

Minister zdrowia spacyfikował pazernych lekarzy-biznesmenów. Taki przekaz niosła druga z konferencji prasowych po zakończonych negocjacjach Ministerstwa Zdrowia z Porozumieniem Zielonogórskim. Z kolei na pierwszej, tej zorganizowanej przez PZ, lekarze donosili o swoim sukcesie. Kto wygrał? To pytanie wciąż pozostaje otwarte.

Negocjacje w stylu „wygrana – wygrana” zakładają porozumienie i satysfakcję obu stron. Stronami byli przedstawiciele ochrony zdrowia, a stawką zdrowie pacjenta. Mimo że udało się zawrzeć kompromis w kilku kwestiach, w oczach opinii publicznej te negocjacje skończyły się wygraną resortu. Minister wielokrotnie powtórzył: „Przekonaliśmy lekarzy, że ich oczekiwania nie są możliwe do spełnienia”, dodając: „Musimy skończyć z tym, że lekarze Porozumienia Zielonogórskiego dyktują swoje warunki”. Sławomir Neumann ostatecznie podsumował – „Dziękujemy [PZ – red.], że przyjęli nasze argumenty, których przez ostatnie miesiące nie przyjmowali”. To była raczej demonstracja siły, nie zreferowanie satysfakcjonującego obie strony porozumienia.

Jak zachować twarz?

Kilka minut wcześniej prezes PZ Jacek Krajewski mówił o sukcesie negocjacji i twierdził: „Jest potrzebna organizacja lekarzy, która ma prawo krytycznie się wypowiadać. Nie udało się jej zniszczyć”. Czy jednak udało się jej zachować twarz? Jeśli wziąć pod uwagę napastliwe komentarze w Internecie – niestety nie. Można je zbagatelizować, uznać, że zwolennicy protestu nie udzielają się w Internecie, a z ignorantami nie należy dyskutować. Lepiej jednak wykorzystać to, że światła są skierowane na lekarzy POZ i zaważyć o wizerunek. Informować i uświadamiać, jak działa system, któremu wszyscy podlegają.

Fatalny wizerunek lekarzy

Wizerunek lekarzy – nie tylko POZ – znacznie ucierpiał. Społeczeństwo, które z zasady nie ufa politykom, dziś ufa im bardziej niż lekarzom – choć lekarz to zawód zaufania. To bardzo smutna diagnoza, nie tylko dla lekarzy, ale przede wszystkim dla społeczeństwa. Poczucie bezpieczeństwa i zadowolenie mają ogromny wpływ na tzw. jakość życia.

Dlaczego w wojnie pomiędzy ministerstwem a lekarzami POZ pacjenci opowiedzieli się za ministerstwem? To proste – nikt nie lubi, gdy ktoś bogaci się za publiczne pieniądze, a taki właśnie przekaz powtarzał minister Arłukowicz, a za nim media. Trudno się dziwić, że pacjenci czują się zagrożeni, kiedy pozbawiono ich opieki medycznej, do której mają konstytucyjne prawo. Dlaczego ufają politykom? Ponieważ to lekarz zamknął drzwi przed pacjentem, a nie minister. Inne przyczyny leżą w stereotypach i ich wykorzystaniu w sporze.

„Pokaż lekarzu, co masz w garażu”

Stereotyp bogatego lekarza żerującego na ludzkiej krzywdzie tkwi głęboko w świadomości polskich pacjentów. Jeśli 10 lekarzy będzie jeździło fiatem, a jeden lexusem, to ten jeden wystarczy, by

stereotyp podtrzymać. Tworzy to podatny grunt dla rządowej propagandy opartej na retoryce – „to nie lekarze, to biznesmeni”. Trudno pogodzić biznes z publicznymi pieniędzmi i sytuacja w ochronie zdrowia nie odbiega tutaj od innych dziedzin finansowanych z publicznych pieniędzy. Co ciekawe – na moment politycy pozostali poza kręgiem oskarżeń, mimo niedawnej afery madryckiej.

Lekarz czy służący?

Lekarz, nauczyciel to zawody kojarzone z misją. W mentalności wielu ludzi misja wyklucza zarabianie pieniędzy – lekarze opłacani z publicznych pieniędzy powinni służyć społeczeństwu. Trudno wyjaśnić, że misja i powołanie nie wykluczają tego, że lekarz utrzymuje siebie (i swoją placówkę) ze swojej pracy. Media tradycyjne tego nie zrobią – media społecznościowe już tak. Jedna z blogerek w emocjonalnym wpisie opublikowała zdjęcie malutkiego auta młodego lekarza. Oczywiście nie chodzi o to, by zalać Sieć ekshibicjonistycznymi zdjęciami majątku czy narzekaniem na trudną pracę i kredyty, ale by ocieplić nieco wizerunek służby zdrowia, przywracając szacunek i zaufanie.

Lepiej zapobiegać niż leczyć

Wizerunkowi nie służy też niezrozumienie problemu. Można obwiniać media o zbyt późne zainteresowanie, jednak tak przeważnie dzieje się w sytuacji kryzysowej. Media podejmują temat, gdy staje się gorący, mimo że kryzys narasta od wielu miesięcy. Nie można się łudzić, że będą wtedy próbowały go zrozumieć. TVN24 dopiero 5 stycznia zebrało postulaty PZ w sześć zrozumiałych punktów. Termin „stawka kapitacyjna” pojawił się w mediach w drugiej połowie 2014 roku wraz z wątpliwościami dotyczącymi tzw. katarkowego. Opinia publiczna nadal sądzi, że to są pieniądze na pensję dla lekarza. W kryzysie jest za późno na wyjaśnienia, operuje się skrótami, czepia słówek (jak słynne 2 miliardy na POZ), które następnie idą w eter i trudno im zaprzeczyć. Profilaktyka jest tańsza niż leczenie, także w przypadku wizerunku. Lekarze starali się dotrzeć do mediów wcześniej, komunikowali w Internecie, jednak to nie wystarczyło. Teraz można się zastanawiać, co robić dalej. Odpowiedź brzmi – komunikować.

Proste komunikaty

„Szanowne Porozumienie Zielonogórskie. Jestem z Wami, ale musicie zacząć prostym językiem tłumaczyć ludziom (pacjentom) dlaczego nie możecie podpisać umów. Trzeba punktować Pana Ministra i jego kłamstwa wprost. Dlaczego SPZOZy podpisały umowy i kto da pieniądze gdy im zabraknie. Większość wypowiedzi jest zbyt «naukowa» i ogólnikowa. Jak pacjenci rozumieją i będą z Wami to zwycięstwo przyjdzie dużo szybciej”. To oryginalna treść wpisu na fanpage’u Porozumienia Zielonogórskiego z 5 stycznia. Podobnych postulatów można znaleźć więcej. Aby dotrzeć do świadomości, przekaz powinien być prosty, nawet jeśli problem jest złożony.

Kto ma media, ten ma władzę

Można oskarżyć społeczeństwo i media o ignorancję albo zastanowić się, dlaczego tak mało wiedzą. Powodem może być niewystarczająca komunikacja. Nierówne proporcje pomiędzy informacjami od ministerstwa a argumentami lekarzy rodzinnych. Nierówny dostęp do mediów. Poza tym w ministerstwie pracują specjaliści od komunikacji. W przychodniach i szpitalach nie. Media społecznościowe, które uaktywniły się w apogeum konfliktu, spełniły swą rolę w kryzysie. Telewizje i gazety cytowały wpisy na fanpage’u Porozumienia Zielonogórskiego. Nadal można wykorzystywać ten kanał komunikacyjny.

Dalsze rozliczanie resortu

W komunikacji podczas kryzysu i oddziaływaniu na opinię publiczną, karty były po stronie resortu. Ministerstwo ma dostęp do mediów, poparcie społeczne dzięki retoryce podsycającej negatywne emocje względem lekarzy. Dobrym zagranem ze strony ministerstwa było zorganizowanie dwóch konferencji prasowych. Pokazało to, że pomiędzy władzą a lekarzami jest nadal barykada, z drugiej

strony pozwoliło ministrom Arłukowiczowi i Neumannowi postawić kropkę nad „i”: podsumować negocjacje zgodnie ze swoją intencją i strategią PR. Interpretacja porozumienia została w rękach dziennikarzy.

Lekarze mogą nadal przekazywać swoją interpretację. By walczyć o wizerunek warto wykorzystać zainteresowanie mediów i popularność internetowej komunikacji. Fanpage PZ ma obecnie ponad 7 tysięcy „fanów”. To niemały zasięg, pozwalający efektywnie prowadzić działania informacyjne na przykład o postępach prac nad udoskonalaniem pakietu kolejowego, do których zaproszono wreszcie lekarzy POZ lub weryfikując założenia ministerstwa poprzez odniesienie ich do praktyki. Takie działania podjęła część samorządowców, którzy nie wygrali wyborów – weryfikują publicznie obietnice konkurentów. Nic nie stoi na przeszkodzie, by iść za tym przykładem.