

KOMMUNIKATIONS POLITIK

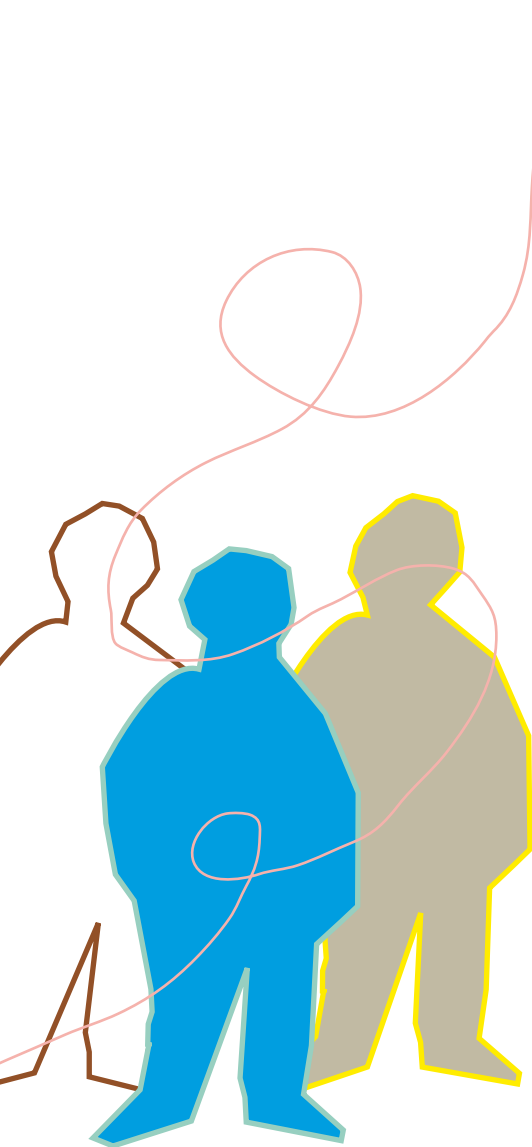
Bispebjerg Hospital



POPULÆR KOMMUNIKATION

- 3 Forord
- 4 Generelle principper for kommunikation på Bispebjerg Hospital
- 6 Leveregler for kommunikation med patienter og pårørende
- 8 Leveregler for intern kommunikation
- 10 Leveregler for kommunikation med presse og fagpresse





FORORD

På Bispebjerg Hospital er kommunikation et særligt indsatsområde og har længe været det.

I denne kommunikationspolitik finder du vores principper og leveregler for at sikre den nødvendige kvalitet i kommunikationen. Principperne gælder for al kommunikation på hospitalet; indadtil, udadtil og i vores samarbejde med patienter og pårørende.

Som medarbejder på Bispebjerg Hospital skal du vide, hvad god kommunikation med patienterne er og specifikt, hvordan din afdeling bruger principperne og levereglerne i det daglige arbejde.

I denne politik finder du, hvad vi mener der er god kommunikation på Bispebjerg Hospital.

Vi ved efter mange års arbejde, at bedre kommunikation og klare værdier giver endnu mere trivsel og et bedre arbejdsmiljø på hospitalet. Og vi ved, at god kommunikation internt mellem medarbejderne smitter af på patienttilfredsheden. For med en god kommunikationskultur på afdelingen og mellem afdelingerne, vil patienter og pårørende i højere grad tænke positivt om hospitalet.

Vi håber, du også vil være med til at gøre politikken til virkelighed.

Med venlig hilsen

Direktionen
Bispebjerg Hospital, januar 2008

GENERELLE PRINCIPPER FOR KOMMUNIKATIONEN PÅ BISPEBJERG HOSPITAL

KOMMUNIKATION SPILLER EN VIGTIG ROLLE FOR PATIENTERNES BEHANDLING OG FOR EN EFFEKTIV DRIFT OG UDVIKLING AF ET MODERNE HOSPITAL SOM BISPEBJERG HOSPITAL. PÅ BISPEBJERG HOSPITAL HAR VI DERFOR EN RÆKKE PRINCIPPER, FOR AT SIKRE DEN NØDVENDIGE KVALITET I KOMMUNIKATIONEN. PRINCIPPERNE GÆLDER FOR AL KOMMUNIKATION PÅ HOSPITALET; INDADTIL, UDADTIL OG I VORES SAMARBEJDE MED PATIENTER OG PÅRØRENDE.

1) Respektfuld omgangstone

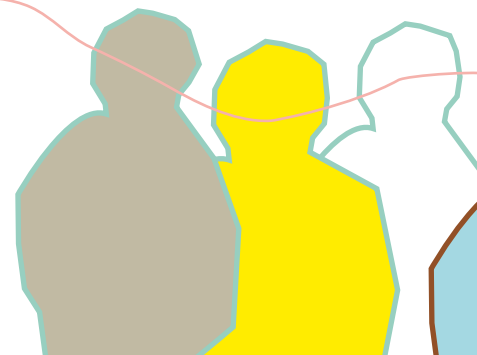
På Bispebjerg Hospital behandles alle mennesker med respekt, også når vi kommunikerer. Det betyder, at vi taler ordentligt med hinanden, er venlige, imødekommende og professionelle i vores måder at kommunikere på.

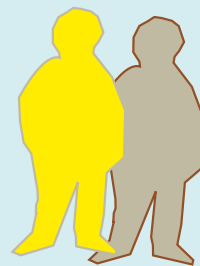
2) Samtale frem for enetale

På Bispebjerg Hospital tror vi på, at det at tale sammen fremmer forståelsen, og at samtale er den bedste måde at sikre forståelse og kommunikation i øjenhøjde. Vi ved at god kommunikation handler lige så meget om at lytte som om at tale.

3) Tilpasset til dem vi taler med

Vi forstår ting forskelligt, derfor er vi nødt til hele tiden at tilpasse vores kommunikation til de mennesker, vi kommunikerer med, hvad enten det er på skrift, i tale eller ved vores adfærd.





4) Til tiden, det rette sted

Information er noget, man som regel har brug for på bestemte tidspunkter i særlige situationer. Vigtig information skal være tilgængeligt på relevante tidspunkter og steder, som imødekommer modtageren af informationen mest muligt.

5) Vi øver os – hele tiden

At kommunikere godt er et håndværk, som alle kan lære. Men som andre håndværk kræver det træning og vedligeholdelse. På Bispebjerg Hospital øver vi os hele tiden, og vi efterspørger og giver hinanden feedback, der kan gøre os bedre til at kommunikere.

6) Mål og måling

Da god kommunikation er afgørende for en effektiv drift og udvikling af Bispebjerg Hospital, sætter vi mål op for hospitalets særligt vigtige kommunikationsprocesser. Og vi vil måle løbende på resultaterne af vores kommunikationsaktiviteter. Det mener vi er en naturlig del af at arbejde professionelt med kommunikation.

Definitioner

Med kommunikation forstår vi udveksling af informationer mellem mennesker. Det være sig mundtligt, skriftligt eller via vores kropssprog eller adfærd.

Kommunikation kan være:

- 1) To-vejs, fx gennem dialoger, diskussioner debatter o.l.
- 2) En-vejs, fx ved et foredrag, en pjece, en nyhedsside på intranettet og lignende. En-vejs kommunikation kaldes også 'at informere'.

Det er naturligvis vigtigt, at vi på Bispebjerg Hospital er omhyggelige i vores kommunikation med alle mennesker, der kommer i berøring med hospitalet. Der er dog nogle grupper, som vi mener, vi bør gøre os særlige overvejelser over for, nemlig:

1) Patienter og pårørende, 2) Medarbejdere, 3) Presse og fagpresse.

Vi har udarbejdet særlige leveregler for kommunikationen med disse grupper på de følgende sider.

LEVEREGLER FOR KOMMUNIKATION MED PATIENTER OG PÅRØRENDE

Personlig behandling = **personlig kommunikation**

På Bispebjerg Hospital prioriterer vi et personligt patientforløb, og vi ved, at samtaler med både patienter og pårørende er en af grundpillerne i et godt forløb. Vi lytter derfor til patientens ønsker og behov, og aftaler hvordan kommunikationen foregår igennem hele behandlingsforløbet, så den bedst tilgodeser patientens situation. Vi klarlægger rammerne, så forventningerne til kommunikationen tilpasses realistiske muligheder.

Faglig kompetent = **professionel kommunikation**

Patienten skal aldrig være i tvivl om, at vi er professionelle, og det kommer i høj grad til udtryk i den måde, vi kommunikerer med patienter og pårørende på. Kommunikationen skal håndteres lige så professionelt og omhyggeligt som øvrige elementer i det gode patientforløb, og være med til at binde de forskellige elementer af patientforløbet sammen.

Feedback og justering

Det er helt afgørende, at kommunikationen nøje tilpasses den enkelte patient og pårørende, med den rette mængde af mundtlig og skriftlig kommunikation. Vi skal koordinere kommunikationen, således at det hænger sammen for patienten. Og vi efterspørger løbende feedback fra patienten og den pårørende med henblik på at kunne justere kommunikationen efter behovene.

Det er rart at vide, hvem man har med at gøre

Det er meget betryggende. Min læge var her før operationen for at forklare mig, hvordan det skulle foregå. Man får tingene at vide i detaljer og får lejlighed til at spørge om det, man vil. Det er rart at få eksakt besked hele tiden.

Og sygeplejersken følger mig hele tiden og kigger ind flere gange om dagen for at høre, hvordan jeg har det. Det er rart at vide, hvem man har med at gøre. Hvis der kommer en masse forskellige hele tiden, ved man jo hverken fra eller til.

Patient i Afdeling K, januar 2005



LEVEREGLER FOR INTERN KOMMUNIKATION

Venlig, respektfuld kommunikation

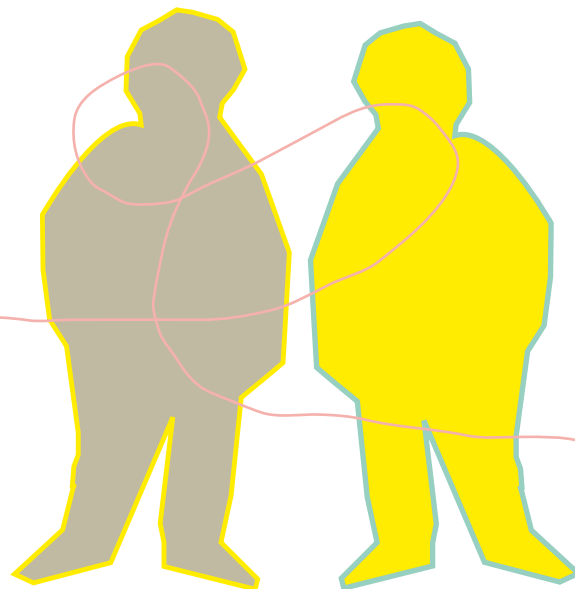
På Bispebjerg Hospital er den interne kommunikation grundlæggende baseret på en god, respektfuld omgangstone. Der er ingen undskyldninger for ikke at tale ordentligt med de mennesker, vi omgås med på hospitalet. Tværtimod skal vi engagere os i dem, vi kommunikerer med og skabe et kommunikationsmiljø, der kan bære præg af åbenhed og imødekommenhed. Et ansvar som alle ansatte på Bispebjerg Hospital har, og som enhver leder er normsættende for.

Klar og relevant kommunikation med mulighed for uddybning

Medarbejderne på Bispebjerg Hospital bliver dagligt mødt af en stor informationsstrøm, som kommer fra mange forskellige afdelinger og kolleger i hospitalet, eksterne samarbejdspartnere mfl. Derfor gennemtænker vi, at kommunikationen til og med medarbejderne altid er relevant med mulighed for uddybende forklaringer, så de, som modtager informationen, hurtigt kan sætte sig ind i: "Hvad er indholdet? Hvad betyder det for mig? Og hvad skal jeg gøre med det?".

Lettilgængeligt

Når medarbejderne søger information, skal de have let adgang til den information, de har brug for, når de har brug for det, i en afpasset og foretrukket form. Både for at kunne passe deres arbejde, og fordi alle ansatte på Bispebjerg Hospital har krav på en ordentlig forklaring på, hvad der foregår af vigtige ting på hospitalet, og hvorfor.



I virkeligheden skal der så lidt til

Som ny er det som at komme til en hel anden verden, når man her i afdelingen bliver mødt med, "Er der noget, jeg kan hjælpe dig med".

Sygeplejestuderende, Afd. K

Bemærkninger som "Jeg syntes, du klarede det godt" og den slags ros, kan give mig et løft i en travl hverdag.

Læge, Afd. M

I virkeligheden skal der jo så lidt til, for at man føler sig velkommen. Små imødekomende bemærkninger og en hilsen kan nogen gange betyde alt, fx at man siger godmorgen med et smil.

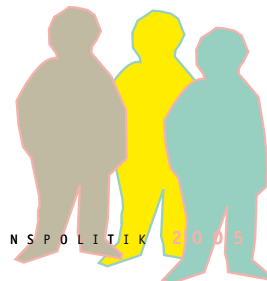
Fysioterapeut, Medicinsk Center

Arbejdsbyrden føles mange gange lettere med en venlig tone, fx når en kollega henvender sig med "Jeg kan se du har travlt, men har du mulighed for...." i stedet for "Du bliver nødt til...". Jeg føler det er respekt for mig og mit arbejde.

Radiograf, Røntgenafdelingen

Man behøver ikke altid at sige så mange ting. Det betyder lige så meget for mig, at dem jeg taler med lytter til mig, at de sætter sig frem i stolen i stedet for at læne sig tilbage med armene over kors.

Social-og sundhedsassistent, Afd. E



LEVEREGLER FOR KOMMUNIKATION MED PRESSE OG FAGPRESSE

Et troværdigt omdømme

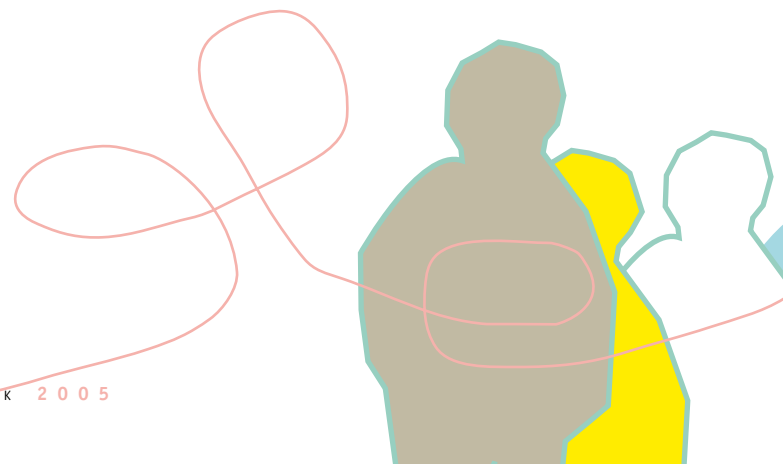
Pressen er en naturlig samarbejdspartner, når vi skal profilere den faglighed og gode arbejdsplads, vi er kendt for. Vi vil gerne bidrage i den sundhedsfaglige debat og synliggøre betydningsfulde resultater, beslutninger og initiativer. Bispebjerg Hospital er synlig i pressen; i landsdækkende og lokale medier, faglige tidsskrifter og steder, hvor man diskuterer sundhedsvæsenets funktion og ledelse.

Klare interne spilleregler

Alle ansatte kender spillereglerne for samarbejde og kontakt med pressen, som følger H:S' pressepolitik og -guide. Vi respekterer den enkeltes ytringsfrihed, og enhver kontakt med pressen sker i loyalitet med hospitalet og med orientering af nærmeste leder. Desuden orienteres kolleger og samarbejdspartnere, når pressekontakten kan have betydning for dem og deres arbejde.

Let forståelige budskaber

Kommunikationen fra Bispebjerg Hospital til pressen er af høj kvalitet. Vi klargør vores budskaber, bruger så vidt muligt ikke fagtermer i pressen og gennemtænker, hvad vi vil sige, og hvordan vi vil sige det, inden vi udtaler os. Det kan mange gange være en god idé at søge råd og vejledning både før og efter pressekontakten.



Patienterne er de vigtigste

Alle nye former for behandling er interessante og en god historie. Især når de hjælper patienterne.

Det vigtigste for mig er, at jeg kan få klare, konkrete og ærlige svar på mine spørgsmål. Jeg vil hellere vente en halv time og få et brugbart svar end få en sladder for en sladder, her og nu.

Patienterne er det vigtigste – også for medierne. I sidste ende handler det jo om, at patienterne overlever en indlæggelse.

Ekstern journalist



KOMMUNIKATIONS
POLITIK

Bispebjerg Hospital



Bispebjerg Hospital · Bispebjerg Bakke 23 · 2400 København NV · tlf. 3531 3531

Udgivet af: Direktionen, Bispebjerg Hospital, august 2005.

Redaktør: Kommunikationschef, Else Wad Bjørn

Grafisk tilrettelæggelse: Line Bjørnbøl - www.ad-b.dk

3. oplag: 1.500 ex. · januar 2008