

I zdravstveni i komunikacijski timovi odradili su pobjednički posao

Kako je korona kriza rasla, sve učestalije se počelo pričati o komunikaciji i važnosti dobrog komuniciranja. Zbog epidemijskih okolnosti, naglasak je bio na kriznoj komunikaciji i komunikacijskim stručnjacima koji su preuzeli vođenje komuniciranja i čije su savjete počeli uvažavati članovi Stožera civilne zaštite. To je bio slučaj u Primorsko-goranskoj županiji. Reklo bi se da je to jedna od pozitivnih posljedica ove negativne situacije.

Komunicirali smo pravovremeno, transparentno i uvjerljivo. Dokaz je tome pozitivna reakcija medija koji su pohvalili jasnu i nedvosmislenu komunikaciju predvođenu stručnjacima iz Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije. To je zasigurno jedan od razloga zbog kojeg je COVID-19 u Primorsko-goranskoj županiji i Hrvatskoj stavljen pod kontrolu puno brže i puno spretnije, nego što je to učinjeno, ili se još uvijek pokušava napraviti u drugim državama. No, ne treba zaboraviti da je dobra komunikacija samo poslužila odlično organiziranoj javnozdravstvenoj zaštiti u ovom dijelu Europe.

Svi smo se sjetili i svakodnevno zahvaljivali dr. Andriji Štamparu koji je postavio temelje javnoga zdravstva u Hrvatskoj i zahvaljujući kojemu danas u svim županijama imamo Nastavne zavode za javno zdravstvo, županijske zdravstvene ustanove koje sa svojim stručnjacima brinu o zdravlju stanovnika, baveći se prevencijom brojnih zdravstvenih poštosti. U ovoj korona krizi naši su epidemiolozi postali glavni komunikatori i edukatori stanovnika o tome što i kako se postaviti u borbi protiv nepoznatog virusa. Svjedoci smo da su u tome bili uspješni. Dobra komunikacija zapravo je poslužila kao dobra edukacija građana o tome kako se ponašati u okolnostima epidemije.

Nama u Primorsko-goranskoj županiji ovo nije prva krizna komunikacija u kojoj smo pokazali spremnost na snalaženje u nimalo jednostavnim uvjetima. No, ovo je komunikacijski bila jedna sasvim nova situacija. Ne možete točno predvidjeti kada će se dogoditi elementarna nepogoda, neka iznenadna nesreća, a u ovom slučaju, bilo je vrlo teško predvidjeti

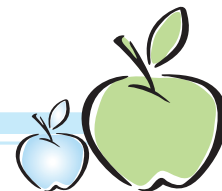


kako će se razvijati epidemija prouzrokovana nepoznatim virusom COVID-19.

Primorsko-goranska županija imala je nultog pacijenta koji je stigao iz Parme 21. veljače 2020., ali je i puno prije toga, zapravo kao prva županija u Hrvatskoj, započela s pripremama i komuniciranjem zahvaljujući dobro organiziranom Stožeru za zarazne bolesti PGŽ-a koji je, predvođen predsjednicom, pročelnicom Županijskog upravnog odjela za zdravstvo Đulijom Malatestinić, još krajem siječnja 2020. počeo s pripremama za epidemiju za koju je vrlo brzo bilo realno očekivati da će se iz Kine proširiti i na Europu. Taj Stožer okuplja sve relevantne stručnjake i organizacije koje u situacijama epidemija pomažu stanovnicima. Uz epidemiologe, infektologe, sanitarne inženjere, dezinsekciju, Crveni križ i Civilnu zaštitu, tu su i predstavnici svih zdravstvenih institucija s područja PGŽ-a, od riječkog KBC-a do županijskih ustanova, Zavoda za hitnu medicinsku pomoć, Dom zdravlja i Thalassoterapije Crikvenica. Inače, Stožer za zarazne bolesti PGŽ-a još je 2010. godine osnovan na inicijativu župana Zlatka Komadine, a PGŽ je jedina županija u Hrvatskoj koja ima taj Stožer što se u ovoj krizi pokazalo kao pun pogodak.

Odmah se krenulo s komuniciranjem, svakodnevnim konferencijama za medije koje su uživo prenosili Radio Rijeka, Kanal Ri, N1 televizija, često i nacionalni portali uz live stream na facebook stranici Primorsko-goranske županije. Glavni komunikatori bili su predstavnici struke, epidemiolog Dobrica Rončević, ravnatelj Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Vladimir Mićović i predsjednica Stožera za zarazne bolesti Đulija Malatestinić. Svakodnevno su sve važne teme putem medija komunicirali župan Zlatko Komadina, načelnik Stožera civilne zaštite Marko Boras Mandić i njegov zamjenik, pročelnik Ureda Županije Goran Petrc, ali i načelnik PU Primorsko-goranske Tomislav Dizdar, ravnateljica Crvenog križa Primorsko-goranske županije Vesna Čavar, potom u ime Civilne zaštite Matko Škalamera, kao i ravnatelj KBC-a Rijeka Davor Štimac. U fokusu su bili i brojni volonteri koji su vrlo često bili akteri odličnih novinarskih članaka i radijskih i televizijskih reportaža promovirajući važnost solidarnosti i humanosti.

Dobra komunikacija u epidemijskim uvjetima nikako ne bi bila uspješna bez dobre suradnje s medijima, i lokalnim i nacionalnim. Zahvaljujući medijima,



svaka poruka stigla je do širokog kruga ljudi, što je bio najvažniji cilj. Kao komunikacijska stručnjakinja, u kriznim situacijama uvijek suradnica u stožerima, a tako je bilo i ovoga puta. Moj zadatak je bio uspostaviti dobru internu i eksternu komunikaciju prvo Stožera za zarazne bolesti, a nakon desetak dana i Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije koji je preuzeo vođenje ove krize.

Komuniciralo se sa strukom, pacijentima, volonterima i službama koje su bile uključene u provođenje uputa Nacionalnog stožera poput Civilne zaštite i Crvenog križa te PU Primorsko-goranske.

Komuniciralo se sa svima s kojima je to bilo nužno kako bi zajednički odgovorili na pitanja i usmjeravali potom komunikaciju prema medijima koji su se pokazali kao najvažniji komunikacijski kanal i s kojima je suradnja bila posebno intenzivna i izazovna, profesionalna i kolegijalna.

U kriznim situacijama važno je svim medijima osigurati istovremeno sve informacije, za što je sjajno poslužila Viber grupa sa šezdeset novinara iz svih redakcija koji su pratili krizu, i to je, uz standardnu komunikaciju putem redovnih press konferencija, priopćenja, izjava zdravstvenih stručnjaka i dužnosnika, bio jedan brz i efikasan način

razmjene informacija. Zašto kažem razmjene? Zato što se ta Viber grupa pretvorila u jednu kolegijalnu platformu preko koje su mediji razmjenjivali fotografije, video i audio izjave čija su snimanja organizirana često ad hoc i u uvjetima u kojima nije bilo moguće osigurati prisutnost velikog broja osoba u nekom prostoru.

To je i razlog zašto je odmah na početku krize kada se krenulo s ograničavanjem javnih okupljanja, uveden live stream prijenos redovnih press konferencija Stožera uz tehničku pomoć regionalne televizije Kanal Ri i Hrvatskog radija, a vrlo često i televizije N! kao i drugih nacionalnih portala. Na taj je način omogućeno novinarima i građanima da sve informacije slušaju i gledaju online iz svojih redakcija ili svojih domova. Komuniciranje u kriznim situacijama je posao od 0 do 24, sedam dana u tjednu. Ovo je bilo vrijeme čestih i dugih telefonskih razgovora, dogovora i online komunikacije na svim platformama uključujući i društvene mreže. Služba za odnose s javnošću Primorsko-goranske županije sve je važne i relevantne informacije redovito objavljivala na službenim internetskim stranicama Županije, pripremala priopćenja te izvješća o gostovanjima članova Stožera u medijima. Posebno izazovno bilo je komuniciranje s građanima putem dežurnog telefona i e-maila Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije što je bio zadatak dviju Službi u Uredu Županije, Službe za odnose s javnošću i protokol te Službe za civilno društvo. Odgovoreno je na tisuće telefonskih poziva i upita e-mailom, bilo nebrojeno mnogo pitanja građana zahvaljujući čijem je discipliniranom ponašanju korona kriza brzo stavljena pod kontrolu.

Svi su vrlo brzo shvatili da krizu ne treba shvaćati olako. Kriza jest opasnost, ali ona predstavlja i izazov iz kojeg je moguće izaći kao pobjednik. U ovom slučaju, kao i za naše sjajne zdravstvene timove, i za komunikacijske timove možemo slobodno reći da su napravili odličan, pobjednički posao.

Veliko hvala svima koji su sudjelovali i koji još uvijek sudjeluju u ovom velikom izazovu.

Ermina Duraj, univ.spec.rel.publ.
Voditeljica Kabineta Župana – Službe za odnose s javnošću i protokol Primorsko-goranske županije
ermina.duraj@pgz.hr