

Külső kommunikáció

Intézetén kívüli - lakosságot érintő - kommunikáció kialakítása

Az új koronavírusos betegek ellátása kapcsán számtalan kérdés merül fel a lakosságban, melyekre a kórházaknál keresik majd a választ.

Te hogyan adsz útmutatást nekik?

Mindannyiunkra, de a lakosságra talán még inkább igaz, hogy hatalmas bizonytalanság övezi a mindennapokat a koronavírus okozta megbetegedés kapcsán. Változik a betegellátás menete, a jól megszokott útvonalak most lehet, hogy nem oda vezetnek, ahová eddig, a megszokott telefonszámon nem az érhető el, aki eddig, a betegek és hozzátartozóik közötti kapcsolattartás sem a megszokott módon működik. Jelen helyzetben az egészségügyi ellátás helyi átalakulásairól nehezebben jut el az információ az érintettekhez, ami még inkább erősítheti a bizonytalanság és a kiszolgáltatottság érzését bennük. Fontos ezért átgondolni, hogyan tájékoztathatjuk a lakosságot a legeredményesebben az őket érintő változásokról.

A járványügyi helyzet fokozódásakor az időfaktor és a munkatársak leterheltsége miatt a beteg megfelelő tájékozottsága kiemelt jelentőségűvé válik ahhoz, hogy a betegellátás gördülékenységét fenn tudjuk tartani. Mit tehetsz ennek érdekében?

Ajánlások:

- *Tekintsd át, hogy intézményedben milyen lakosságot célzó kommunikációs felületek érhetők el, és mérlegeld, hogyan tudod jelen helyzetben felhasználni azokat az információk megosztására!*

Készíts listát azokról a kommunikációs csatornákról, amelyeken keresztül a lakosság az intézet működésével kapcsolatos információkhoz juthat. Amennyiben például az intézetnek van honlapja, érdemes lehet ezen egy külön COVID-19 járvánnyal kapcsolatos felületet létrehozni. Érdemes átgondolni a honlap jelenlegi felépítését, működési rendjét (ki a felelőse, milyen gyakran kerülnek aktualizálásra az információk, releváns, konzekvens információk érhetők-e el).

- *Szükség szerint alakíts ki új kommunikációs csatornákat a célközönség elérésére!*

Egyes kommunikációs felületek minimális befektetés mellett is lehetőséget adnak az emberek széles körének elérésére, s a tájékoztatással kapcsolatos tevékenységeid megkönnyítésére. Ilyen csatornák lehetnek például a különböző közösségi oldalak. Meglévő honlap esetén egy ilyen csatorna párhuzamos működtetése nem jár jelentős többletterheléssel, hiszen a más felületre elkészített anyagok e csatornán keresztüli megosztása már önmagában is eredményes lehet. További lehetőségként merül fel egy külön telefonvonal kialakítása, melyen keresztül a lakosság kifejezetten a COVID-19 járvány idején elérhető, betegellátással kapcsolatos információkhoz juthat hozzá. Ehhez segítség lehet, ha készül egy segédanyag azoknak a kollégáknak, akik a telefonon érkező kérdéseket fogadják. Ez a segédanyag tartalmazza az intézmény működésében a járvány miatt bekövetkezett változásokat, az ellátások igénybevételeivel kapcsolatos tudnivalókat, a lehetséges kérdésekre kialakított egységes válaszokat.



A célközönség elérése érdekében érdemes listázni azokat az egyéb szereplőket, akiken keresztül el lehet juttatni a lakossághoz a legfontosabb információkat. Azok a szereplők, akik egyébként is közvetlenül elérhetik a lakosságot, segíthetnek a célcsoportok elérésében. Érdemes felvenni a kapcsolatot az ellátási területetekhez tartozó önkormányzatokkal, háziorvosokkal, gyógyszerárakkal, EFI irodával, helyi televízióval, újsággal és rádióval. Meg lehet kérni őket, hogy kapcsolati rendszerükön keresztül, illetve a náluk rendelkezésre álló lehetőségek felhasználásával vegyenek részt a lakosság informálásában.

- *Készíts lakossági tájékoztató anyagokat, melyek tartalmazzák a kialakult járványügyi helyzettel kapcsolatos, lakosságot érintő, intézményen belüli változásokat és a jelenlegi működés rendjét!*

Az intézményben nagy valószínűséggel korábban is készültek már lakossági tájékoztató anyagok, így érdemes jelen folyamatba azokat a kollégákat bevonni, akik már rendelkeznek erre vonatkozó tapasztalatokkal, vagy akiket egy-egy téma most különösen érint. Meg kell határozni a tájékoztató anyagok kidolgozásának menetét, a szükséges témaköröket, ki kell jelölni a témafelelősöket, határidőket, a jóváhagyók személyét. Át kell gondolni milyen típusú tájékoztató anyagok létrehozására van házon belül lehetőség, és meg kell határozni az ezzel kapcsolatos prioritásokat figyelembe véve a célközönség sajátosságait (pl. szöveges tartalom vagy képi megjelenítés).

Témakörök, amiket érdemes a lakossági tájékoztatásban érinteni:

- A betegfogadás rendje a járvány miatt bekövetkezett változásokra vonatkozóan - rendelési helyszínek és idők változásai, telefonszámok, elérhetőségek, osztályos befekvéssel kapcsolatos tudnivalók.
- Mit hozzon/hozhat magával a COVID-19 gyanús, vagy fertőzött beteg - Mini ellenőrző lista összeállítása.
- Fertőzés továbbadásának megelőzését célzó tájékoztató anyagok - mi vár a betegre, hogyan lesz elkülönítve, viselkedési protokoll, védőeszköz használat.
- Kapcsolattartási szabályok - betegjogok és a közösségi érdek figyelembevételével (a COVID-19-cel érintett betegekre és amennyiben eltérés van, a többi betegre vonatkozóan is).
- Tájékoztatás nyújtása hozzátartozóknak a bent fekvő beteg egészségi állapotáról.
- Csomagátadás lehetséges módja a bent fekvő betegek számára (fertőző és nem fertőző betegre vonatkozó specifikumok tisztázása szükséges, amennyiben eltérő folyamatról van szó).

A kiválasztott témakörök valamint az előzetesen felmért csatornák és célcsoportjaik ismeretében célszerű átgondolni, hogy melyik területen milyen témakör milyen formában jelenjen meg, a végső kidolgozást pedig ehhez célszerű igazítani.

- *Gondold át a fenti pontokra kiterjedő eljárásrendeket és a humán erőforrás, technikai, informatikai kapacitásokat!*

Az előzőekben felsorolt teendők eredményes megvalósítása érdekében az eljárásrendek aktualizálását, kapacitások átgondolását az összes korábbi pont figyelembevételével kell megtervezni.



**Ellenőrző lista az intézeten kívüli - lakosságot érintő - kommunikáció kialakításához
a COVID-19 járvány idején**

Kiválasztásra került, hogy az intézmény milyen kommunikációs felületeken éri el a lakosságot.	☐
Valamennyi kommunikációs felület esetén kijelölésre került a működésért felelős személy.	☐
Meghatározásra került az intézeten belül bevonandó munkatársak köre.	☐
Az eredményes információ közlés sikeressége érdekében relevancia esetén bevonásra kerültek az alábbi szereplők: • önkormányzatok ☐ • háziorvosok ☐ • gyógyszertárak ☐ • EFI iroda ☐ • helyi televízió ☐ • helyi újság ☐ • helyi rádió ☐	
Kialakításra került a tájékoztató anyagok elkészítésének folyamata. • a témafelelősök és a végső jóváhagyó személye kijelölésre került ☐ • az ütemterv összeállításra került. ☐ • meghatározásra került a tájékoztató anyagok formája, jellege az intézeti lehetőségek és a célcsoport sajátosságainak figyelembevételével. ☐	
Meghatározásra kerültek a lakossági tájékoztatás legfontosabb témakörei, és ezekben a tájékoztató anyagok kidolgozása megtörtént. Ezek tartalmazzák az alábbiakat: • a betegek ellátásának menete a COVID járvány ideje alatt ☐ • módosított rendelési helyszínek, telefonszámok, elérhetőségek ☐ • betegek ellátásának menete (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) ☐ • ellenőrző lista arra vonatkozóan, hogy a COVID-19-es beteg mit hozhat/mit kell magával hozzon ☐ • fertőzés megelőzés ☐ • kapcsolattartási szabályok, lehetőségek (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) ☐	



• betegek hozzátartozóinak tájékoztatása (mind a COVID-19-es betegek, mind a többi betegre vonatkozóan) • csomagátadási lehetőségek	☐ ☐
Meghatározásra került, hogy melyik témakört milyen felületen, milyen célcsoportnak szánjuk.	☐
A kapcsolódó eljárásrendek aktualizálásra kerültek.	☐
Átgondolásra kerültek a rendelkezésre álló kapacitásaink (humán erőforrás, technikai és informatikai feltételek) és szükség esetére megterveztük a lehetséges bővítéseket.	☐

