



Palkó, a Heim Pál Gyermekkórház avatarja

Kertész Éva

Kommunikáció

2026. június 4., NEVES Fórum



Miért van szükség új kommunikációs eszközökre?

A kórházba érkező gyermekek jelentős része szorong:

- ismeretlen környezet
- félelem a vizsgálatoktól
- bizonytalanság
- a szülők aggodalma

A gyermek számára a kórház gyakran ijesztő és kiszámíthatatlan hely, ezért információra van szüksége.





Egészségügyi információk forrása Magyarországon

INFORMÁCIÓFORRÁS	ARÁNY (%)
Egészségügyi weboldalak (Házipatika, Webbeteg stb.)	76,3
Közösségi média	47,3
Facebook betegcsoportok	40,0
Szakmai folyóiratok	25,5
Blogok	22,3
Podcastok	16,8

Forrás: Girasek Edmond, Győrffy Zsuzsanna: *E-páciensek Magyarországon* (Orvosi Hetilap, 2022)



Palkó születése



Gyermekekhez szól

- gyermek kinézetű orvos
- szuperhősként jelenik meg
- segítőkész, kedves és mindent tud a kórházról
- gyerekhangon, gyermekek nyelvén
- karakternevét közönségszavazáson kapta (572 szavazat)



Segítő, gyermekbarát karakter



Ahogy Superman, úgy Palkó is védelmező karakter, aki a gyerekek szorongásai, bizonytalanságai és az ismeretlentől való félelmek ellen küzd.

A köpenye fehér, nyakában sztetoszkóp – hiteles orvos.



Avatár asszisztens, a segítő szuperhős

A vizuális történetmesélés nem csupán kommunikációs eszköz, hanem a gyermekbarát ellátás fontos eleme.





A hely, ahol meggyógyítanak

Hogyan tehetjük érthetőbbé és barátságosabbá a gyógyítás világát?

- felkészülés a valós helyszín megmutatásával
- a felmerülő kérdések megválaszolása
- hiteles tájékoztatás, történetmesélés





A hiteles tájékoztatás előnyei

a megfelelő tájékoztatás csökkenti a szorongást

javítja az együttműködést, segíti a gyógyítók munkáját

növeli a bizalmat és a betegellátás biztonságát

segíti a pozitív betegélményt

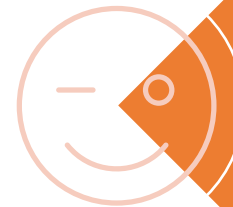
csökkenti a téves információk káros következményeit



Hogyan segít Palkó?



A gyermekek számára érthető szóhasználat



Információ: játékos módon, barátságos stílus, humor



Összekapcsolja az otthon és a kórházat

KÓRHÁZBA KÉSZÜLÖK



Célcsoport



Palkó szól:

- a gyermekekhez és rajtuk keresztül szól a szülőkhöz, a gondviselőkhöz

A videók segítik a család közös felkészülését, az ismerkedést a kórházi ellátással.

Egészségértés a gyakorlatban



- ez a kommunikációs műfaj segíti az egészségértést
- megértik az egészségügyi információkat
- tudnak kérdezni
- megfelelő döntéseket hoznak

A videók tájékoztatnak és fejlesztik az egészségértést.



A szorongás csökkentése

A gyermekek leggyakoribb félelmei:

- fájni fog?
- mi fog történni?
- lehet majd játszani?
- meddig maradok itt?
- anya velem maradhat?

A videók előre megválaszolják ezeket a kérdéseket. Az ismeretlenből ismert lesz.





Házirend, vagyis kis szabályok a gyógyulás érdekében

LÁTOGATÁS



Felkészülés a vizsgálatokra (EEG)





Több mint videó

Palkó a HOGYI kommunikációs rendszerének a része, elérhető a HOGYI digitális felületein:

- gyermekbarát házirend
- felkészülés otthon
- betegút-magyarázatok
- vizsgálati tájékoztatók
- várótermi edukáció

A cél egy egységes gyermekbarát kommunikáció kialakítása.





Összefoglalás: a HOGYI válasza a 21. század kihívásaira



- A családok egészségügyi információikat egyre inkább digitális felületekről szerzik.
- A gyermekek szorongását csökkenti, ha tudják, mi fog történni velük.
- A szülők egészségértése meghatározza a gyermekek biztonságérzetét.
- A gyermekbarát videós edukáció bizonyítottan javítja a betegélményt.

Ezért született meg Palkó, a kedves karakter, aki érthetővé, kiszámíthatóvá és emberközelivé teszi a kórházi ellátást a gyermekek és családjaik számára.