

...od nemoci ke zdraví...

BÝT TISKOVOU MLUVČÍ NENÍ ŽÁDNÝ MED

S odpověďmi či stanovisky tiskových mluvčích se v médiích setkáváme dnes a denně. V oblasti komunikace reprezentují svého zaměstnavatele. Málodky však hovoří o své práci nebo sami o sobě. A právě na to jsme se ptali tiskové mluvčí Ústřední vojenské nemocnice Mgr. JITKY ZINKE.

■ Mnozí lidé se možná diví, proč nemocnice má svého tiskového mluvčího. Jaká je v ÚVN jeho role?

Myslím, že je dobře, když nemocnice tiskového mluvčího má. Je to totiž jasný signál, že instituce chce a je připravena být otevřená a komunikovat. Je to zároveň organizačně výhodné pro obě strany: novinář ví, kam se obracet, nemusí složitě pro odpovědi na své dotazy vyhledávat a obvolávat lékaře nebo sestry, a ti se zase mohou v klidu věnovat své práci. Tiskový mluvčí navíc dobře ví, jak nelehkou práci má novinář pracující ve věčném časovém termínu.

Být mluvčí není žádný med. Nedávno jsem u jedné známé květinářky v tom nejlepší slova smyslu obdivovala její povolání. Básnila jsem o tom, jak je příjemné být celý den uprostřed květin a dělat všem radost. Její reakce byla nečekaná: „To mně by se zase líbilo, kdybych se jednou za čas předvedla, jak jsem pěkná, usmála se na kameru a řekla nějakou větu.“ Lidé mají obecně o pozici tiskového mluvčího poměrně zkreslené představy. Myslí si, že je to o pěkném vzhledu nebo úsměvu na kameru. Ve skutečnosti to „ukazování se“ je naštěstí jen nepatrnou částí naší práce. Mluvčí nemá po osmi a půl hodinách padla. Je potřeba neustále mít přehled v oboru, sledovat, co se píše, říká a vysílá v médiích, analyzovat výstupy, denně odpovídat na dotazy. Přitom píše-



Mgr. Jitka Zinke

te tiskové zprávy, ve kterých informujete o událostech v nemocnici, připravujete podklady, kontrolujete výstupy, aby byly srozumitelné a správně česky.

■ Víím, že v minulosti jste mimo jiné byla i tiskovou mluvčí magistrátu Mladé Boleslavi, později pak Ministerstva spravedlnosti. Můžete více přiblížit Vaši profesní minulost?

Mám vystudovaný český jazyk a společenské vědy, v oblasti komunikace s veřejností a jako tisková mluvčí pracuji přes dvanáct let - s osmnáctiměsíční přestávkou, kdy jsem byla v Kalifornii v USA. A snad se na mě nebude pan Neruda zlobit, když si pro tento náš rozhovor vypůjčím jeho „Vším, čím jsem byl, byl jsem rád“. Člověk sbírá zkušenosti celý život. Přijímám ty dobré, i ty špatné, ty nás totiž někdy obohatí ještě více.

■ Jak jste se stala tiskovou mluvčí ÚVN?

Mám ve zvyku pravidelně ráno pročítat noviny. Jednoho srpnového dne roku

2010 jsem se naprosto náhodou zastavila u inzerce. Ústřední vojenská nemocnice v Praze tehdy vypsala výběrové řízení na tiskovou mluvčí. Ačkoli jsem v té době celkem vážně uvažovala, že na nějaký čas pověším řemeslo mluvčí na hřebík a vycestuji někam do Afriky, kde bych mohla učit angličtině nebo být nějak jinak prospěšná, rozhodla jsem se odpovědět. Nebylo to nijak zbrklé rozhodnutí, o kvalitě ÚVN jsem věděla nejen z doslechu, ale i z osobní zkušenosti, někteří členové mé rodiny se tu úspěšně vyléčili. Navíc mě lákalo i to, že nemusím cestovat až do Afriky, abych byla prospěšná podle mých představ. Tu pozici v nemocnici jsem vnímala a vnímám jako službu lidem. Zkrátím to: podala jsem přihlášku, dostala pozvání k výběrovému řízení, z více než desítky kandidátů postoupila do druhého kola. Tam rozhodoval pan ředitel, jemuž je mluvčí přímo podřízen. Výsledek znáte.

■ Na co se novináři nejčastěji ptají?

Často se média zajímají o témata, která informují o provozních záležitostech naší nemocnice, v poslední době nejvíc na to, jak naplňujeme nový zákon: jaké jsou v naší nemocnici platby za nadstandardy, jestli je možné si u nás za poplatek zvolit lékaře, jak je to s parkováním v nemocničním areálu, nebo jaké používáme přístroje. Takových dotazů je ročně přes stovku. Letos, s účinností nové legislativy ve zdravotnictví, je to stovka už za první půlrok. Mezi nejzajímavější dotazy patřilo, jak jsme v ÚVN schopni zajistit péči pacientům s extrémní váhou nebo jestli u nás mohou být společně s hospitalizovaným pacientem na pokoji vodící a asistenční psi. V případě obézních pacientů jsem musela obvolat pět různých pracovišť. Ale výsledek stál za to. Pokud by Vás to zajímalo, pak jsem například zjistila, že na ope-



vznikly v době mise rotného Johanidese v Afghánistánu. Nejde o obyčejnou výstavu a není náhoda, že bude poprvé k vidění právě v naší nemocnici. Autor je totiž dárcem kostní dřevě a přemýšlel, co udělat pro získání dalších dárců. Oslovil Ministerstvo obrany, které jeho záměr jednoznačně podpořilo a společně s Armádou ČR i naší nemocnicí připravilo výstavu, která vybízí příslušníky armády, ale i všechny další občany k dárcovství kostní dřevě. S každým novým dárcem přichází nemocným nová naděje na uzdravení.

račních sálech máme tři operační stoly s nosností do 250 kg, nebo že i na oční klinice, kde bývají pacienti s nadváhou, mají stoly s nosností do 160 kg. A ti vodící psi k nám mohou, dokonce tady pro ně máme vyhrazenou louku pro venčení.

Jako mluvčí jste zároveň vedoucí oddělení komunikace a propagace. Kolik pracovníků toto oddělení má?

Opravdu zároveň vedu oddělení komunikace a propagace, celkem čtrnáctičlenný tým lidí, kteří se mnou spolupracují. Zaslouží si obdiv, a to jak pracovně, tak lidsky. Je to velké štěstí mít kolem sebe pracovitě, nadšeně a charakterní lidi.

Co všechno spadá do činnosti vašeho oddělení?

Práce, která spadá pod naše oddělení, není málo: obsahově koordinujeme webové stránky, graficky připravujeme a tiskneme vzdělávací letáky, postery, vydáváme výroční zprávu, spravujeme a provozujeme také kongresové centrum, kde se minimálně dvakrát týdně koná odborná konference, kongres nebo seminář. Návštěvník a pacient si ani neuvědomuje, že jsme zpravidla první, s kým se v naší nemocnici setkává a kdo jej dál provází. Součástí oddělení je totiž Asistenční a informační služba, u které se denně zastaví stovky lidí pro informace, radu kudy kam, někdy také jen tak pro dobré slovo, anebo si vylít zlost - i to se stává. Také orientační systém nemocnice, informační tabule, rozdělovníky nebo popisky na dveřích jsou výsledkem práce našeho oddělení. Náleží nám i spolupráce a podpora při pořádání akcí pro veřejnost. Právě teď v září chystáme dvě.

Jaké akce to budou?

První z nich je výstava fotografií rotného Tomáše Johanidese „Armáda dává naději“. Pacienti i návštěvníci si ji budou moci zdarma prohlédnout v atriu ÚVN od 5. do 25. září. Snímky pro výstavu

získali v době mise rotného Johanidese v Afghánistánu. Nejde o obyčejnou výstavu a není náhoda, že bude poprvé k vidění právě v naší nemocnici. Autor je totiž dárcem kostní dřevě a přemýšlel, co udělat pro získání dalších dárců. Oslovil Ministerstvo obrany, které jeho záměr jednoznačně podpořilo a společně s Armádou ČR i naší nemocnicí připravilo výstavu, která vybízí příslušníky armády, ale i všechny další občany k dárcovství kostní dřevě. S každým novým dárcem přichází nemocným nová naděje na uzdravení.

Hned následující den po skončení výstavy, tedy 26. září, bude v ÚVN také rušno. Pořádáme jakožto Zdravá nemocnice v rámci Měsíce zdravé Šestky „Den prevence onkologických onemocnění“. Největší zajímavostí bude velká maketa tlustého střeva, kterou se dá procházet. Upozornuje na význam a důležitost včasného preventivního vyšetření tlustého střeva, které zachraňuje životy. Celodenní program nabídne také prevenci kouření, zájemci si budou moci nechat změřit přítomnost škodlivin v dechu. Zajímavé bude i poradenství a edukace v oblasti zdravé výživy.

Co chystáte do budoucna?

Dlouhodobě v ÚVN připravujeme instalaci televizních obrazovek v ambulancích s delšími čekacími dobami. Na obrazovkách nepoběží televizní program, ani reklamy, jak je tomu v některých jiných nemocnicích. Počítáme s úplně samostatným programem, v němž budou vysílány dokumenty, zajímavé informace z nemocnice, vzdělávací klipy... Očekáváme, že tak naši pacienti a návštěvníci získají nové informace a ti, kteří čekají na ambulantní vyšetření, budou mít čekání příjemnější. Od ledna příštího roku by mělo být po celé nemocnici už dvacet obrazovek.

V péči ÚVN byla a je mj. i řada známých osobností, počínaje umělci, přes sportovce až po politiky. Můžete uvést, je-li to možné, v tomto ohledu nějakou zajímavost?

Jakmile je v nemocnici hospitalizovaný pacient, o kterého se z různých důvodů zajímají média, je nutné být neustále k dispozici. Když u nás ležel Václav Havel, volali mi čeští i zahraniční novináři nepřetržitě ve dne v noci, ještě v deset večer jsem jim posílala SMS o vývoji jeho zdravotního stavu, dokonce o půlnoci volala nějaká paní,

kteřá chtěla vědět, jak se mu daří a ráno už drnčely telefony zase. V poslední době byly nekončící telefonáty, když tu ležela Šárka Záhrobská. To volali nejen z médií, ale i lidé, kteří jí vzkazovali, že na ni myslí a zároveň jí přáli brzké uzdravení. Příjemné bylo, když jsem mohla tlumočit dobré zprávy o její úspěšné operaci a skvělé práci našich neurochirurgů.

Hodně dotazů bývá na stav pacienta po havárii. Možná se na mě někdy média zlobí, ale v těchto případech bývám strohá. Dost často se stane, že informaci neposkytnu. Pokaždé je to velmi citlivá záležitost a je třeba ctít, když pacient nebo jeho blízcí nestojí o medializaci.

Když se ptáte na zajímavosti, možná stojí za zmínku zájem televizních štábů o natáčení v prostorách naší nemocnice. Například se tu točila poslední série Nemocnice na kraji města. Spolupráce s filmaři patří také k náplni práce našeho oddělení. Zabezpečujeme organizačně i administrativně vše kolem natáčení, se štábem spolupracujeme od první obhlídky a domluvení prostor, požadavků, zajištění personálu, sepsání smlouvy, až po samotnou realizaci. Natáčet se přitom může jedině o víkendech, výjimečně v pátek odpoledne. Naposledy se tu točilo v červenci, myslím, že mohu prozradit, že jedno natáčení bylo pro film Všiváci, kde hraje mimo jiné i Ondřej Vetchý.

Oddělení komunikace a propagace se stará také o program oficiálních zahraničních návštěv?

Ano. Jezdí k nám návštěvy z Česka i z ciziny. V poslední době tu byli například z Číny, ty nejvíce zajímalo, jak vypadají nadstandardní pokoje, kolik lidí leží na běžném pokoji, jakou největší kapacitu pokojů máme. Zajímavá byla také návštěva z Pobřeží slonoviny. Zajímala se o ekonomiku, provoz, některé naše budovy, ale také o výhody, které poskytujeme našim zaměstnancům. Bohužel neznali, na jakém principu je postavené české zdravotnictví, takže pro ně byly mnohé věci nepochopitelné. S návštěvami občas, pokud není zrovna nahlášený příjem pacienta, vyjedeme na závěr na náš nově zrekonstruovaný střešní heliport. Pokaždé si získá obdiv. Nejen pro to, že umožňuje přistání i těm nejtěžším vojenským vrtulníkům po celých 24 hodin a za každého počasí a že umožňuje okamžitou přípravu pacienta na EMERGENCY, ale také pro nádherný výhled na Petřín nebo na Pražský hrad.

Jiří Hruška
foto: archiv ÚVN