

## Εργαλείο 8. Υποδοχή Ασθενών: συμπεριφορά, ταμπέλες και έντυπο υλικό



Image by Tumisu from Pixabay. <https://pixabay.com/illustrations/back-to-school-classroom-school-913075/>

## **Σύνοψη**

Πόσο συχνά οι ασθενείς αισθάνονται καλοδεχόμενοι όταν εισέρχονται σε μία υπηρεσία υγείας; Είναι ο χώρος κατάλληλα σηματοδοτημένος, όπως οι τουαλέτες ή η γραμματεία; Μερικοί ασθενείς μπορεί να νιώθουν άγχος ή να διστάζουν όταν βρίσκονται σε μία υπηρεσία υγείας. Αυτό μπορεί να είναι περισσότερο προβληματικό για τους νέους ασθενείς και για αυτούς με περιορισμένη εγγραμματοσύνη υγείας. Η δημιουργία ενός χώρου φιλικού και εύκολου στην πλοήγηση μπορεί να βοηθήσει τους ασθενείς να νιώσουν καλοδεχόμενοι και χαλαροί.

## **Αναλαμβάνοντας Δράση**

### **Αξιολογήστε την υπηρεσία σας**

■ ■ Ακολουθήστε τους ασθενείς ή κάνετε εσείς μία παρόμοια διαδρομή στο χώρο. Το Εργαλείο 11. Η γνώμη των ηλικιωμένων χρηστών υπηρεσιών υγείας: προτάσεις για τη συλλογή των απόψεων περιγράφει πώς να μπειτε στα παπούτσια των ασθενών σας.

■ ■ Αξιολογήστε τις ταμπέλες και τη σήμανση στην υπηρεσία σας. Συζητήστε με τη διοίκηση ποια διαδικασία χρειάζεται για την αλλαγή της σήμανσης στο χώρο. Βεβαιωθείτε:

- Είναι οι ταμπέλες ορατές και εύκολες να διαβαστούν;
- Κατευθύνουν εύκολα; Υπάρχουν ταμπέλες για όλους τους κύριους χώρους όπως η είσοδος, η γραμματεία, τα εξεταστήρια, τα εργαστήρια, οι τουαλέτες;
- Είναι οι ταμπέλες γραμμένες σε απλή κατάλληλη γλώσσα κατανοητή από τους ασθενείς;
- Χρησιμοποιείτε εικόνες/σύμβολα όποτε χρειάζεται;

■ ■ Σκεφτείτε άλλες προσεγγίσεις για να βοηθήσετε τους ασθενείς να κινηθούν στο χώρο, όπως χρωματιστές γραμμές στο πάτωμα ή στους τοίχους

### **Εκπαιδεύστε το προσωπικό**

■ ■ Η πρώτη εντύπωση μετράει. Το πρώτο άτομο που μιλάει ο ασθενής πρέπει να είναι βοηθητικό, ευδιάθετο και ευγενικό. Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο για να εκπαιδεύσετε το προσωπικό της υποδοχής να δημιουργεί μία φιλική ατμόσφαιρα για τους ασθενείς

■ ■ Χρησιμοποιήστε το **Εργαλείο 1. Ευαισθητοποίηση επαγγελματιών υγείας και το Εργαλείο 2. Επικοινωνία με σαφήνεια για να εκπαιδεύσετε το προσωπικό σας**

### **Προσφέρετε βοήθεια με τη συμπλήρωση εντύπων**

■ ■ Μπορείτε να κατανοήσετε πότε ένας ασθενής χρειάζεται τη βοήθειά σας. Προσφέρετε βοήθεια με τα έντυπα που χρειάζεται να συμπληρώσουν ή να υπογράψουν

■ ■ Προσφέρετε βοήθεια με τρόπο που δεν εκθέτει τους ασθενείς και δεν στιγματίζει. Για παράδειγμα:

- «Πρόκειται να σας δώσω αυτές τις φόρμες για να τις συμπληρώσετε. Εάν κάτι από αυτά που διαβάσετε δεν είναι κατανοητό, να μου το πείτε και ευχαρίστως θα σας βοηθήσω».
- «Ευχαριστώ που συμπληρώσατε τις φόρμες. Ας τις δούμε ότι όλα είναι εντάξει».
- Βεβαιωθείτε ότι οι πληροφορίες του ασθενή μοιράζονται σε όσους χρειάζεται να γνωρίζουν ώστε να μην επαναλαμβάνονται συνεχώς οι ίδιες ερωτήσεις.

### **Δημιουργήστε ένα φυλλάδιο της υπηρεσίας σας**

■ ■ Χρησιμοποιήστε συμβουλές από το **Εργαλείο 6. Αξιολόγηση, επιλογή και δημιουργία κατανοητού έντυπου υλικού** εστιάζοντας στα παρακάτω:

- Πληροφορίες επικοινωνίας και επικοινωνία σε έκτακτη ανάγκη
- Προσφερόμενες υπηρεσίες
- Διεύθυνση και οδηγίες πρόσβασης στην υπηρεσία
- Τι πρέπει να έχει μαζί του ο ασθενής στις προγραμματισμένες επισκέψεις

### **Χρησιμοποιήστε την αναμονή για να ενημερώσετε**

■ ■ Χρησιμοποιήστε το χώρο στην αναμονή για να μοιράσετε σημαντικές πληροφορίες, αλλά μην υπερφορτώσετε το χώρο με φυλλάδια

■ ■ Κολλήστε αφίσες για ενημέρωση σχετικά με την υπηρεσία και με έννοιες που θα βοηθήσουν τους ασθενείς όπως για παράδειγμα:

- Η σημασία των ερωτήσεων (AskMe3)

- Η σημασία της ενημέρωσης της λίστας φαρμάκων τακτικά (**Εργαλείο 10. Βοήθειας στη λήψη φαρμάκων: Πως και πότε να παίρνουν τα φάρμακα τους τα ηλικιωμένα άτομα**)

■ ■ Κολλήστε φωτογραφίες του προσωπικού με ονόματα, τίτλους, αρμοδιότητες, να βοηθήσετε τα ηλικιωμένα άτομα να κατανοήσουν τους ρόλους του προσωπικού. Θυμηθείτε να χρησιμοποιείτε γλώσσα με σαφήνεια.

■ ■ Χρησιμοποιήστε πίνακες νέων στο σαλόνι σας ώστε να κινητοποιείτε το ενδιαφέρον των ασθενών να σκεφτούν και να δράσουν

■ ■ Βεβαιωθείτε ότι το έντυπο υλικό στην αναμονή είναι:

- Στοχευμένο για το κοινό σας
- Επικεντρώνεται σε κύρια θέματα και περιλαμβάνει όχι περισσότερα από 4 σημεία ενδιαφέροντος
- Είναι έγχρωμο και εύκολο στην κατανόηση
- Ενημερώνεται τακτικά: αναθέστε στο προσωπικό να επικαιροποιεί τα φυλλάδια σε σταθερή βάση

■ ■ Προμηθεύστε εύκολο στην κατανόηση εκπαιδευτικό υλικό για ηλικιωμένα άτομα. Βεβαιωθείτε ότι εκπαιδευτικό έντυπο υλικό είναι διαθέσιμο στην αναμονή. Αντί να προμηθεύσετε πολλά φυλλάδια διαλέξτε αυτά που είναι πιο ειδικά για τον πληθυσμό σας

### **Παρακολουθήστε την Πρόοδό σας**

Διενεργήστε μία σύντομη αξιολόγηση της υπηρεσίας σας ρωτώντας ένα ασθενή ή μέλος του προσωπικού να πλοηγηθεί στην υπηρεσία και να σημειώσει τα σημεία που αναφέρονται σε αυτό το εργαλείο. Μετά τις αλλαγές και την εκπαίδευση προσωπικού επαναλάβετε την ίδια αξιολόγηση. Ρωτήστε τους ασθενείς εάν έλαβαν βοήθεια με τις φόρμες.