

Humanizacija družbenih institucij na primeru zdravstvenih ustanov

Damjana Pondelek, direktorica

Urednica, odnosi z javnostmi, d.o.o.



Nehumanost v zdravstvu?

Zdravstvo = humanost.

Zdravstvena ustanova = humanost.

Zdravnik = humanost.

Medicinska sestra = humanost.



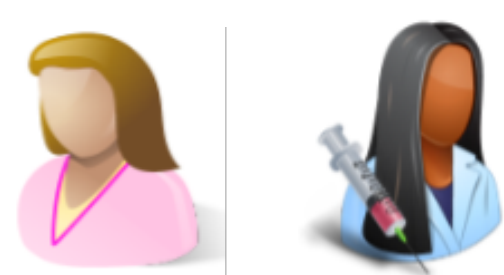
Humanizacija v odnosu do pacienta IN zdravstvenega delavca

Dostojanstvo in avtonomija za paciente IN zdravstvene delavce (Howard, 1975).

Tudi medicinska sestra/zdravnica želi biti avtonomna, razumljena, spoštovana.



Humanizacija zdravstva – družboslovni vidik



Humanost do pacientov (patient-centred health care).

Humanost vodstva do zaposlenih.

Humanost med zaposlenimi.



Humanizacija, kaj je to?

Strokovna odličnost.

Spoštovanje.

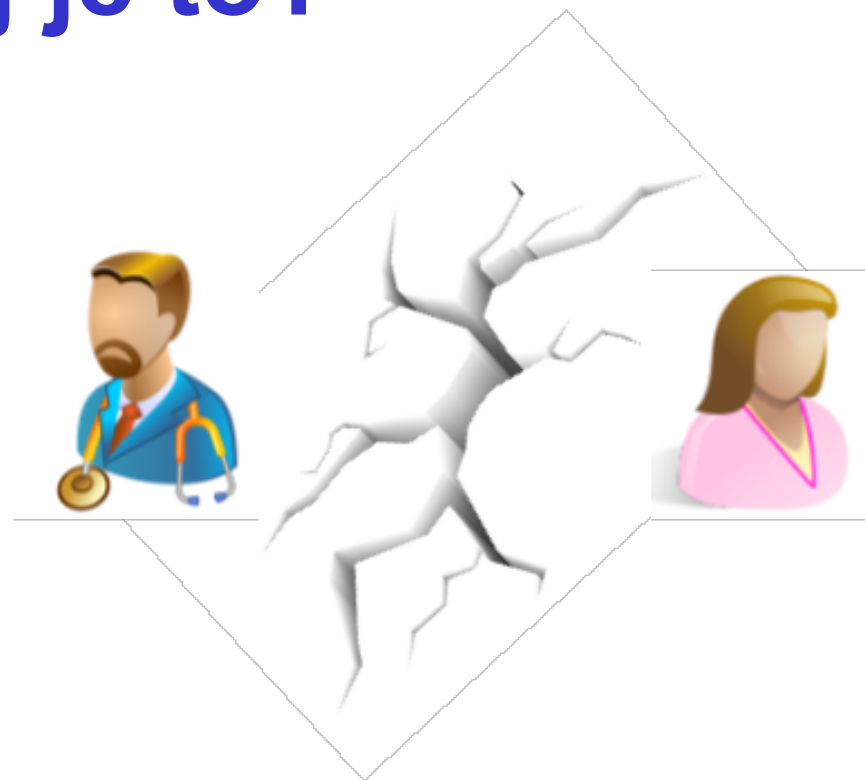
Empatija.

Dostojanstvo.

Avtonomija.

Zaupnost.

Pacientove pravice.

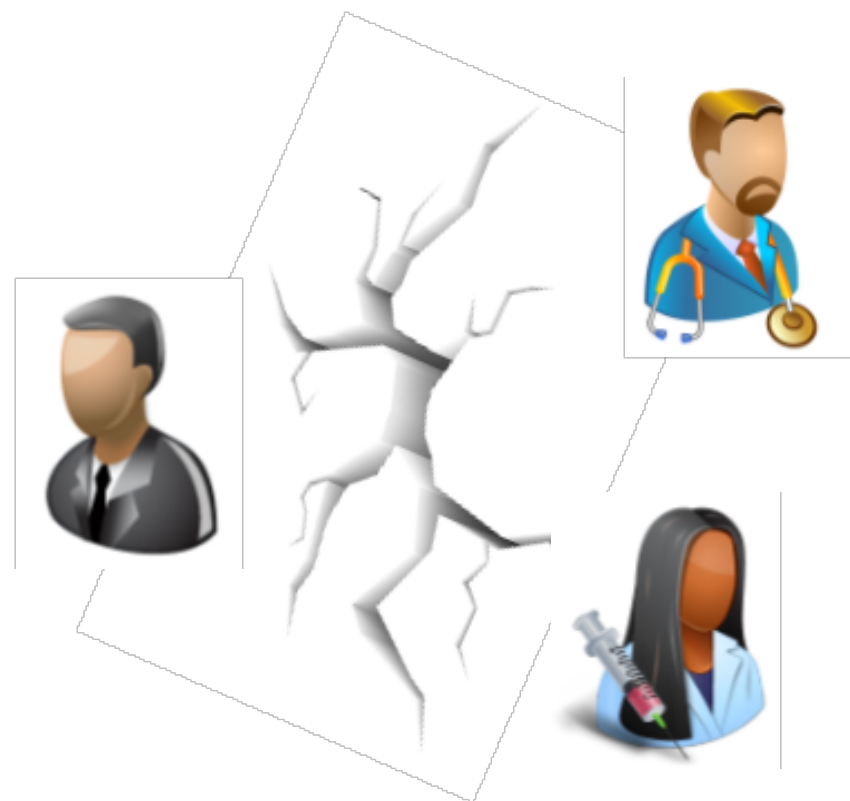


V odnosu zdravstveni delavec-pacient
mora zdravstveni delavec tlakovati pot humanizaciji.



Humanizacija, kaj je to?

Spoštovanje.
Empatija.
Dostojanstvo.
Avtonomija.
Podpora.
Sodelovanje.



V odnosu zaposleni- vodstvo
mora vodstvo tlakovati pot humanizaciji.



Humanizacija, kaj je to?

Spoštovanje.
Empatija.
Dostojanstvo.
Avtonomija.
Podpora.
Sodelovanje.

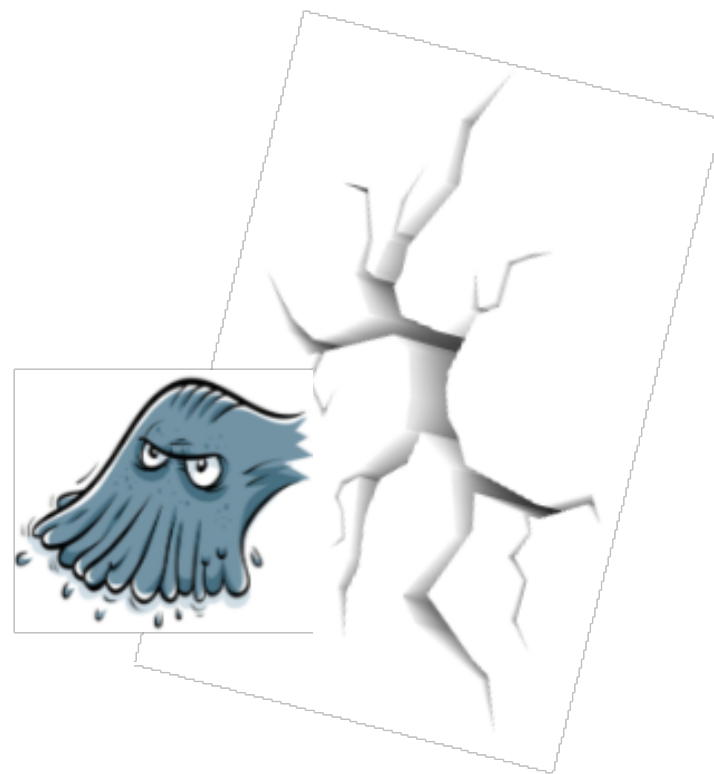


Slabi odnosi pomembno vplivajo na
kakovost obravnave pacientov (Northouse, 1992),.



Prelivanje bolečine v javni prostor

Če humanost umanjka, so vsi ranjeni.
Bolečina se izlije v javni prostor.
Vodstvo začne iskati rešitve.



Vodstvo v krizni situaciji

Velikost, kompleksnost, prepletene strukture.

Nezmožnost hitrih odzivov.

Zavračanje sprememb.

Nemoč, ohromljenost.

Več istega.



Komunikacijska intervencija

Odkrivanje sistemskih vrzeli.

Prinašanje slabih novic.

Zaupen, spoštljiv, partnerski odnos.



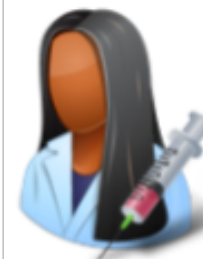
Pomoč zaposlenim

Komuniciranje v timu, s pacienti, svojci, vodstvom.

Empatičen odziv v časovni stiski.

Sporočanje slabih novic.

Obvladovanje konfliktov.



Pomoč vodstvu

Komuniciranje s ključnimi javnostmi.
Znanja kriznega komuniciranja v zdravstvu.
Sistemske spremembe, humanizacija.



Pomoč notranjim komunikatorjem

Mentorstvo ob delu.

Odnosi z javnostmi v zdravstvu.

Pomoč pri uvajanju sistemskih sprememb.



Pomoč pacientom

Osveščanje pacientov in svojcev.



Zakaj se zdravstvene ustanove bojijo sprememb?

Hierarhični koceptualni model.

Stabilnost, nadzor, red, strukturirani delovni procesi (Cameron, Quinn, 1999).

Strukturna in kulturna inercija.



Strukturna inercija

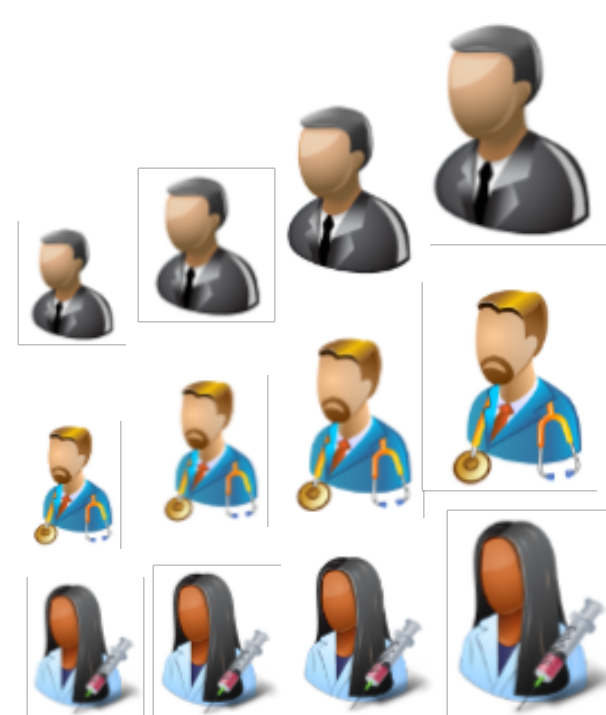
Velikost, kompleksnost, medsebojna odvisnost struktur, sistemov, postopkov, procesov.

Pogoj za delovanje, rast, ovira v procesu uvajanja sprememb (Tushman, O'Reilly, 1996).



Kulturna inercija

Tako stvari počnemo pri nas.
Tako in nič drugače.



Neznano, ki plaši

Sprememba kot začasna izguba.
Premik od znanega k neznanemu.
Izpustiti staro, zaživeti z novim.

Zakaj bi odlašali?



Zakaj bi odlašali?

Hvala za pozornost!

info@urednica.si
www.urednica.si

