

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ

SÜRGŐS KOMMUNIKÁCIÓ



Bevezetés:

Az SZVK csapata ebben a nehéz helyzetben is elkötelezett a szociális területen dolgozó szakemberek támogatásában. Olyan eszköztárat állítunk össze és osztunk meg Veletek, amelyet a vészhelyzetben előállt új vezetői kihívások során reméljük, hogy használni tudtok. Szeretnénk hozzájárulni a területen és az intézményekben dolgozók terheinek csökkentéséhez és a biztonságosabb ellátáshoz. Vállaljuk, hogy folyamatosan figyeljük és rendszerezzük a járvánnyal összefüggő intézményi szintű menedzselési feladatokat, gyűjtjük a kapcsolódó hazai ajánlásokat és tapasztalatokat. A lényegét kiemelve adjuk át a gyakorlati ismereteket, mindenki számára könnyen érthetően és elérhetően. Megosztjuk a tudásunkat, tapasztalatainkat, hogy több idő maradjon a gondozásra, ápolásra! Mi így segítünk, hogy segíthessetek!

El kell felejtenünk az eddig megszokott, intézményen belüli kommunikációt. Nem lesz rá idő. De akkor hogyan?

A krízishelyzet azonnali, egyidejű, tömör, egyértelmű és konzisztens információközlést tesz szükségessé valamennyi dolgozó számára akár egyszerre. A cél, hogy mindenki, ugyanazzal a tartalommal, rögtön megértse a dolgokat.

A járvány tetőzésekor a dolgozók informálása az ellátásról *nem várhatja meg* a hagyományos kommunikációs útvonalak szerinti tájékoztatást. A körlevelek, a vezetői és nővérértekezletek, a műszakátadások, az esetmegbeszélések, még ha megtarthatók is maradnak ebben az időszakban, nem lesznek alkalmasak arra, hogy a napi feladatellátáshoz, esetkezeléshez szükséges akut információkat valamennyi érintett számára közvetítsék. Olyan megoldások átgondolása és előzetes kialakítása szükséges, mely akár egyszerre, minden - aznap dolgozó és nem dolgozó - munkatárs felé is **azonnal célba juttathatja** az üzenetet.

Gondold csak át: hogyan lenne célszerű délután 13:00 órakor azt az információt közölni a házi segítségnyújtásban dolgozó gondozónőkkel, hogy mátol a településen 20 fővel több idős került hatósági karanténba, akiknek azon a napon meg kell oldani az ellátását.

Vagy: miként volna legcélszerűbb az idősek otthonában délután 17:00 órakor azt az információt közölni az ápolókkal, gondozókkal, hogy két idős belázasodott, s COVID-19 fertőzés gyanújával áthelyezésre kerültek külön helyiségekbe.



A munkatársak azonnal kezdjék meg az idők elkülönítésére vonatkozó intézkedések alkalmazását, a fertőtlenítést, és a többi ellátott biztonságáért tegyék meg a szükséges lépéseket, induljon el az értesítési lánc.

Ajánlások:

Hogy ezzel a kérdéssel ne ebben az akut helyzetben kelljen szembesülnöd, és az ellátásban ne a kommunikációs tehetetlenség okozza a fennakadást:

- Építs ki olyan kommunikációs csatornát intézményedben, mely képes megfelelni megbízható és fenntartható módon a fent említett elvárásoknak!

Ilyenek lehetnek a (munkahelyi vagy akár saját) mobil eszközök, személyhívók, vagy akár kétirányú rádióberendezések.

Az egyik, talán legegyszerűbben megvalósítható út, ha a munkatársakkal mobiltelefonjaik útján kommunikálunk, akár rövid szöveges üzenetekben, akár rövid e-mailekben. Érdemes létrehozni a munkatársak szakterületük, szervezeti egységük, vagy munkakörük szerinti Viber, vagy Messenger csoportjait, amely segíti az információ célzott és gyors eljuttatását. Az üzenet a megfelelő beállítása esetén *azonnal megjelenik* a munkatárs készülékén akár egy ezt jelző hang vagy rezgés kíséretében. Figyeljünk rá, hogy amennyiben a választott forma ezt szükségessé teszi, az internet elérhetősége mindenki számára biztosított legyen. Annak érdekében pedig, hogy a rendszer éles használatkor biztosan megfelelően működjön, teszteljük le előzetesen a kialakított rendszerünket.

- Állítsd össze a munkatársak és az ő elérhetőségeik naprakész listáját!

Bár valószínűleg egy alaplista az intézet katasztrófavédelmi tervéhez kapcsolódó riasztási láncban szerepel, azt mindenképp szükséges aktualizálni és kiegészíteni valamennyi, az intézményben dolgozó munkatárs adataival. Gondoljunk arra, hogy nem csak a munkaszerződéssel, közalkalmazotti szerződéssel bíró munkatársak számára lesznek fontosak az akut információk, hanem önkéntesen, átirányításban, közfoglalkoztatásban vagy kiszervezett szolgáltatás keretében munkát végzők, így például a takarítók, a karbantartók, a biztonsági szolgálat számára is.

A munkatársakat itt is csoportokba rendezhetjük szakterületük, szervezeti egységük, vagy munkakörük szerint, mely segít az információk célzottá tételében.

Amennyiben olyan csatornát választunk, melyhez nem minden dolgozó rendelkezik elérhetőséggel, mint például az e-mail cím, Viber, vagy Messenger alkalmazás, úgy gondoskodjunk azok minél hamarabbi létrehozásáról, illetve mobil készüléken való elérhetőségéről (telepítéséről).

- Jelöld ki a gyors információk kiküldésének szakmai és technikai felelőseit!

Annak érdekében, hogy a munkatársak informálása következetes lehessen, és egymásnak ellentmondó információk ne akadályozzák a hatékony ellátási folyamatokat, jelöljük ki, hogy ki lesz az a személy, aki adott kérdéskörben (például szakmai, logisztikai vagy szervezési területen) a kapcsolódó, gyors döntéseket meghozza, az akutan felmerülő problémákat megválaszolja.

E személyek nevét és arcát (akár maszkban is) minden munkatárs számára világosan kommunikáljuk, hogy akut helyzetben mindenki tudja, kinek az iránymutatását, utasítását kell követnie. Amennyiben az üzeneteket nem a szakmai felelősök maguk teszik közzé, úgy azt is előre gondoljuk át, ki lesz a technikai kivitelező, és hogyan jut el hozzá a közvetítendő üzenet. A sürgős üzenetek legyenek könnyen érthetőek és informatívak, érdemes külön figyelmet fordítani arra, hogy minden munkatársat érintő információról van szó, vagy elegendő ha csak célzottan egy meghatározott csoport kapja meg.

- Alakítsd ki a visszajelzések rendszerét!

Az akut helyzetben való információközlés egyirányú és egyszerre sok munkatársat érint. Ezért ezt a csatornát úgy alakítsuk ki, hogy ne terheljük azt a munkatársak felmerülő kérdéseivel, aggályaival. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ezeket nem kell fogadnunk és kezelniük, hiszen ez esetben fontos, a munkaterületről származó, általunk nem ismert tényezők kerülhetik el a figyelmünket. Gondoljuk át, hogy a visszajelzések számára mi lehet az alkalmas módszer, és szervezeti egységként vagy feladatcsoportonként jelöljünk ki egy adott munkatársat, aki hidat képez az érintett dolgozók és a vezetés, a menedzsment között. Az ő funkciója és személye, elérhetősége szintén legyen egyértelmű a munkatársak számára, így megelőzhető, hogy a kérdések kontrolálatlan módon özönöljenek a felsővezetés felé.

- Biztosítsd a különböző adatvédelmi szempontok érvényesülését!

A kommunikációs mechanizmusok kialakításába mindenképpen vonjuk be az adatvédelmi felelőst, és különösen azokban az esetekben, amikor a választott csatorna nem az intézet saját informatikai hálózatán, szerverén keresztül valósul meg (például viber, messenger csoportok létrehozása), világosan határozzuk meg az azokon megosztható információk jellegét és körét.

Forrás:

Semmelweis Egyetem COVID- 19 Menedzsment ajánlásai

Ellenőrző lista
az intézményen belüli, sürgős kommunikáció kialakításához a COVID19 járvány idején

Meghatározásra került az intézeten belüli sürgős kommunikációra alkalmas, megbízhatóan és fenntarthatóan működtethető kommunikációs csatorna.	☐
Valamennyi munkatárs számára kialakításra került az intézményen belüli, sürgős kommunikációra alkalmas kommunikációs csatornához való hozzáférés.	☐
Rendelkezésre áll a munkatársak és a sürgős kommunikációra szolgáló elérhetőségeik naprakész listája. A lista tartalmazza az alábbi munkatársi csoportokat: - Közalkalmazotti/munkaszerződéses munkatársak - Más munkáltatótól veszélyhelyzetben átirányított munkatársak - Kiszervezett szolgáltatások munkatársai - Közfoglalkoztatottak - Önkéntesek	☐
Kijelölésre kerültek az intézményen belüli sürgős kommunikáció területenkénti szakmai (és technikai) felelősei, valamint meghatározásra került a sürgős üzenetek kiküldésének folyamata.	☐
Meghatározásra került a munkatársak felől érkező visszajelzések fogadásának módszere, kijelölésre kerültek ennek szervezeti egységenkénti felelősei.	☐
Az intézményen belüli, sürgős kommunikáció kialakítása során az adatvédelmi szempontok figyelembe vételre kerültek.	☐
Az intézményen belüli, sürgős kommunikációra kialakított rendszer tesztelésre és annak alapján véglegesítésre került.	☐
Az intézményen belüli, sürgős kommunikáció tudnivalói a munkatársak felé kommunikálásra kerültek. Ennek keretében ismertetésre kerültek: - az intézményen belüli akut kommunikációs csatorna - a kommunikációs csatorna alkalmazási ismeretei - a sürgős kommunikáció szakmai felelőse(i) - a visszajelzés módszere(i), szervezeti egységenkénti felelősei - a kommunikációs csatornákkal kapcsolatos adatvédelmi szempontok, tudnivalók	☐