

## Belső kommunikáció

### Napi szintű, hiteles tájékoztatás

**Semmi sem a megszokott kerékvágásban megy. A káosz elkerülésében felértékelődik a munkatársak tájékoztatásának jelentősége. De kinek, mikor, mit és hogyan közöljünk?**

A tömeges fertőzések ellátására való átállás a szervezeti egységek és a munkatársak megszokott tevékenységeinek akár napi szintű változtatásával jár, melynek zavartalan kivitelezése csak rendszeres, időszerű, hiteles és tényszerű kommunikáció mellett érhető el.

A tömeges megbetegedésekre való felkészülés jegyében valamennyi kórház megkezdte és folyamatosan alakítja a helyiségeinek, eszközeinek és az ellátás tervezett menetének átstrukturálását, hogy a fertőzött betegek ellátásához nagyobb kapacitást építsen. Ahhoz, hogy az új és folyamatosan változó keretek közt az egészségügyi dolgozók a betegeket szakmailag valamint a járványügyi intézkedéseknek megfelelően és folyamatosan tudják ellátni, a mindenkor aktuális ellátást érintő információk birtokában kell lenniük. *Az időben indított képzések biztosítják a szakmai és infekciókontroll ismeretek elsajátítását, ugyanakkor a szervezési háttér aktualitásai csak napi szintű tájékoztatás révén közvetíthetők feléjük.* Gondoljunk csak bele, mennyi fennakadást okozhat az ellátásban olyan tudnivalók hiánya, mint hogy az aznapi munkavégzés helye mi is aktuálisan, hogyan érhető el jelenleg a gyógyszerek és a fertőtlenítőszeres, hol lehet ledobni a használt védőfelszereléseket, hogy alakulnak a konkrét betegutak vagy hogyan változnak a vezetékes telefon-elérhetőségek. *Mind a felkészülés, mind később, a betegek nagylétszámú megjelenésének idején a jól szervezett kommunikáció támogatja az ellátás biztonságos megvalósulását, segíti a dolgozók elköteleződésének további megerősítését, növeli kitartásukat, eloszlatja a tévinformációkat, mert világos képet nyújt a meglévő és várható állapotokról, és kiszámíthatóvá teszi a következő napok teendőit, elvárásait. Ne feledd, hogy a munkatársak az információk leghitelesebb forrásának a saját vezetésük üzeneteit tartják!*

Ahhoz, hogy felkészítsd a dolgozóidat a gyorsan változó ellátási körülményekhez való problémamentes, napi szintű alkalmazkodásra, belső kommunikációd is a járványhelyzethez kell adaptálnod.

- *Alakíts ki és működtess rendszeres kommunikációs utat a valamennyi dolgozót érintő információk közlésére!*  
Erre legalkalmasabb valószínűleg az *intézeti e-mail küldés* esetleg más, intézeti üzenetküldő alkalmazások használata főként, ha azok mobil készülékeken is elérhetőek. Az a megoldás lesz azonban a legcélravezetőbb, amit *az éppen aznap nem dolgozó munkatársak*, így a pihenőnapjukat töltők vagy karanténba helyezettek *is láthatnak*, hiszen a folyamatok napi szintű követése teszi számukra is lehetővé, hogy visszaálláskor zökkenőmentesen vegyék fel újra az ellátás fonalát.
- *Állítsd össze és aktualizáld rendszeresen a címlistát, valamint hozd létre az elérhetőséget mindazok számára, akiknél ez szükséges lehet!*  
A „Belső, sürgős kommunikáció”-ról szóló anyagunkban már jelettek szerint itt is gondold át, hogy a közalkalmazotti vagy munkaszerződéssel bíró munkatársakon kívül kik azok, akik e tájékoztatási körben érintettek lehetnek, így a közreműködők, az önkéntesek, a hallgatók, rezidensek vagy a kiszervezett szolgáltatások érintettjei. Ha funkcionalitásuk vagy szervezeti egységük szerint csoportba rendezed őket, az egy adott intézkedésben érintettek gyors és egyszerre való tájékoztatását is megkönnyíted magadnak.



- **Tájékoztasd a munkatársakat a rendszeres belső kommunikáció kialakított módjáról!**  
Ahhoz, hogy a munkatársak megfelelően alkalmazzák e csatornát, ne feledd el a legelején tisztán és világosan informálni valamennyi munkatársat arról, hogy
  - o mi ennek a kommunikációnak a célja, tervezett tartalma,
  - o kiket érint,
  - o milyen formában érhetik el (mi maga a kommunikációs csatorna),
  - o tervezetten milyen rendszerességgel várható új információk megosztása,
  - o kiktől érkeznek az információk, illetve kik a felelősök annak tartalma és kiküldése tekintetében,
  - o elvárás az információk folyamatos követése, és azok figyelembevétele a munkavégzés során,
  - o hogyan adhatnak visszajelzéseket.
  
- **Használd a csatornát és küldj releváns információkat naponta, azonos időszámban!**  
A legjobb, ha ezek az információk rendszeresen, lehetőleg naponta, és mindig ugyanabban az időszámban, leginkább a reggeli órákban kerülnek kiküldésre. Így a dolgozók hamar megszokják, hogy hol és mikor várhatnak naprakész és hiteles információkat a kórház helyzetével és az ellátás változásaival kapcsolatban, így az a mindennapi rutin részévé válik.
  
- **Állítsd össze azon témakörök listáját, melyeket valamennyi dolgozó számára a napi, rendszeres kommunikáció útján fogsz eljuttatni!**  
Köztük mindenképp térj ki az alábbiakra:
  - o az elmúlt nap eseményei tényszerű képet vázolva a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos helyzetről (pl. triázson átesettek száma, elbocsájtott betegek száma, új felvételek, intenzív ellátásra kerültek száma, halálesetek száma, megnyitott részlegek, rendelkezésre álló szabad férőhelyek száma, átcsoportosítások, stb.)
  - o az intézet közép- és felsővezetésében bekövetkező változások, COVID-19 fertőzéshez kapcsolódó intézeti felelősök személyi változásai
  - o a COVID-19 fertőzöttek ellátásával kapcsolatos szakmai és/vagy infektokontroll protokollok változása, elérhetőségei
  - o szervezeti egységek közötti illetve intézeti szinten történő eljárásrendek és munkafolyamat-változások az adott napra vonatkozóan (részleg átalakítása, betegfogadások-, betegtranszport változása, vizsgálatkérések és konzíliumok változása, ellátásbeli szűkítések, -bővítések, újabb infektokontroll intézkedések, esetmenedzsmentbeli változások, stb.)
  - o új COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos munkacsoport alakulása az intézetben, szerepe, elérhetősége
  - o védőfelszerelések és egyéb készletek érkezése, fogyása, alkalmazásukat érintő változás, igénylésük, elérhetőségük módjának, menetének változása
  - o COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos, aznapi illetve a következő napokon zajló dolgozói képzések, részvétellel kapcsolatos elvárások, feladatok, újonnan megjelenő e-learning vagy tájékoztató anyagok, stb.
  - o új, országos szintű, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos intézkedések
  - o a dolgozókat érintő, egyéb országos, vagy intézeten belüli intézkedések (pl. utazás, szállás, gyermekek elhelyezése, karantén, stb. kapcsán)
  
- **Dolgozd ki a küldés és visszajelzés rendszerét!**  
Az információk munkatársak felé való eljuttatása ebben az esetben centralizált, de ez nem jelenti, hogy a visszajelzésekkel nem kell foglalkoznunk. Mind a napi tartalom összeállítását mind a munkatársak érdemi visszajelzéseit megkönnyíti, ha szervezeti egységenként kijelöljük ennek felelőseit. Ők ugyanis a mindennapi munkavégzést testközelből látva egyrészt könnyebben nyomonkövetik az ellátás számszerű eredményeit, másrészt látják, hogy melyek azok az információk, amik feltétlenül szükségesek a betegellátásban tevékenykedők számára ahhoz, hogy munkájukat folyamatosan és zavartalanul végezhessék. A visszajelzéseket a felelősök összerendezhetik és szűrhetik, így az már emészthető mennyiségben és módon kerülhet a felsővezetés felé.



- *Vedd figyelembe az adatvédelmi szempontokat!*  
Vond be az adatvédelmi felelőst vagy a kórházi jogászt a kommunikáció rendszerének kialakításába, különösen, ha nem intézeti szerveren futó információközlésben gondolkodsz!
- *Kommunikációban törekedj a tömörségre, tényszerűsége, érthetőségre, légy hiteles, és igyekezz pozitív üzenetekkel és fokozott empátiával erősíteni a munkatársakat!*

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](http://www.comnetwork.org)

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



## Ellenőrző lista

### a napi, rendszeres belső kommunikáció kialakításához a COVID-19 járvány idején

A valamennyi dolgozót érintő, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos információk közlésére rendszeres kommunikációs út került kialakításra és működtetésre.	<input type="checkbox"/>
A napi, rendszeres kommunikációban érintett munkatársak címlistája összeállításra került, és ezt folyamatosan aktualizálják. Akiknek szükséges, azok számára az elérhetőség kialakítása megtörtént, illetve új munkatársak esetén folyamatosan megtörténik.	<input type="checkbox"/>
A munkatársak tájékoztatása megtörtént, új munkatársak esetén pedig folyamatosan megtörténik a rendszeres belső kommunikáció kialakított rendszeréről, azon belül legalább annak céljáról, tartalmáról, érintetti köréről, felelőseiről, módjáról, rendszerességéről, a kapcsolódó elvárásokról és a visszajelzés módjáról.	<input type="checkbox"/>
A csatornán keresztül napi rendszerességgel és lehetőleg azonos időszokban megosztásra kerülnek a releváns információk.	<input type="checkbox"/>
A napi, rendszeres kommunikáció útján közzétett témakörök listája összeállításra került, és kitér az alábbiakra: <ul style="list-style-type: none"> <li>- az elmúlt nap eseményei tényszerűen <input type="checkbox"/></li> <li>- személyi változások a közép- és felsővezetésében valamint a COVID-19 fertőzéshez kapcsolódó felelősök körében <input type="checkbox"/></li> <li>- a COVID-19 fertőzettek ellátásával kapcsolatos szakmai és/vagy infektológiai protokollok változásai <input type="checkbox"/></li> <li>- szervezeti egységek közötti, illetve intézeti szinten történő eljárásrendek és munkafolyamat-változások <input type="checkbox"/></li> <li>- új COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos munkacsoport alakulása az intézetben, szerepe, elérhetősége <input type="checkbox"/></li> <li>- védőfelszerelések és egyéb készletekkel kapcsolatos új információk, teendők <input type="checkbox"/></li> <li>- COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos, aznapi, illetve következő napokon zajló dolgozói képzések <input type="checkbox"/></li> <li>- új, országos szintű, COVID-19 járvánnyal kapcsolatos intézkedések <input type="checkbox"/></li> <li>- a dolgozókat érintő, egyéb országos, vagy intézeten belüli intézkedések <input type="checkbox"/></li> </ul>	<input type="checkbox"/>
A küldés és visszajelzés rendszere kidolgozásra került, a felelősök az egyes szervezeti egységekben kijelölésre kerültek.	<input type="checkbox"/>
Az adatvédelmi szempontok figyelembevételre kerültek.	<input type="checkbox"/>
A kommunikáció tömör, tényszerű, érthető, hiteles, empatikus és pozitív üzeneteket tartalmaz.	<input type="checkbox"/>

