

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ

RENDSZERES ÉS HITELES KOMMUNIKÁCIÓ A HOZZÁTARTOZÓKKAL



A hatékony kommunikáció nem csak az intézményen belül, hanem az intézményen kívül is fontos. A **tájékoztatás** rendszerének kialakítása a vészhelyzetre tekintettel a **célcsoportok szerint** (munkatársak, ellátottak, hozzátartozók, fenntartó) meghatározva segítheti a munkádat.

Most kiemelt figyelmet kapnak a bentlakásos szociális intézmények. A látogatási tilalom hosszú hetek óta érvényben van. Ugyanakkor minden ellátási típusnál fontos a **hozzátartozók rendszeres és hiteles tájékoztatása**. Ezt a kommunikációs eszköztárat mindenki a saját szolgáltatás típusára szabhatja. A hozzátartozók tájékoztatása vészhelyzeten kívül bejáratott módon működik, de most másra van szükség. Hírt kell adnotok az intézményről és az ellátottakról egyéni és egységes csatornákon keresztül is. Fontos, hogy a járványhelyzetben a hozzátartozók megfelelő, naprakész információt kapjanak a szeretteikről, az intézmény helyzetéről.

Ahhoz, hogy tájékoztasd a hozzátartozókat az esetleg gyorsan változó intézményi körülményekről külső kommunikációd is a járványhelyzethez kell adaptálnod.

Ajánlásaink az Eszköztárból:

- *Alakíts ki és működtess rendszeres kommunikációs utat a hozzátartozókat érintő információk közlésére!*

Az a megoldás lesz a legcélravezetőbb, amit a legtöbb hozzátartozó elér. Erre legalkalmasabb valószínűleg a csoportos e-mail küldés, az intézmény honlapja vagy FB oldal használata, esetleg a fenntartói honlap. Nincs idő, hogy naponta minden hozzátartozóval egyenként kommunikálj.

- *Tájékoztasd a hozzátartozókat a rendszeres külső kommunikáció kialakított módjáról.*

Ahhoz, hogy a hozzátartozók megfelelően alkalmazzák e csatornát, első lépésként tisztán és világosan informálnod kell valamennyi hozzátartozót arról, hogy

- mi ennek a kommunikációnak a célja, tervezett tartalma, (pl. az adott intézményre vonatkozó információk, a megtett védelmi és megelőző intézkedések felsorolása, a munkatársaid tehermentesítése az egyéni megkeresések alól, az egyéni értesítési folyamat bemutatása stb.),
- milyen formában érhetik el a tudnivalókat (mi maga a kommunikációs csatorna),

- ha ez tervezhető, akkor milyen rendszerességgel várható friss információk megosztása,
- mi a kérések feléjük, ők hogyan érdeklődjenek (pl.: megkérhetitek őket, hogy mindig azonos személy legyen, aki tartja veletek a kapcsolatot),
- hogyan adhatnak visszajelzéseket.

- *Határozd meg a hozzátartozói tájékoztatás járványhelyzeti rendszerét.*

Állítsd össze és aktualizáld rendszeresen a címlistát! Gondold át, hogy az ellátottak közül lesznek olyanok, akik egészségesek, akik hordozók, akik enyhe tüneteket mutatnak, és lesznek sajnos olyanok, akik súlyosabb állapotba kerülnek és kórházi kezelésben részesülnek. Ha a fentiek szerint csoportba rendezed őket, az érintettek gyors és egyszerre való tájékoztatását is megkönnyíted magadnak. Javasolt a tájékoztatás általános és egyéni rendszerét kialakítani:

- ki az a személy, aki összeállítja a rendszeres tájékoztató anyagokat a hozzátartozók részére, ki hagyja jóvá, ki és hol/hogyan teszi nyilvánossá ezeket (szakmai, informatikai vagy adminisztrációs szakember),
- hogyan tudnak a hozzátartozók titeket elérni a kérdéseikkel,
- biztosítsd a hozzátartozót arról, hogy ha valaki fertőzött, akkor mindig és azonnal személyes megkeresés történik; jelöld ki és készítsd fel azt a kollégát, aki őszinte, pontos és megfelelő, a hozzátartozók megértési szintjéhez alakított módon az ellátott személy állapotáról információt nyújt,
- adj egyéni/személyes tájékoztatást arról, ha kórházba került az ellátott és jelezd azt is, hogy a kórház megkapja a hozzátartozó elérhetőségét,
- gondoskodj arról, hogy a kollégák is megismerjék a járványhelyzetben érvényben lévő hozzátartozói kommunikációs rendszert,
- kollégáid készítsetek olyan rövid, ún. panel mondatokat, amelyek megnyugtatók és a megfelelő tájékoztatói csatorna felé irányítják az érdeklődő rokonokat, majd tedd elvárássá, hogy egységesen ezeket használja mindenki (szóban és írásban is).

- *Használd a csatornát és küldj releváns információkat azonos időszámban*

A legjobb, ha ezek az információk rendszeresen és mindig ugyanabban az időszámban, leginkább a reggeli órákban kerülnek kiküldésre. Így a hozzátartozók hamar megszokják, hogy hol és mikor várhatnak naprakész és hiteles információkat az intézmény helyzetével, az ellátottak helyzetével és az ellátás változásaival kapcsolatban. Rendkívüli helyzetben természetesen fontos az **azonnali, rövid és informatív üzenet** átadása.

- *Állítsd össze azon témakörök listáját, melyeket a hozzátartozók számára a rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni!*

A tájékoztató anyagok információkat közölnek:

- az intézmény általános felkészültségéről a kialakult járványügyi helyzetben (milyen védelmi intézkedések történtek, új eljárásrendek a fenntartó és a szakmai irányítás előírásai alapján, munkatársak járványügyi képzése és védőeszközzel történő ellátása, orvosi vizsgálatok rendje, folyamatos kapcsolattartás az illetékes tisztiorvosi szolgálattal stb.),

- az ellátottakat és az ellátást érint változásokról, tényszerű képet vázolva a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos helyzetről (pl. az ellátottak betegséggel kapcsolatos státusza - egészséges, karanténban van, kórházi kezelés alatt áll stb.),
 - a COVID-19 fertőzöttek ellátásával kapcsolatos szakmai és/vagy infekciókontroll protokollok változásáról, azok elérhetőségéről,
 - a COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos munkacsoport alakulása az intézményben, annak szerepe és feladatai.
- *Dolgozd ki a küldés és visszajelzés rendszerét!*

Az információk hozzátartozók felé való eljuttatása központosított, de ez nem jelenti azt, hogy a visszajelzésekkel nem kell foglalkoznunk. Mind a rendszeres tartalom összeállítását, mind a hozzátartozók érdemi visszajelzéseit megkönnyíti, ha kijelöljük ennek felelőseit. A visszajelzéseket a felelős(ök) összerendezhetik és szűrhetik, így az már emészthető mennyiségben és módon kerülhet a felsővezetés felé.

Kommunikációdban törekedj a tömörségre, tényszerűségre, érthetőségre, légy hiteles, és igyekezz pozitív üzenetekkel és fokozott empátiával tájékoztatni a hozzátartozókat!

Forrás:

Semmelweis Egyetem COVID- 19 Menedzsment ajánlásai

Ellenőrző lista
a hozzátartozói tájékoztatás kialakításához a COVID19 járvány idején

Meghatározásra került a <i>hozzátartozói tájékoztatásra</i> alkalmas elsődleges, megbízhatóan és fenntarthatóan működtethető kommunikációs csatorna a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos információk közlésére.	☐
Elkészült a <i>hozzátartozók elérhetőségének</i> aktualizált változata. Egy ellátotthoz egy hozzátartozó ki lett jelölve, akivel a személyes/egyéni kommunikáció történik és akinek az elérhetősége kórházba szállításkor átadásra kerül.	☐
Elkészült és közzétételre került a rendszeres hozzátartozói kommunikáció kialakított módjának <i>tájékoztató anyaga</i> .	☐
Kijelölésre kerültek az intézményen belüli a hozzátartozói tájékoztatás szakmai (és technikai) felelősei.	☐
Meghatározásra került az üzenetek kiküldésének folyamata: - külön az általános, mindenkit érintő esetekre, - külön az egyéni tájékoztatás módjára is.	☐
Meghatározásra került a hozzátartozók felől érkező visszajelzések fogadásának csatornája és megválaszolás módszere, s annak egyértelmű módja, hogy a <i>visszajelzések</i> miként kerülnek a vezetők elé.	☐
A munkatársak megismerték a járványhelyzetre kialakított hozzátartozói tájékoztatási rendszert.	☐
Elkészültek azok a rövid (panel) mondatok, amelyek megnyugtatók és a megfelelő tájékoztatási csatorna felé irányítják az érdeklődő rokonokat. Ezeket a kollégák megismerték, a rendelkezésükre állnak az egységes használathoz.	☐
A hozzátartozói tájékoztatásra kialakított rendszer tesztelésre és annak alapján véglegesítésre került.	☐
Összeállításra került azon témakörök listája, melyeket a hozzátartozók számára a rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni! Az egyes témák közzétételi sorrendje és időpontja meghatározásra került.	☐