

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs, Malomvölgyi út 21
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	Idősek ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Semjén Edit részlegvezető
	telefonszáma:	06/20/277 1637
	e-mail címe:	gaal.edit@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Hatékony és pontos információcsere műszak átadása és átvétele esetén	

#### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Szociális intézményekben dolgozó szakmacsoportok, mentálhigiénés munkatársak, ápoló- és gondozószemélyzet, közvetett módon pedig a lakóközösség valamennyi tagja

#### A jó gyakorlatot életre hívó probléma / A helyzet leírása

A jó gyakorlatot életre hívó probléma, hogy a nem megfelelő kapcsolatfelvétel mentén kialakult akadályoztatott munkavégzést, illetve a hibázási lehetőségek gyakoriságának emelkedését tapasztaltuk, melyet a dokumentáció is tükrözött. Részlegünkön 72 gondozott él, többségük krónikus betegséggel küszködik. Egészségügyi állapotuk miatt egyre nő az intézményen belüli, valamint a külső konzíliumok száma is, melyek a város különböző pontjain kiépült klinikai tömbökben, szakrendelőkben folynak. Az ezeken való megjelenés, a lakók hiánytalan felkészítése gondos, körültekintő szervezést, így hatékony kommunikációt igényel. Korábban egy esetleges intézményen kívüli ellátás biztosítása a kommunikációs rés miatt gyakran nem volt fedezett.

## A jó gyakorlat leírása

A jó gyakorlatot életre hívó probléma felmérése után átgondoltuk, megoldást jelenthet az, ha szervezett osztálytadás keretein belül, hatékony kommunikáció során segítjük az információ áramlását.

Az ápolásban alkalmazott kommunikáció fogalma, fontossága általában a közlendők kibocsátásának és befogadásának kölcsönös folyamata két vagy több ember között. A kibocsátó gondolatának és érzéseinek szavakban (verbális), illetve szavak nélkül (nonverbális) történő kifejezése. A verbális közlés keretében szavakban, hanghordozással és a beszéd sebességével fejezzük ki az értelmi és érzelmi üzenetet, a nonverbális közlésmódhoz tartozik a szemmozgás, az arc kifejezés, a testtartás és a taglejtés. A kibocsátó meghatározza, milyen üzenetet kíván a befogadónak közvetíteni. Gondolatait, érzéseit szavakba és mozdulatokba önti. Hang, látvány, érintés és néha szag vagy íz útján adja közlendőjét a befogadó tudtára. Az üzenet befogadójának meg kell fejtenie a verbális és a nonverbális közlést ahhoz, hogy megértse a kibocsátó ily módon kifejezett érzelmeit és gondolatait. Miután megfejtette az üzenetküldő szavait, beszédmódját, arcjátékát és taglejtését, választ fogalmaz meg gondolatainak és érzéseinek kifejezésére. Ugyancsak a szavak verbális és a mozdulatok nonverbális jeleit használja fel. Így hozza választ az eredeti kibocsátó tudomására. A személyközi (interperszonális) kommunikáció minden pillanatában gondolatok és érzések verbális és nonverbális üzenetét egyszerre bocsátjuk ki és fogjuk fel.

Az emberek közti üzenetváltást befolyásolhatja:

- Környezeti tényezők: hivatalos, baráti, intim vagy családi környezet, szabad vagy kényszeredett légkör, az érintkezők közti fizikai távolság, időjárás, hangulat, a hely építészeti beosztása, a bútorzat elrendezése.
- A hely és a személyes tér: zsúfoltság, az ülőalkalmatosság elhelyezése, a résztvevők függelmi és hatalmi tulajdonságai, így szerepük, társadalmi helyzetük és beosztásuk, fizikai tulajdonságai, pl. magasságuk, egyéb méreteik.
- Külső megjelenés és öltözék: testalkat, bőrszín, szag, hajzat, nem, testmozgás, ékszerek, testtartás, kor, érintés.

- Nonverbális vonások: arcjáték, szemmozgás, a hang tulajdonságai, a szem- és arcjátékkal és a beszédhez nem tartozó hanghatásokkal kifejezett érzelmek vagy hangulat, mindezeknek az egyes kultúrákon belüli értelmezése.
- Személyközi tényezők: a résztvevők fejlődési stádiuma, nyelvkészsége, felfogásukban, döntéshozásukban, értékrendjükben és énképükben fennálló különbségeik.

A felsorolt tényezők mindegyike a helyzettől függően elősegítheti és megkönnyítheti, illetve gátolhatja az eredményes kommunikációt. Ha az emberek közötti tökéletes megértés nem is lehetséges, a kommunikációt akkor is lehet javítani. Jelen helyzetben mi is törekszünk a mindenki számára eredményes és hatékony kommunikáció elérésére.

Részlegünkön az alábbi gyakorlatot alkalmazzuk:

A zaj kiszűrése, valamint a lakók egészségügyi és személyes adatainak bizalmas kezelése érdekében csukott ajtó mögött, a részlegvezető által irányított, valós kommunikációt (írásban, szóban), hozunk létre. Napi szinten, előre meghatározott időpontban és időkeretben, ahol tulajdonképpen információ átadása, illetve átvétele történik az adott műszakban dolgozó ápoló-, gondozószemélyzet, a mentálhigiénés személyzet és a következő műszakban dolgozó munkatársak között. Az irányított kommunikáció keretein belül a megbeszélést a korábban aktuálisan kijelölt műszakvezető nyitja meg, mivel az osztályos átadófüzetet a műszakvezető ápoló írja meg. A naplóban számozott lapokon a részlegünkön előforduló történések rögzítve vannak. Tartalmazza továbbá a következő napon esedékes intézményen kívüli konzíliumokat (a lakó neve, pontos helyszín, dátum, a vizsgálat időpontja) is. Miután az ápoló megbizonyosodott róla, hogy ismeretei az adott műszakot illetően hiánytalanok, elmondja az aznapi eseményeket. Az átadást nagyban segíti az eseménynaplóból való felolvasás. A felolvasással egyidejűleg a szóban forgó ügyel kapcsolatosan a jelenlévők kérdéseket tehetnek fel, illetve kiegészíthetik további értesüléseikkel. A folytatásban a részlegvezető a megvalósításhoz szükséges munkafolyamatokat meghatározza, majd felosztja. Instrukciókat ad a következő műszakban dolgozó személyzet számára. Szükség esetén kiegészíti a műszakvezető kolléga beszámolóját a további aktualitásokkal. A nap folyamán panaszt jelző lakó, vagy a szakdolgozó által észlelt tünetek alapján körvonalazódik a másnap aktuális háziorvosi vizsgálatra javasolandó ellátottak száma. Szó esik a közelgő, intézményen belüli konzíliumokkal kapcsolatos kérdésekről, laborvizsgálatokhoz szükséges mintavételek fontosságáról és aktualitásáról is, melyek kapcsán elengedhetetlen a háziorvosi rendelőnk munkatársaival való együttműködés. A jó együttműködést csak hiánytalan információátadással érhetjük el.

Folyamatos a kapcsolattartás az ápoló személyzet és a részlegünkön dolgozó mentálhigiénés kollégák között is. Nem marad el a mentálhigiénés szakmacsoport beszámolója sem, ahol a lakókkal kapcsolatos további esetekbe kaphatunk betekintést. Feltárássra kerülnek az általuk megtartott csoportfoglalkozások, osztályon kívül zajlott események, rendezvények részletei, melyen az osztályos nővérek nem, vagy csak kis létszámban lehettek jelen. Részletesen megszervezzük a lakók eljuttatását az aktuálisan soron következő programra. Az ekkor felmerülő valamennyi megválaszolendő kérdésre közösen keresünk válaszokat, valódi, hatékony kommunikációt elérve. Figyelünk a csend megőrzésére, a figyelmes hallgatásra, törekszünk az elfogadásra, arra, hogy a tárgyra vonatkozóan reagáljunk, és megfigyeléseinket gondosan megfogalmazzuk. Mindenki számára lehetőség nyílik további kérdések felvetésére. Az osztályátadás végén szó esik a következő reggeles műszak vezetőjének személyéről is. Ezt követően a részlegvezető a fő gondolatok tömör áttekintésével összefoglalja a megbeszélést, ezzel a figyelmet a további együttműködésre irányítja, megköszöni a kollégák munkáját, aktív jelenlétét. Elköszön a kollégáktól és kifejezi elérhetőségét, szolgálatát.

## A jó gyakorlat jelentősége

A jó gyakorlat alkalmazása során bebizonyosodott, hogy a hiánytalan, minőségi ellátásnak, a gördülékeny munkavégzésnek, illetve a hibalehetőségek csökkentésének elengedhetetlen tartozéka az információk pontos áramoltatása, valamint az ehhez szükséges körülmények biztosítása. Előnye még, hogy a személyzet napirendjébe tájékozottságot hoz, így könnyebben kialakítható a soron következő munkafolyamat. Az irányított kommunikációnak köszönhetően az információcsere koordinálhatóbbá vált.

## Alkalmazhatóság

Bármely - akár váltott műszakot alkalmazó - munkaterület, ahol szervezett, hatékony csapatmunka elérése szükséges.

## Felhasznált irodalom

Deák Csaba: A kommunikációs zavarok feloldása. Magyar Grafika 2003. 1, 2. sz. p. 38-40, p. 71-73

Potter, Patricia A. – Perry, Anne Griffin: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai. Medicina : Budapest, 1999.

Smith, Susan: Kommunikáció az ápolásban. Medicina : Budapest, 2015.