

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ

RENDSZERES ÉS HITELES KOMMUNIKÁCIÓ A KLIENSEKSEL



Semmi sem a megszokott kerékvágásban megy. A bizonytalanságban felértékelődik a kliensek, ellátottak tájékoztatásának jelentősége. Kulcsfontosságú, hogy minden ellátott hiteles és megbízható információhoz jusson.

De kivel, mikor, mit és hogyan közöljünk?

Megváltozott a szolgáltatási környezet és a tartalom is. A bentlakásos intézményekben hetek óta látogatási tilalom van, a lakók mozgási szabadsága korlátozott, több intézményben megjelent a vírusfertőzés. Az otthonukban élő ellátottak mindennapi rutinja felborult, a szociális gondozókkal, segítőkkel, családgondozókkal a rendszeres kapcsolat egyik napról a másikra megszakadt. Nem tudnak találkozni a kortársaikkal, elmaradnak a fejlesztő és szórakoztató közös programok is.

Egyes ellátásokban a napi személyes ügyfélfogadás és intézményen belüli szolgáltatásnyújtás felfüggesztésre került. A különösen sérülékeny csoportokba tartozókkal a kapcsolattartást most más csatornákon keresztül kell biztosítani úgy, hogy fontos, az állapot változására utaló információk ne vesszenek el.

Ahhoz, hogy a kliensek, az ellátottak ebben a megváltozott helyzetben is meg tudják őrizni kiegyensúlyozottságukat, biztonságérzetüket, és képesek legyenek a problémamentes, napi szintű alkalmazkodásra, külső és belső kommunikációt a járványhelyzethez kell adaptálnod.

A szeretetteljes, személyes kommunikáció, a döntések háttérének egyszerű elmagyarázása enyhíti a szorongást.

Ajánlásaink

- Alakíts ki és működtess rendszeres kommunikációs utat az ellátottak felé az általános tájékoztatásra!*

A kommunikációs eszközök, csatornák kiválasztásánál mérlegelni kell, hogy melyek azok a formák, amelyek a leghatékonyabban és legközvetlenebbül érik el az ellátottakat.

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16



Az átadott információk legyenek **tömörök és jól érthetőek**, ahol lehet, használj **képi megjelenítést**, illusztrációt. A járványügyi helyzetben a változásokról szóló, az egészség megtartását, a tünetek felismerését támogató írásos anyagokat minden lakószobában tegyék jól látható helyre, adjátok át vagy tegyék a postaládájába az otthon lévő ellátottaknak, küldjétek el emailen és kerüljenek fel az intézmény vagy fenntartó honlapjára, FB oldalára.

b) *Állítsd össze azon témakörök listáját, melyeket valamennyi ellátott számára rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni!*

Például:

- Az intézmény COVID-19 járvány megelőzésével kapcsolatos eljárása, mint például a higiéniai szabályok betartásának jelentősége, az izoláció és a látogatási tilalom.
- Az ellátottak életét és az ellátást érintő változásokról, intézkedésekről, munkafolyamatokról szóló leírás.
- Védőfelszerelések biztosítása, orvosi vizsgálatok rendje stb..

Az általános tájékoztatás anyagait ismertesd meg a kollégáiddal, hogy a személyes érintkezések alkalmával az ellátottak egységes tartalmat kapjanak.

Amennyiben rendelkezésre áll, oszd meg a hivatalos forrásból származó információs broszúrákat vagy tájékoztató anyagokat is a COVID-19 elleni védekezésről.

c) *Alakítsd ki az egyéni ellátotti kommunikáció útját és módszerét!*

Ez minden olyan szolgáltatásnál szükséges, ahol a nappali ellátás/foglalkoztatás szünetel, az ügyfélfogadás megszűnt vagy csak nagyon korlátozott formában elérhető. A járványügyi helyzetben a telefonos vagy online kapcsolattartás az elsődleges. A személyes találkozások csak az legalapvetőbb szükségletek kielégítésére és krízishelyzetre korlátozódnak. Az új kommunikációs csatornákat használva kell felismerni a kliens állapotában beállt változásokat, a személyes beavatkozás szükségességét.

- Egyeztesd a kapcsolattartás módját és rendszeres idejét az ellátottal!
- Készítetek előre összeállított kérdéssort meghatározott témakörökkel, ezeket használják a kollégák a munkájuk során!
- A kérdéssorhoz állíts össze útmutatót, ami alapján további részletező kérdések feltétele vagy a személyes látogatás szükségessége megállapítható!
A kapcsolattartás eredményét a kollégák dokumentálják, hogy a következő alkalommal a kérdések személyesek lehessenek.

d) *Az egyéni kommunikáció során minden ellátási formában az alábbi alapelveket, szempontokat vedd figyelembe!*

- Lassan és közérthető nyelven fogalmazz!
- Beszéded legyen tiszteletet adó, udvarias és empatikus, hiszen az ellátottak félelemérzettel, frusztrációval és stresszel küzdhetnek (pl. szólítsuk nevén az ellátottat, kérjünk, köszönjük meg a türelmét, az együttműködését)!

- Kommunikációd legyen hiteles, következetes, őszinte, elfogulatlan és teljes körű! Írd le pontosan az adott helyzetet, mondd el az intézkedések, lépések célját, menetét! Ezeket több alkalommal is el lehet mondani, ahogyan az ellátottak igénylik a megfelelő megértés érdekében. Mindenkiel következetesen ugyanazt az információtartalmat közöld!

- Fejezd ki az együttérzésedet!

A kliens sok esetben érzékeny, így nagyon fontos az elfogadás és az együttérzés kifejezése a számára. Ezt nem elég egyszer kifejezni, rendszeresen kell megtenni.

Példamondatok:

„Látom, nagyon megviseli a helyzet, nagyon együttérzek Önnel.”

„Itt vagyok, és nagyon együttérzek Önnel.”

„Biztosan nehéz most Önöknek, és nagyon együttérzek Önökkel.”

- Kerüld az üres frázisokat, az üres biztatást (pl. ne aggódjon, minden rendben lesz...) mert az ellátottak úgysem hiszik el, vagy később válnak csalódottá.
- Fogadd el a kliensek érzéseit!
Ne állítsuk le a negatív érzések megélését, kifejezését, a panaszkodást! Engedjük meg a sírást, panaszkodást, kiabálást! Fejezzük ki, hogy ez teljesen érthető ilyen helyzetben és fejezzük ki együttérzésünket!

Példamondatok:

„Teljesen érthető, hogy így érez, ez valóban nagyon nehéz helyzet.”

„Mondja nyugodtan, itt vagyok, és hallgatom!”

- Bátorítsuk a kérdezést, fontos az aggodalmak meghallgatása!
- Szükség esetén a megszokottnál is támogatóbb, együttérzőbb tónusú kommunikációra van szükség, figyelemmel a kliensek közösségének hangulatára, félelmeire, aggodalmaira.

e) *Állítsd össze és aktualizáld rendszeresen az ellátottak körét, valamint a címlistát, hozd létre az elérhetőséget mindazok számára, akiknél ez szükséges lehet!*

Az ellátottakat érdemes a kollégákhoz rendelve csoportokba rendezni, ez az elérésüket és az információk eljuttatását gyorsabbá, egyszerűbbé teszi.

f) *Tájékoztasd a klienseket a kommunikáció kialakított módjáról!*

Ahhoz, hogy a kliensek/ellátottak aggodalmait, feszültségét csökkentsük, és a kiszámíthatóságot növeljük, ne feledd el a legelején tisztán és világosan informálni valamennyi ellátottat arról, hogy

- mi ennek a kommunikációnak a célja, tervezett tartalma és formája,
- tervezetten milyen rendszerességgel várható új információk megosztása, és az egyéni kapcsolattartás,
- hogyan adhatnak visszajelzéseket.

g) *Jelöld ki azokat a munkatársakat, akik felelősek a kommunikációs anyagok elkészítéséért!*

Szükséges kijelölni szervezeti egységenként azokat a munkatársakat, akik a hiteles információkat időben, a megfelelő stílusban, konzisztensen juttatják el az ellátottak részére, valamint az ellátottak felől érkező kéréseket, felvetéseket is közvetíteni tudják.

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Hasznos lehet, ha a szervezet vezetése összeállít a gyakran felmerülő kérdésekre épülő válasz- eszköztárat (GyIK), panelmondatokat, melyeket a munkatársak közvetlenül idézhetnek, vagy bemásolhatnak. Ezeket frissíteni, a változásokhoz igazítani szükséges.

h) Dolgozd ki a visszajelzés rendszerét!

Egyirányú tájékoztatás helyett törekedjünk a kétirányú kommunikáció kialakítására. Alakítsd ki a járványügyi helyzetben azt a csatornát, ahol az ellátott is felteheti kérdéseit, megfogalmazhatja véleményét!

Kommunikációdban törekedj a tömörségre, tényszerűsége, érthetőségre, légy hiteles, és igyekezz pozitív üzenetekkel és fokozott empátiával erősíteni az ellátottakat!

Forrás:

Semmelweis Egyetem COVID- 19 Menedzsment ajánlásai

The COVID-19 risk communication package for healthcare facilities – WHO, IRIS

<https://iris.wpro.who.int/handle/10665.1/14482>

Bóhm Kornél: „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” - Lépünk túl a közhelyeken hatékony kríziskommunikációval! HVG Kiadó Zrt. Budapest 2018.

Semmelweis Egyetem: Útmutató: a koronavírusos betegek otthoni ápolása
<http://semmelweis.hu/hirek/2020/03/31/utmutato-a-koronavirusos-betegek-otthoni-apolasa/>

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Ellenőrző lista
a klienskommunikáció kialakításához a COVID19 járvány idején

Meghatározásra került az ellátottak tájékoztatásra alkalmas elsődleges, megbízhatóan és fenntarthatóan működtethető kommunikációs út a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos információk közlésére.	<input type="checkbox"/>
Összeállításra került azon témakörök listája, melyeket valamennyi kliens számára rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni.	<input type="checkbox"/>
Kialakításra került az egyéni tájékoztatás rendszerének dokumentációja: kérdéssorok, útmutatók, válaszok összefoglalásának a rendszere.	<input type="checkbox"/>
A személyes, egyéni kommunikáció során alkalmazandó alapelvek kialakításra és ismertetésre kerültek a dolgozók körében. A munkatársak megismerték a járványhelyzetre kialakított klienstájékoztatói rendszert.	<input type="checkbox"/>
Elkészült az ellátottak <i>nevét és/vagy elérhetőségét</i> tartalmazó lista aktualizált változata, elsődleges kommunikációs csatornák szerinti bontásban	<input type="checkbox"/>
Elkészült és közzétételre került a rendszeres klienskommunikáció kialakított módjáról szóló <i>tájékoztató anyag</i> , benne annak céljáról, tartalmáról, érintetti köréről, rendszerességéről, és a visszajelzés módjáról.	<input type="checkbox"/>
Kijelölésre kerültek az intézményen belül a kliensek tájékoztatásának szakmai és technikai felelősei.	<input type="checkbox"/>
A küldés és visszajelzés rendszere kidolgozásra került, a felelősök az egyes szervezeti egységekben kijelölésre kerültek.	<input type="checkbox"/>
Meghatározásra került a kliensek felől érkező visszajelzések fogadásának és megválaszolásának módszere.	<input type="checkbox"/>
Elkészült az a válasz-eszköztár, rövid mondatkészlet, amelyek megnyugtatók a klienseket. Ezeket a kollégák megismerték, ezek a rendelkezésükre állnak az egységes használathoz.	<input type="checkbox"/>
Az intézményi kommunikáció tömör, tényszerű, érthető, hiteles, empatikus és pozitív üzeneteket tartalmaz.	<input type="checkbox"/>