

Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

ΜΠΙΤΣΩΡΗ ΖΩΗ
ΜΠΑΛΑΣΚΑ ΔΗΜΗΤΡΑ
ΔΗΜΟΓΕΡΟΝΤΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ



Με τον όρο <<ΚΡΙΣΗ>>, περιγράφεται συνήθως μια απρόβλεπτη κατάσταση, η οποία χαρακτηρίζεται από ένταση και ανασφάλεια και μπορεί να αφορά το άτομο, την οικογένεια, τον οργανισμό, την κοινωνία, τους θεσμούς, ή το διεθνές περιβάλλον.



Διαχείριση Κρίσης καλείται η τεχνική με την οποία επιτυγχάνεται η μείωση του κινδύνου και της ανασφάλειας με σκοπό τον πλήρη έλεγχο της κατάστασης.



<<Οι κρίσεις δημιουργούνται από ένα αλληλένδετο σύνολο ανθρώπινων, οργανωσιακών και τεχνολογικών αποτυχιών που συνδυάζονται από ελλείψεις κανόνων, υποδομής και προετοιμασίας στο επιχειρησιακό περιβάλλον>> (Shrivastava 1922)



ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η από κοινού εργασία μεταξύ επαγγελματιών υγείας, ο επιμερισμός των ευθυνών για την επίλυση προβλημάτων και η λήψη αποφάσεων για να διατυπώσουν και να εκτελέσουν σχέδια για την περίθαλψη των ασθενών". (Baggs & Schmitt, 1988)

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ:

- την εμπιστοσύνη
- την από κοινού ευθύνη
- τον αμοιβαίο σεβασμό
- την επικοινωνία
- το συντονισμό



ΠΩΣ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΝΑ
ΠΕΤΥΧΟΥΜΕ ΜΙΑ
ΣΩΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ;



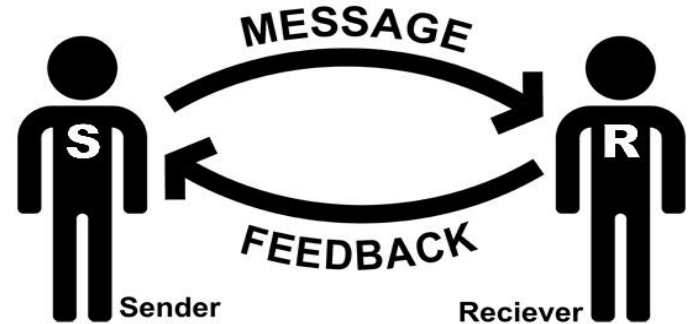
Η <<επικοινωνία>> αποτελεί μια αμφίδρομη διαδικασία, είναι η γέφυρα ανάμεσα στους στόχους, στα πρότυπα απόδοσης και στην επιτυχία των επαγγελματιών υγείας.



Η επικοινωνία προϋποθέτει:

- τον πομπό (αποστολέα)

- τον δέκτη (παραλήπτης)



- την μετάδοση/ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω ενός καναλιού επικοινωνίας

ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΓΡΑΠΤΗ



ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ



ΟΠΤΙΚΗ

ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ

- **Δελτία τύπου**

Δημιουργείται για να παρέχει ενημέρωση στο κοινό σχετικά με την κρίση και τους τρόπους αντιμετώπισής της από τον ίδιο τον οργανισμό.

- **Προφορική επικοινωνία με τα Μ.Μ.Ε**

Ο δεύτερος άμεσος τρόπος επικοινωνίας με τα μέσα ενημέρωσης είναι η συζήτηση, η οποία μπορεί να πάρει τη μορφή συνομιλίας, συνάντησης ή συνέντευξης.

- **Οι προκαθορισμένες συνεντεύξεις**

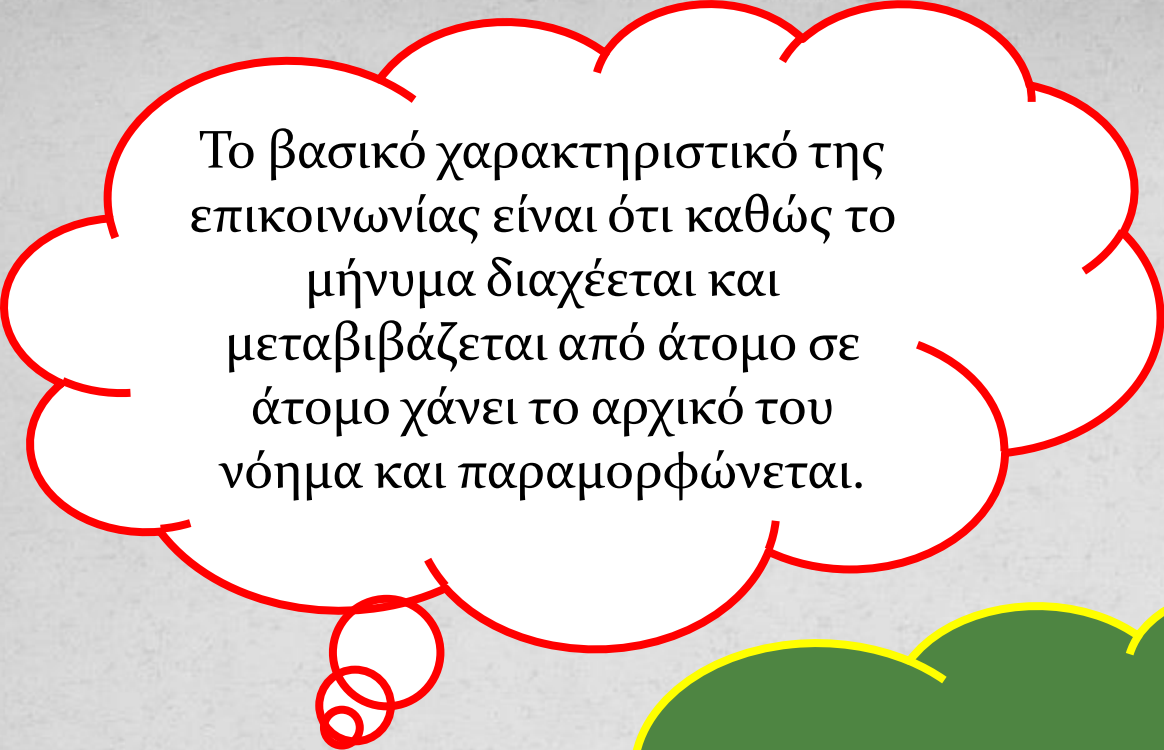
Παραχωρούνται σε άτομα σε συγκεκριμένες εκπομπές.

- **Συνεντεύξεις τύπου**

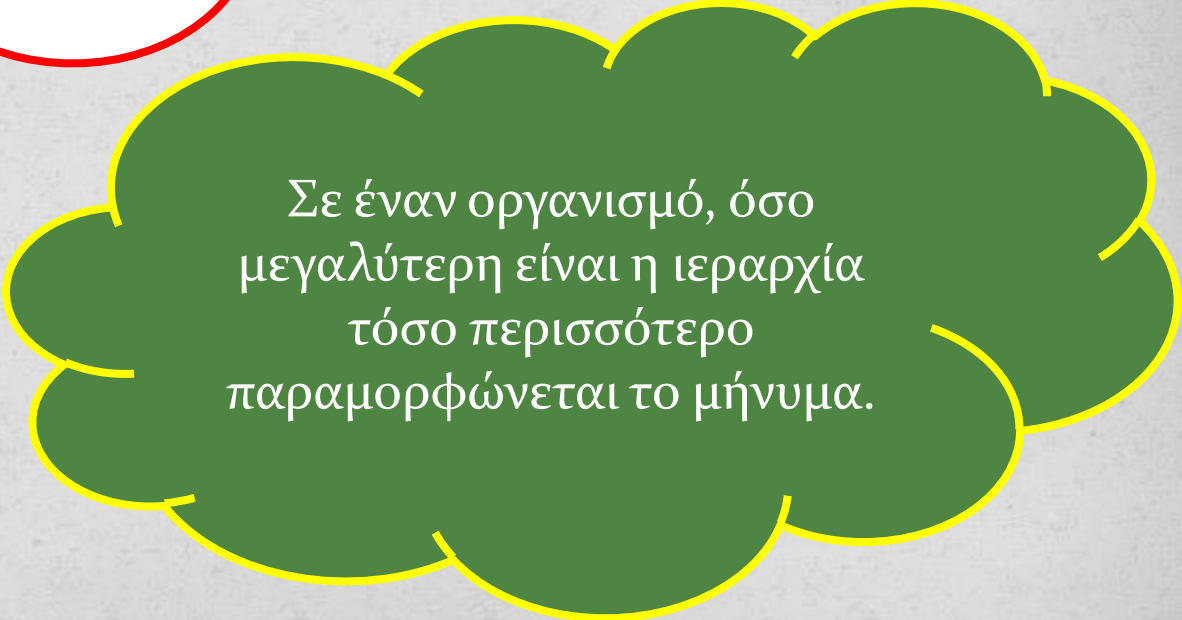
Είναι οι ζωντανές συνεντεύξεις στην περιοχή των κρίσεων.

- **Αποτελεσματικές συνεντεύξεις τύπου**

Εξαρτάται από την προετοιμασία, την εκπαίδευση και την εξάσκηση εκείνων που θα παρουσιάσουν τις πληροφορίες.

A red-outlined thought bubble with a white background and a red tail. The text inside is in black.

Το βασικό χαρακτηριστικό της επικοινωνίας είναι ότι καθώς το μήνυμα διαχέεται και μεταβιβάζεται από άτομο σε άτομο χάνει το αρχικό του νόημα και παραμορφώνεται.

A green-outlined thought bubble with a dark green background and a yellow border. The text inside is in white.

Σε έναν οργανισμό, όσο μεγαλύτερη είναι η ιεραρχία τόσο περισσότερο παραμορφώνεται το μήνυμα.



ΕΙΔΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

<<Λεκτική>> Επικοινωνία

Είναι αυτή για την οποία
χρειάζεται να
χρησιμοποιήσουμε λέξεις
για να επικοινωνήσουμε.

ΜΗ-ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Εκφράζεται μέσω της γλώσσας του σώματος. Οι εκφράσεις του προσώπου μας, οι χειρονομίες μας, ο τρόπος που στεκόμαστε, περπατάμε, κοιτάμε και χαιρετάμε μεταβιβάζουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά μας.



Το σώμα μας μάς προδίδει και μάς αποκαλύπτει.

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΘΕΩΡΟΥΝΤΑΙ

- ❑ Ο έντονος τόνος της φωνής
- ❑ Η <<σφιγμένη γλώσσα>> του σώματος
- ❑ Η βίαιη συμπεριφορά
- ❑ Οι συναισθηματικές εκρήξεις





**ΒΑΣΙΚΟ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ
ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΕΙΝΑΙ Η
ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ**

Θεμελιώδεις Αρχές της Επικοινωνίας

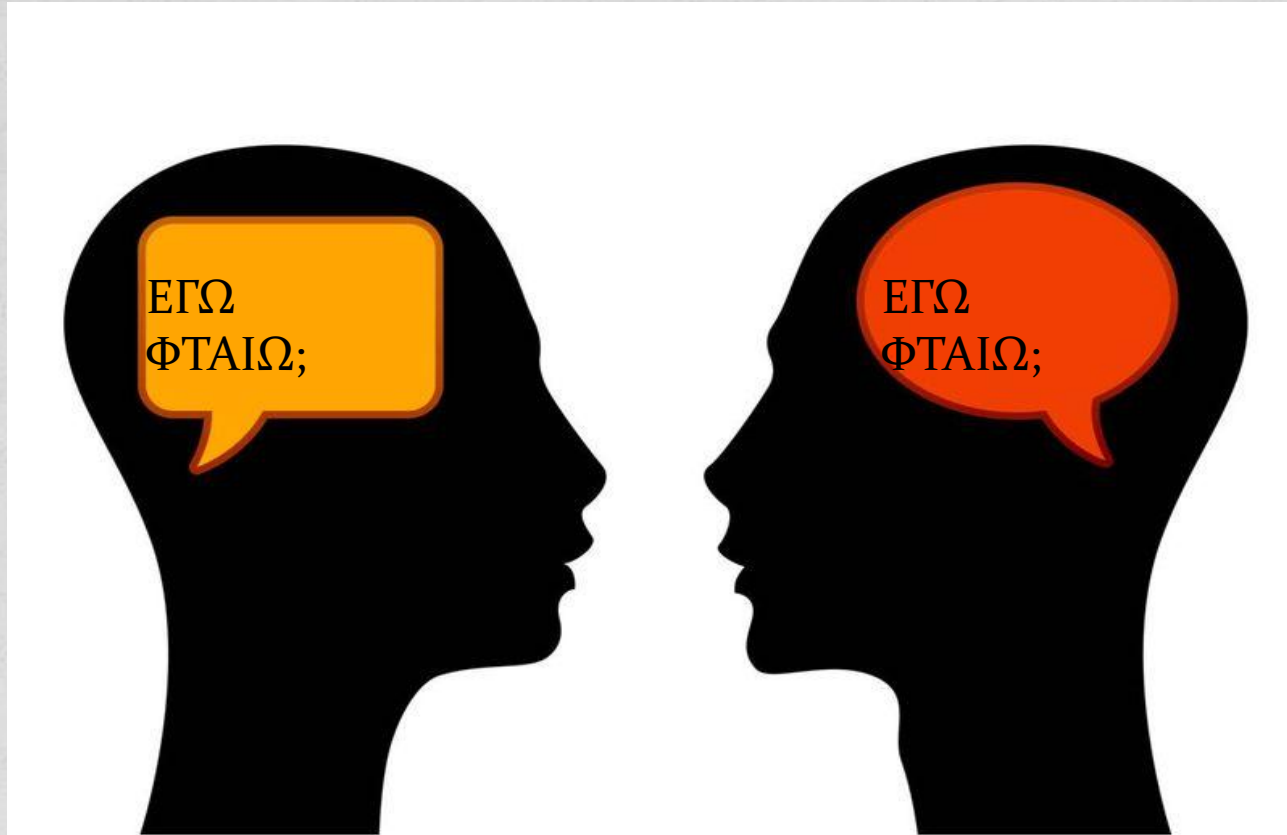
- Καθορισμός του σκοπού της επικοινωνίας
- Ενορχήστρωση του μηνύματος
- Κατανοητή γλώσσα για τον αποδέκτη
- Σαφήνεια Μηνύματος
- Περιεκτικότητα μηνύματος
- Πληρότητα μηνύματος
- Μετάδοση του μηνύματος τον κατάλληλο χρόνο
- Μετάδοση του μηνύματος στον κατάλληλο χώρο
- Επιλογή του κατάλληλου μέσου επικοινωνίας
- Οι Αποδέκτες να είναι καλοί ακροατές

Στόχος της αποτελεσματικής επικοινωνίας

- η μείωση των λαθών
- η επίτευξη της μέγιστης ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας υγείας
- η ικανοποίηση των ασθενών κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους.



ΓΙΑΤΙ ΔΕΝ ΜΕ ΚΑΤΑΛΑΒΑΙΝΕΙΣ; ΠΟΙΟΣ ΦΤΑΙΕΙ;



Βελτιώνοντας την Επικοινωνία

- Ξεκινάμε με δεδομένο ότι δεν είναι δυνατό να έχουμε την 100% κατανόηση των άλλων
- Μαθαίνουμε να ελέγχουμε τα αρνητικά συναισθήματα
- Πριν ξεκινήσουμε μια σοβαρή συζήτηση, ρωτάμε τον άλλον αν έχει χρόνο και διάθεση
- Εξετάζουμε τις δικές μας ικανότητες επικοινωνίας
- Βελτιώνουμε τις επικοινωνιακές μας ικανότητες



ΤΑ ΛΑΘΗ ΤΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

- Διακόπτουμε τον άλλο πριν ολοκληρώσει
- Δίνουμε συμβουλές του τύπου «ξέρεις τι πρέπει να κάνεις; Να κάνεις αυτό!».
- Απαντάμε λέγοντας τη δική μας ιστορία, κάνοντας έτσι δυο παράλληλους μονολόγους.
- Σε διαλόγους με κάποια ένταση, είναι το ετοιμοπόλεμο των απαντήσεών μας. Πρόκειται ουσιαστικά για στάση άμυνας, που όμως δεν προσφέρεται για γόνιμη και εποικοδομητική συνομιλία.
- Η σωστή στάση είναι να ακούμε τα επιχειρήματα του άλλου



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΜΙΑΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

- Πρόβλεψη του απρόβλεπτου. Με εξαίρεση τους σεισμούς λίγα είναι τα γεγονότα που δεν μπορεί να προβλέψει κανείς.
- Δημιουργία πρακτικού σχεδίου επικοινωνίας κατά την διάρκεια έκτακτης ανάγκης
- Εκπαίδευση προσωπικού για το τι ακριβώς απαιτείται να πράξει κατά την διάρκεια της έκτακτης ανάγκης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

- Αναζήτηση του σχεδίου αντιμετώπισης της αντίστοιχης έκτακτης ανάγκης.
- Τα ανώτατα στελέχη θα πρέπει να ειδοποιηθούν άμεσα για το έκτακτο συμβάν .
- Ορισμός του αρμόδιου επικοινωνιακού, προσώπου που έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα , για να εκπροσωπήσει τον οργανισμό.
- Δημιουργία γραφείου τύπου για τα ΜΜΕ.
- Ο αρμόδιος φορέας θα πρέπει να δείξει το ενδιαφέρον του για το περιστατικό, τους άμεσα εμπλεκόμενους και του άμεσα επηρεασμένους.
- Ύπαρξη 24ωρης γραμματείας για να προωθεί και να λαμβάνει τηλεφωνήματα
- Στο τέλος της έκτακτης ανάγκης είναι αναγκαίο να γίνει μια συνάντηση των ατόμων που ενεπλάκησαν.



**Ο ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΕΧΕΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΟΧΙ ΜΟΝΟ
ΣΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΟΥ, ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΣΤΙΣ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ
ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ.**

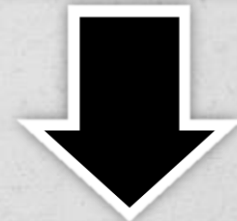
**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΣΕ ΝΟΣΗΛΕΥΤΕΣ-
ΙΑΤΡΟΥΣ, ΓΙΑ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΣΟΥΝ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ
ΝΑ ΜΑΘΟΥΝ ΝΑ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΥΠΟΨΗΝ ΤΟΥΣ, ΤΗΝ
ΑΝΤΙΛΗΨΗΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ
ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.**



ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



ΕΚΡΗΞΗ (ΌΧΙ ΠΑΝΤΑ
ΑΡΝΗΤΙΚΗ)

ΩΣΤΟΣΟ:

Οι συγκρούσεις σε έναν οργανισμό είναι υγιής και αναπόφευκτες και μπορεί να συνοδεύονται από θετικές συνέπειες καθώς και να έχει καταλυτική επίδραση σε νέες ιδέες, στην πρόοδο, στις θετικές αλλαγές και στην ανάπτυξη



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ



Η αναποτελεσματική επικοινωνία και οι συγκρούσεις που επιφέρει, υπάρχουν σε όλους τους Οργανισμούς. Μπορεί να απορροφά σημαντική προσπάθεια και πόρους, να οδηγεί σε επιθετική συμπεριφορά, αλλά μπορεί να απελευθερώσει την ενεργητικότητα και τη δημιουργικότητα του προσωπικού και μπορεί να αποτελέσει κίνητρο για ομαδική συνεργασία.

Το ποια θα είναι η τελική έκβαση καθορίζεται από τις ικανότητες του κάθε στελέχους και την εφαρμογή από τον Οργανισμό των κατάλληλων μεθόδων χειρισμού των κρίσεων.

ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ:

- Η σωστή οργάνωση του νοσοκομείου, η υιοθέτηση προτύπων και ο σχεδιασμός για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων, μπορούν να προσφέρουν αποτελεσματικά όπλα για την πρόληψη, την θεραπεία αλλά και την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων.



Όλα αυτά για να επιτευχθούν απαραίτητη προϋπόθεση είναι η αποτελεσματική επικοινωνία.

*Η επικοινωνία είναι για τις σχέσεις
των ανθρώπων ότι η αναπνοή
για την διατήρηση της ζωής
(V. Satir)*





ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ