

✘ Oliwia Tarasewicz-Gryt, 2015-07-16 07:00

Izby lekarskie: przyjaciel czy wróg?

✘

W nieprzyjaznym otoczeniu najłatwiej działać, gdy się zewrze szyki. Tymczasem lekarski samorząd dla wielu, zamiast sprzymierzeńcem, okazuje się przeciwnikiem.

Niedopracowane ustawy, kłopoty z dokumentami, kolejkami, receptami, specjalizacjami. Sporo wyzwań, z którymi trzeba się mierzyć na co dzień. W nieprzyjaznym otoczeniu najłatwiej działać, gdy się zewrze szyki. Tymczasem lekarski samorząd dla wielu, zamiast sprzymierzeńcem, okazuje się przeciwnikiem.

W upolitycznionym środowisku trudno o obiektywizm. Zamiast faktów liczy się czyjaś racja i interes, jednak co do większości utrudnień w wykonywaniu zawodów, związanych z ochroną zdrowia ich przedstawiciele są zgodni. Nie ma współpracy pomiędzy urzędami a lekarzami i sprawnie funkcjonującego systemu.

Aby lobbować i starać się o zmiany, trzeba mieć wsparcie instytucji, powołano więc 25 lat temu Naczelną Izbę Lekarską. Tymczasem wielu lekarzy tego samorządu nie chce. Według internetowej ankiety na portalu Medycyna Praktyczna, ponad 90 proc. z 2 tysięcy lekarzy ocenia negatywnie pomoc prawną oferowaną im przez izby. Nie widzi troski o wizerunek w mediach, starań o reformę systemu i wzrost wydatków na ochronę zdrowia. 96 proc. ankietowanych ocenia negatywnie pomoc lekarzom w staraniach o godne warunki pracy. Wrześniowy bunt wywołany decyzją o podwyżce obowiązkowej składki był wyraźnym przejawem braku akceptacji środowiska.

W czym pomaga samorząd?

Analizując komunikację na stronach internetowych oraz w branżowej prasie, nie można oprzeć się wrażeniu, że NIL i OIL działają prężnie. Sporo jest inicjatyw dla młodych lekarzy, łatwo dotrzeć do informacji o kursach, tak ważnych w zawodach wymagających ustawicznego kształcenia. Jak mówi prof. Katarzyna Ziara ze Śląskiej Izby Lekarskiej, pełniąca w niej funkcję Rzecznika Praw Lekarza: – Szkolenia są nie tylko specjalistyczne, ale też z zakresu prawa, komunikacji, asertywności, etyki, orzecznictwa itd. Odbywają się co najmniej dwa razy w tygodniu i są sponsorowane przede wszystkim przez ŚIL ze składek. Mamy też wsparcie prawne – Biuro Radców Prawnych pracuje codziennie od 9:00 do 16:00. Jest bardzo pomocne także dla mnie jako rzecznika – bardzo szybko uzyskuję opinie prawne dla lekarzy. Współpracujemy z Okręgową Radą Adwokacką – każdy członek naszej Izby ma prawo do jednej bezpłatnej porady w wybranym przez siebie biurze. Lekarze z tego korzystają. Stworzono też internetową całodobową pomoc prawną. Na stronie ŚIL w zakładce „Prawo i Zdrowie” lekarz może w każdej chwili uzyskać informacje dotyczące przepisów.

Śląska Izba Lekarska dba o przepływ informacji. Dział Informacyjno-Prasowy regularnie wysyła maile do członków izby. Prowadzony jest też monitoring mediów – zewnętrzna firma zbiera materiały, które ukazały się w polskiej prasie na temat lekarzy, ochrony zdrowia w Polsce i na świecie. Informacje te również trafiają do lekarzy.

Profesor Ziara podkreśla dbałość o politykę informacyjną: – Przygotowujemy wraz z Izbą Lekarską w Krakowie broszurę, będącą zbiorem wszystkich obowiązujących aktualnie w Polsce aktów prawnych, dotyczących praw lekarza. Nasza Izba sfinansuje wydanie tego w formie książeczki i dostarczy każdemu lekarzowi w Polsce. Niektóre przepisy prawne w formie skróconej chcemy rozwieszać w poradniach i szpitalach obok Karty Praw Pacjenta.

Śląska Izba oferuje też pomoc socjalną. To „becikowe”, nagrody pieniężne dla emerytowanych lekarzy, w planach jest Karta Dużej Rodziny Lekarskiej. Dwa razy w roku nagradza też finansowo lekarzy, którzy zdali egzamin specjalizacyjny, przy okazji uroczystego wręczenia dyplomów. Pomocą dla lekarzy jest też powołana niedawno instytucja Rzecznika Praw Lekarza. To ktoś w rodzaju adwokata, który ma pomóc im w gąszczu przepisów.

Mimo to, lekarze kwestionują działalność samorządu i nie ufają działaczom. Można uznać, że polskie społeczeństwo po prostu lubi narzekać i nie ma ochoty się angażować, a można postarać się zidentyfikować prawdziwe przyczyny i szukać rozwiązań. Warto je znaleźć, bo w sytuacji malejącego zaufania do lekarzy i trudnej sytuacji finansowej polskiej ochrony zdrowia, rodzącej frustrację i lekarzy, i pacjentów środowisko lekarskie powinno być zintegrowane, a nie rozproszone i skłócone. Samorząd ma też ogromny potencjał, jeśli chodzi o budowanie wizerunku. Indywidualnie – ani lekarze, ani zarządzający placówkami nie mają na to ani czasu, ani pieniędzy, ani kompetencji.

Komunikacja, identyfikacja, motywacja

Samorząd to wizytówka. Nieakceptowany przez środowisko nie będzie o nim dobrze świadczył, nawet jeśli ma dobrą „ofertę” dla swoich członków. Do zbudowania akceptacji, identyfikacji i motywacji członków potrzeba umiejętności zarządzania oraz PR-u wewnętrznego. Kiedyś uważano, że dla integracji środowiska pracowników wystarczy zorganizowanie imprezy. Często jej rola nie polegała zresztą na integracji, bo prezes siedział przy oddzielnym stole, lecz na dostarczeniu „chleba i igrzysk”. W bardziej rozbudowanych korporacjach – a taką jest przecież samorząd lekarski – sposobów na integrację jest więcej. Z powodzeniem praktykuje się organizację zawodów sportowych, konkursów i imprez kulturalnych dla lekarzy. Dla motywacji ważne jest także docenianie osiągnięć i tutaj dobrym pomysłem wydaje się uroczyste wręczenie dyplomów i nagrody pieniężnej praktykowane w ŚIL. Sprawdzają się też stare rozwiązania – dobrym czynnikiem motywującym jest publikowanie podziękowania pacjentów w „Gazecie Lekarskiej”.

Organizacja szkoleń i pomoc prawna to są konkrety. PR jednak nie polega na znoszeniu jajek, lecz na głośnym obwieszaniu tego faktu. Owszem, istnieją strony internetowe, biuletyny i czasopisma, organizuje się zjazdy, ale na ile spełniają one swoją rolę?

Czy na pewno dobrze się komunikujemy?

Branża związana z komunikacją, podobnie jak prawnicy i ubezpieczyciele, już od dawna widzi potrzeby branży związanej z ochroną zdrowia. Jak grzyby po deszczu wyrastają kolejne agencje PR, gotowe pomagać w budowie wizerunku placówek medycznych i ich personelu. Młodzi freelancerzy, cyfrowi tubylcy, zastanawiają się jak wykorzystać Instagram czy Facebooka do budowy wizerunku lekarza. Samorząd lekarski też chciałby poprawić wizerunek lekarza w mediach. Zrodził się więc plan utworzenia Funduszu Wizerunkowego Samorządu Lekarskiego. Planowano powołanie specjalnego zespołu ds. ochrony wizerunku środowiska lekarskiego, zajmującego się kampanią wizerunkową i wypracowywaniem stanowiska samorządu lekarskiego w pilnych sprawach istotnych dla środowiska. Lekarze się jednak nie zgodzili. To również świadczy o braku akceptacji działań samorządu. Zanim więc zaczniemy walczyć o wizerunek na zewnątrz, warto zadbać o wizerunek wewnątrz organizacji.

Komunikacja wewnętrzna

– Polityka informacyjna samorządu lekarskiego mogłaby być jeszcze lepsza, ale trzeba sobie zdawać sprawę z tego, że wszyscy lekarze otrzymują co miesiąc „Gazetę Lekarską” – mówił w ubiegłym roku Medexpressowi sekretarz NRL Konstanty Radziwiłł. Niestety trudno oczekiwać, że lekarz, który nie akceptuje samorządu, będzie czytał wydawane przez niego czasopismo. O efektywność komunikacji powinien starać się nadawca, nie odbiorca – to ważna zasada.

Zdaniem prof. Ziory również coroczne zjazdy nie są dobrą formą komunikacji, bo odbywają się zbyt

rzadko. Niektóre izby zadbały o możliwość komunikacji młodych lekarzy – blogi, Facebook, to ich naturalne środowisko. Potrafią tam działać, upowszechniać informacje. To też dobre miejsce do zbierania feedbacku, stąd obecność ankiet i formularzy w Internecie.

Dlaczego lekarze nie chcą należeć do samorządu?

– W całym polskim społeczeństwie, jeszcze od czasów PRL panuje nieufność wobec organizacji branżowych i wszystkich organizacji, które nas reprezentują i dbają o nasze interesy – mówi dr Łukasz Srokowski, socjolog specjalizujący się w badaniach organizacji branżowych, trener biznesu. Ludzie programowo nie ufają elitom. Skończyły się czasy, w których władza decyduje sama. Ludzie potrzebują poczucia władzy i kontroli. To ogólny trend. Potrzebna jest nie tylko współpraca, ale i współdecydowanie. Dlatego, dla lepszego porozumienia najlepiej wprowadzić konsultacje, możliwość decydowania o części budżetu. Na tej idei oparta jest koncepcja budżetu partycypacyjnego, z powodzeniem stosowana w miastach.

Trendy się dziś zmieniają, głównie za sprawą Internetu, w którym wyraźnie rośnie rola poszczególnej jednostki. Każdy może się publicznie wypowiedzieć, więc każdy chce mieć wpływ. Samorząd powinien zadbać o to, by jego członkowie zyskali poczucie wpływu na podejmowane decyzje. Czasami nie jest to kwestia wdrażania kosztownych rozwiązań, lecz zweryfikowania dotychczasowych narzędzi i sposobu komunikacji. Przykładem takiej praktyki jest pomysł ŚIL: w związku z podwyższeniem składki członkowskiej oraz dobrą sytuacją finansową, zdecydowano przeznaczyć te dodatkowe 20 złotych miesięcznie na wspieranie indywidualnych form doskonalenia zawodowego członków ŚIL. Zainteresowani sami wskazują cel – to właśnie odmiana budżetu partycypacyjnego.

Potrzebna transparentność

Trwa debata na temat przejrzystości działań lekarzy, w kontekście współpracy z prywatnymi firmami. Może i w przypadku izb przydałaby się podobna polityka?

– Lekarze, członkowie Izb Lekarskich potrzebują poznać konkretne, namacalne korzyści, wynikające z przynależności do samorządu – mówi dr Srokowski. – Są szczególną grupą społeczną, o dużej świadomości, dlatego należałoby wykazać, na co są przeznaczane ich pieniądze z obowiązkowych składek. Co zyskują?

Nie można jednak robić tego za pomocą długich sprawozdań na stronach internetowych czy w „Gazecie Lekarskiej”. Trzeba znaleźć formułę odpowiadającą dzisiejszym trendom – w formie grafiki czy infografiki lub krótkich tekstów.

Zastanawiając się nad wizerunkiem lekarza, nie można zapominać o wizerunku Izb Lekarskich. Zyskując akceptację środowiska, działamy na rzecz jego integracji. Efektywna komunikacja, umiejętne wykorzystanie technik i dzielenie się dobrymi praktykami są kluczem do budowania zrozumienia i wypracowywania dobrych relacji zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz każdej organizacji – także samorządu lekarskiego.

Źródło: „Służba Zdrowia”