

BILO JE DOSTA PREPREKA U VEZI OTVARANJA DENTALNE POLIKLINIKE, ALI – MOJ MOTO JE BIO: GLEDATE U LJUDE OKO SEBE I MOLITE POMOĆ!

Na prvom mjestu nam je dobrobit zaposlenika- da svi volimo svoje radno mjesto, osjećamo se vrijedno i poštovano, a rezultat su i povećanje broja pacijenata, i napredak struke i – zarada!

Pacijenti žele punu sliku doktora i prije nego se odluče za dolazak, zato je bitno kvalitetno se predstaviti na društvenim mrežama

Razgovor s dr. Hanom Kralj,
dr.med.dent.spec.parodontologom,
osnivačicom i ravnateljicom POLIKLINIKE
ZA DENTALNU PROTETIKU,
PARODONTOLOGIJU, ORTODONCIJU I

ENDODONCIJU S RESTAURATIVNOM
DENTALNOM MEDICINOM K2, Petrova 84,
10000 Zagreb



(sretna obitelj u rijetkim trenutcima odmora)

Nakon dužeg vremena, ponovo smo odlučili intervjuirati jednu od naših članica, pa predstavljamo propulzivnu Dentalnu polikliniku K 2 u Zagrebu i njenu osnivačicu i ravnateljicu – Hanu Kralj, dr.med.dent.spec. parodontologinju:

- **Doktorice Kralj, molimo da se ukratko predstavite, kakvi ste privatno, da predstavite Vašu obitelj, te da nam opišete kako provodite vlastito slobodno vrijeme i imate li kakvih hobija?**

Kao i mnoge druge žene koje balansiraju život između posla i obitelji,

tako i ja u danu izmjenom nekoliko uloga, od majke i supruge do doktorice, a budem ponekad sam i vozačica, turistička vodičica, organizatorica rođendana i slično. Sve uz pomoć mog supruga Zorana, tako da u naša djeca, Janko (9) i Helena (6) puni sjećanja i novih ideja što smatram velikim uspjehom. Zahvalna sam i na gospođi koja nam pomaže u kućanskim poslovima jer je

danas ženama doista nemoguće zadovoljiti sve standarde i svaka pomoć život znači. Volimo zajedno gledati filmove, voziti bicikle, djeca se bave plivanjem i gimnastikom, a mi odrasli lovimo slobodne trenutke za odmor i poneko druženje s prijateljima.



(u drugačijem ambijentu, sreći obiteljskog zajedništva nikad kraja)

- **Opišite nam Vašu naobrazbu, školovanje i početak radnog staža ?**

Odrasla sam u kući uz tatinu stomatološku ordinaciju i nikada nije bilo dvojbe u mojoj glavi što ću "biti kad odrastem". Stomatologiju sam upisala nakon završene III. gimnazije u Zagrebu. Moj radni početak je doista bio ugodan jer su me u svemu vodili otac i suprug, mislim da je svima jasno koliko je to velika potpora i sigurnost, nezamjenjiva! Suprug Zoran i ja smo odlučili prije dolaska djece da želimo još napredovati pa smo završili magisterije. Taman uz prvo dijete stigle su i specijalizacije, njegova iz protetike, a zatim

moja iz parodontologije, što je na kraju, uz dvoje djece bio doista izazovan period života. Iskreno, mislim da sustav nema mnogo razumijevanja za mlade ljude u takvim pozicijama, koji paralelno grade obitelj i visoku naobrazbu jer je to zaista teško.

- **Molim da opišete okolnosti koje su dovele do otvaranja dentalne poliklinike? S kakvim sve preprekama ste se morali suočiti, koliko je proteklo od ideje do početka rada...**

Gotovo u isto vrijeme poklopilo se da je moj otac odlazio u mirovinu, Zoran je bio završeni specijalist, a ja sam kretala na

specijalizaciju. Za savjet što i kako dalje, obratili smo se Udruzi i došli do rješenja: za nas je idealno otvaranje poliklinike. Tako je i bilo, no ja sam kao ravnateljica zaista osoba na papiru, ogroman posao odradili su svi oko mene jer sam u to doba, u proljeće 2012. imala početak specijalizacije i bebu od 4 mjeseca. Suprug i tata su radili, a brat mi je pomagao s papirologijom, a sve pod vodstvom g. Gabrila.

Prepreke su za mene sve bile doista nepremostive - od pravno-kadrovskih do financijsko/knjigovodstvenih/poreznih pa do preuzimanja odgovornosti, doista sve. Jer kada izađete sa Stomatološkog fakulteta, znate dati anesteziju i popraviti zub, ali o zakonima koji vam određuju život ne znate baš ništa. Dakle, gledate u ljude oko sebe i molite pomoć!

- **Imate li ugovor sa HZZO-om ili s nekim privatnim dodatnim zdravstvenim osiguranjem?**

Ne, nemamo ugovor. Nismo se prepoznali u načinu rada koji nudi HZZO. Mišljenja smo da su potrebe pacijenata i opcije koje nudi ta vrsta poslovanja neuskладive da bi se pružila moderna stomatološka skrb. Vjerujemo da sustav treba iz korijena promijeniti. Nemamo niti ugovore s privatnim zdravstvenim osiguranjima, a to bi u budućnosti voljeli promijeniti.

- **S koliko suradnika radite ?**

Uz nas dvoje, u poliklinici K2 rade još administratorica, dvije asistentice i doktorica koja je na specijalizaciji iz restaurativne dentalne medicine i endodoncije.



(dr.med. dent. nositelji registrirane djelatnosti - od desna prema lijevo – Hana Kralj, spec. parodontologije, Zoran Kralj, spec. dent.protetike i Marina Debeljak, specijalizantica iz restaurativne dent.med. i endodoncije)

- **S kakvom opremom raspolažete u dentalnoj poliklinici?**

Radimo na dvije stomatološke jedinice, svaki doktor ima svoju lupu, a koristimo se

Zeissovim mikroskopom za zahtjevnije situacije. U radu su nam dostatna dva autoklava, dva endometra, strojna instrumentacija, dva odvojena ultrazvučna aparata Acteon Newtron i jedan

fiziodispenzer. Tu su još i fotodinamska terapija, kirurška lampa, tehničarski stol s

mikromotorom i pjeskarom u protetskoj ordinaciji.



(detalji iz svakodnevne prakse – svi zrače optimizmom)

- **Tko vam vodi knjigovodstveno poslovanje poliklinike?**

Poliklinici knjigovodstvo, uz radno-pravnu logistiku vodi Udruga privatnih poslodavaca u zdravstvu (UPPZ), koje smo član, za što je posebno zadužen mr.sc. Ante Gabrilo.

- **Kako ste zadovoljni članstvom u Komori liječnika dentalne medicine?**

Na žalost, nemam puno za reći o našoj Komori. Tu je, plaćamo članarinu, dobivamo glasilo.

No realno, kada god imamo problem, pitanje ili trebamo njihovu uslugu, znamo da će to biti neki neugodan razgovor, problematična komunikacija i slično. Voljela bih da znam da od komore mogu imati direktnu pomoć i potporu.

- **Kako ste zadovoljni članstvom i suradnjom s UPPZ? Što biste poboljšali, promijenili?**

Članstvo i suradnja s Udrugom nam puno znači jer imamo potpuno povjerenje u to da ćemo biti ispravno savjetovani, da Udruga ima naše interese u vidokrugu i da se možemo nekome obratiti kada se nađemo u situaciji za koju sami nemamo rješenje. No, kao osoba koja već godinama uči kako komunicirati svoju struku i usko specijalizirane termine, značenja i slično prema drugima, prema laicima koji pokušavaju nešto razumjeti, voljela bih i da Udruga pokuša komunicirati prema nama korisnicima, raznih zanimanja i strukovnih sprema na jednostavniji i razumljiviji način. Dok to kažem, savršeno mi je jasno da je Vaša komunikacija detaljna, potkrijepljena radno-pravnim/financijskim/poreznim i inim informacijama i potpuna i ne bih to mijenjala, već bi voljela da na kraju postoji jednostavan i kratak "prijevod". Odgovor u dvije rečenice. Ako me razumijete...

- **Zamijetili smo da je Poliklinika K2 dosta aktivna na društvenim mrežama. Kakva su Vaša iskustva s takvim aktivnostima, imate li povećan broj pacijenata/interakciju s njima?**

Još u doba krize od 2008. godine, shvatili smo da način rada koji je bio više nego dovoljan generaciji mog oca - dobra preporuka i mali oglas u žutim stranicama, nije više dovoljan da se mi kao novi doktori na tržištu probijemo i stvorimo si ime i reputaciju. Prošli smo nebrojene internet stranice, pokušaje oglašavanja, suradnje s potencijalnim partnerima koji su obećavali sve što nisu mogli ispuniti, itd. Mogla bih roman o tome napisati, stasanje na internetu je zaista dug put, napravili smo sve greške iz udžbenika, naučili mnogo i sada se iz dana u dan stvari mijenjaju i moramo se prilagođavati. Brend se gradi na svim poljima - od preporuke, do zanimljivog sadržaja na društvenim mrežama, do kvalitetne internet stranice. Rekla bih da mi stomatolozi kao struka malo kasnimo u razumijevanju modernih načina komunikacije i da na tome još puno treba raditi i educirati nadolazeće generacije kako komunicirati. Moje je iskustvo da pacijenti očekuju punu sliku doktora i tima prije nego se odluče na dolazak, a to znači da cijeli tim mora biti dobro predstavljen, realno opisan i iskren.

- **Imate li nekih opservacija u vezi situacije u dentalnoj medicini ili u zdravstvu općenito u RH?**

Voljela bih da se zdravstvo u Hrvatskoj modernizira, da država pomogne u vraćanju poštovanja liječnika i povratak povjerenja pacijenata u doktore. Naravno, to znači da doktori trebaju sustav u kojem mogu raditi u skladu sa suvremenom strukom i da za to budu adekvatno plaćeni. Mislim da je nužno u potpunosti promijeniti sustav zdravstvenog osiguranja i uvesti različite opcije plaćanja zdravstvenih usluga u kojima je privatno osiguranje.

- **Kakvi su planovi za budućnost Poliklinike?**

Za sada, nakon pandemije, planovi su nam da dočekamo kraj ovog čudnog doba u kojem živimo, kao i mnogim drugima, vjerujem. Nakon toga nas vidim i dalje kao malu polikliniku u kojoj je na prvom mjestu dobrobit zaposlenika, da svi volimo svoje radno mjesto, osjećamo se vrijedno i poštovano. Kada je takav tim, onda je sve drugo lako i dolazi samo - i pacijenti, i napredak i na kraju zarada.

Hvala Vam, doktorice Kralj na iscrpnom intervjuu i na sugestijama za poboljšanje suradnje!

Svako dobro u budućnosti, nastavak rasta dentalne poliklinike i povećanje broja pacijenata želimo!

Razgovarala: S.G.