

Dobro sporazumevanje za učinkovito zdravljenje

Mediacijski center Zdravstvenega doma Ljubljana

V Zdravstvenem domu Ljubljana so ustanovili Mediacijski center. Z njim je zanimanje Zdravstvenega doma Ljubljana za stisko ljudi, ki so se na področju zdravstva znašli v sporu, postalo oprijemljivo. Vodilo Centra je želja po razumevanju in razjasnitvi interesov vpletenih strani. Gre za potrpežljivo in strokovno pomoč pri iskanju mirne rešitve, ki jo v procesu mediacije sprti strani najdeta sami. Z vizijo delovanja Mediacijskega centra je zagotovljeno aktivno, nevtrarno, mirno, zaupno in varno okolje tako za ZD Ljubljana kot tudi za zdravstveno dejavnost v širši ljubljanski regiji. Z zdravstvenim osebjem sodelujejo zunanji sodelavci – vrhunski izkušeni mediatorji in veliko število izšolanih mediatorjev znotraj ZD Ljubljana, zagotavlja vodja Centra Saša Staparski Dobravec.



Foto: Nikl Rovani

Mediacijski center Zdravstvenega doma Ljubljana sta skupaj s sodelavkami centra odprla župan Zoran Jankovič in direktor Zdravstvenega doma Ljubljana Rudi Dolšek. Center vodi Saša Staparski Dobravec, koordinatorka je Katarina Hren, članice sveta centra pa so Simona Repar Bornšek, Maja Zdolšek in Anka Stojan.

Vizija

Vizija Mediacijskega centra je delovanje na dveh ravneh:

- S pomočjo različnih oblik sporočanja, izobraževanja in neposrednega spodbujanja zaposlenih v ZD Ljubljana želi Center prispevati k izboljšanju medsebojnih odnosov in zgodnjemu prepoznavanju potencialnih nesporazumov ter aktivno pripomoči k mirnemu reševanju sporov. Zaposleni naj bi se zavedali, da lahko prevzamejo vlogo napotiteljev, zato jih bo Center seznanjal z možnostmi napotitve in jim predstavil napotitev na mediacijo kot vstopno možnost za reševanje spora in jim nudi informacije ter podporo pri prepoznavanju in reševanju nesporazumov v zgodnji fazi.
- Že obstoječim ali neizbežnim novonastalim sporom v zdravstvu pa želi Center omogočiti enostaven in učinkovit dostop do visoko kakovostnega mediacijskega postopka. Vstop v mediacijo je prostovoljen in je znamenje ozaveščenosti vseh vpletenih, hkrati je tudi osnovni pogoj za začetek iskanja mirne rešitve spora.

Oblike reševanja sporov

V Mediacijskem centru ZD Ljubljana pomagajo pri reševanju sporov z mediacijo: ● med pacienti in med zaposlenimi v ZD Ljubljana; ● med vsemi zaposlenimi v ZD Ljubljana (zdravstvenimi delavci, zdravstvenimi sodelavci in nezdravstvenimi delavci); ● med delavcem in delodajalcem ZD Ljubljana; ● med ZD Ljubljana in drugimi zdravstvenimi zavodi; ● med pacienti in drugimi zdravstvenimi zavodi; ● med ustanovami, poslovnimi partnerji in drugimi vpletenimi v spore v zdravstvu.

Zakaj mediacija v zdravstvu?

»Povedati, poslušati in biti slišan so bistvene komponente sporazumevanja. Sposobnost ubeseditve, dober sluh, znanje jezika in razumevanje govora še zdaleč niso dovolj, da je informacija, ki jo posredujemo, razumljena tako, kot smo jo želeli podati. Z uporabo mediacijskih načel in tehnik lahko sebi in drugim pomagamo narediti naše odnose izjemne kljub drugačnosti pogledov, želja in potreb. Nikoli ne bomo živeli v skupnosti brez sporov, a lahko se jih naučimo na prijazen in spoštljiv način reševati, marsikaterega pa tudi preprečiti,« na to vprašanje odgovarja Simona Bornšek Repar, članica Sveta za mediacijo.

»Na področju zdravstva je komunikacija toliko bolj pomembna, saj močna čustva strahu pred boleznijo in bolečino, v situaciji, kjer je komunikacija odločilna za nadaljnje zdravljenje, še dodatno ovirajo medsebojno razumevanje. V zadnjih osmih letih smo preko Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije začeli z nujnimi in praviimi koraki v smeri kvalitetnejše komunikacije in boljših medosebnih odnosov tako med pacientom in zdravnikom kot med zdravniki znotraj timov. Razvijali smo ozaveščanje, da je konflikt normalen, ter učili večščin reševanja sporov,« je stališče članice Sveta za mediacijo Anke Stojan.

»Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije je od leta 2008 s pomočjo lastnega kadra (mediator pravnik in komunikolog) in zunanjih izvajalcev aktivno delovalo v smeri ozaveščanja in izobraževanja članov o mediaciji kot preverjeno dobri metodi reševanja sporov in s tem naredilo pomemben premik k prepoznavnosti te

metode reševanja sporov za svoje člane. Vizija Združenja je postati na področju zdravstva ključni razvijalec mediacijskih modelov in posledično svojim članom ponuditi strokovno in trajnostno podporo k razvoju mediacije v zdravstvu,« pravi Maja Zdolšek, prav tako članica Sveta za mediacijo.

Naslov: MC ZD Ljubljana, Aškerčeva ulica 4, Ljubljana, II. nadstropje, soba št. 209

Vodja: Saša Staparski Dobravec

Koordinatorica: Katarina Hren

Svet za mediacijo: Simona Repar Bornšek, Maja Zdolšek in Anka Stojan

Uradne ure: četrtek od 10.00 do 12.00 in od 16.00 do 18.00

T: 01/ 2007 636 in 01/ 2007 643

(v času uradnih ur)

M: 031/ 697 800 (vodja): vsak dan od ponedeljka do petka od 13.00 do 14.00

F: 01/ 2007 639

E: mediacijski.center@zd-lj.si

S: www.zd-lj.si

Za paciente in za zaposlene v ZD Ljubljana je mediacija v Mediacijskem centru ZD Ljubljana brezplačna.