

Belső kommunikáció

Sürgős információk közlése

El kell felejtenünk az eddig megszokott intézetben 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 járvány tetőzésekor a dolgozók informálása az ellátásról nem várhatja meg a hagyományos kommunikációs útvonalak szerinti tájékoztatást. A körlevelek, főorvosi, főnővéri értekezletek, reggeli osztályos referálók, megbeszélések, még ha megtarthatók is maradnak ebben az időszakban, nem lesznek alkalmasak arra, hogy a napi ellátáshoz 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: miként volna legcélszerűbb délután 13:00 órakor azt az információt közölni a kórház frontvonalában dolgozókkal, hogy az 5-ös részleg megtelt, innentől valamennyi új, COVID-19 fertőzött a 6-os részleg felé továbbítandó, a 6-os részlegre átcsoportosított munkatársak azonnal kezdjék meg ott a betegek fogadását, átvételét, a biztonságiak gondoskodjanak róla, hogy az „A” épület 2. számú liftjét innentől csak a COVID-19 fertőzött betegek szállítására használhassák?

Ajánlások:

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

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

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

Az egyik, talán legegyszerűbben megvalósítható út, ha a munkatársakkal mobiltelefonjaik útján kommunikálunk. Akár rövid szöveges üzenetekben, akár rövid e-mailekben, az információ a készülék 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 elérhetőségük naprakész listáját!*

Bár valószínűleg egy alaplista az intézet katasztrófavédelmi tervéhez kapcsolódó riasztási láncban szerepel, azt mindenképp szükséges aktualizálni és kiegészíteni valamennyi, az intézetben dolgozó munkatárs adataival. Gondoljunk arra, hogy nem csak a munkaszerződéssel, közalkalmazotti szerződéssel bíró munkatársak számára lesznek fontosak az akut információk, hanem a közreműködéssel,



önkéntesen, hallgatói vagy rezidensi jogviszonyban, vagy kiszervezett szolgáltatás keretében munkát végzők, így például a takarítók, a biztonsági szolgálat számára is. A munkatársakat szakterületük, szervezeti egységük, vagy munkakörük szerint csoportokba is rendezhetjük, ez segíti az információk célzott eljuttatását.

Amennyiben olyan csatornát választunk, melyhez nem minden dolgozó rendelkezik elérhetőséggel, mint például az intézményi e-mail cím, úgy gondoskodjunk azok minél hamarabbi létrehozásáról, illetve mobil készüléken való elérhetőségéről.

- *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.

- *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 kezelnünk, hiszen ez esetben fontos, a frontvonalból származó, általunk nem ismert tényezők kerülhetnek el a figyelmünket. Gondoljuk át, hogy a visszajelzések számára mi lehet az alkalmas módszer, és szervezeti egységenként vagy feladatcsoportonként jelöljünk ki egy adott munkatársat, aki hidat képez az érintett dolgozók és 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 vagy whatsapp csoportok létrehozása), világosan határozzuk meg az azokon megosztható információk jellegét és körét.

Felhasznált szakirodalom:

Checklist for hospitals preparing for the reception and care of coronavirus 2019 (COVID-19) patients, ECDC Technical Report
Hospital Readiness Checklist for COVID-19, World Health Organization, Regional Office for Europe

Coronavirus Crisis Comms Triage kit, www.comnetwork.org

Liew at al.: Preparing for COVID-19: early experience from an intensive care unit in Singapore, Critical Care, 2020 24:83



Ellenőrző lista

az intézeten belüli, sürgős kommunikáció kialakításához a COVID19 járvány idején

Meghatározásra került az intézeten belüli sürgős kommunikációra alkalmas, megbízhatóan és fenntarthatóan működtethető kommunikációs csatorna.	<input type="checkbox"/>
Valamennyi munkatárs számára kialakításra került az intézeten belüli, sürgős kommunikációra alkalmas kommunikációs csatornához való hozzáférés.	<input type="checkbox"/>
Rendelkezésre áll a munkatársak és a sürgős kommunikációra szolgáló elérhetőségeik naprakész listája. A lista tartalmazza az alábbi munkatársi csoportokat: <ul style="list-style-type: none">- Közalkalmazotti/munkaszerződéses munkatársak- Hallgatók, rezidensek- Közreműködési szerződéssel dolgozók- Kiszervezett szolgáltatások munkatársai- Önkéntesek	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kijelölésre kerültek az intézeten belüli sürgős kommunikáció területenkénti szakmai (és technikai) felelősei, valamint meghatározásra került a sürgős üzenetek kiküldésének folyamata.	<input type="checkbox"/>
Meghatározásra került a munkatársak felől érkező visszajelzések fogadásának módszere, kijelölésre kerültek ennek szervezeti egységenkénti felelősei	<input type="checkbox"/>
Az intézeten belüli sürgős kommunikáció kialakítása során az adatvédelmi szempontok figyelembe vételre kerültek.	<input type="checkbox"/>
Az intézeten belüli sürgős kommunikációra kialakított rendszer tesztelésre és annak alapján véglegesítésre került.	<input type="checkbox"/>

