

Hjerteafdelingen Bispebjerg og Frederiksberg Hospital

Kommunikation og adfærd

Kommunikations- og adfærdspolitik i Hjerteafdelingen

Målgruppe

Alt personale i Hjerteafdelingen.

Formål

Hjerteafdelingen ønsker med denne politik at tilkendegive hvilken adfærd, vi skal udøve i vores omgang med patienter, pårørende, kolleger og andre fagfolk i afdelingen.

Vi ønsker en professionel adfærd, der signalerer imødekommenhed, anerkendelse, nysgerrighed og respekt.

Hjerteafdelingen ønsker en kultur, hvor følgende værdier afspejles:

- Vi har en åben og venlig omgangsform i forhold til borgere, patienter og medarbejdere, både internt i organisationen og eksternt i omverdenen.
- Vi har et tværfagligt samarbejde og udfører vores opgaver med respekt for hinandens sociale og faglige kompetencer. Alle bruger deres viden og kompetencer bedst muligt for at fremme patientbehandling, pleje og udvikling.
- Vi medinddrager hinanden, patienter og pårørende i beslutninger, og sørger for at finde løsninger i fællesskab.
- Vi har undervisning og supervision som en integreret del af det daglige arbejde.
- Vi anser udvikling og videnskab, som en naturlig del af det daglige arbejde.
- Vi er åbne overfor kritik og tror på at patienternes, medarbejdernes og samarbejdspartners positive og negative oplevelser kan gøre os alle endnu bedre.
- Afdelingsledelsen er åbne omkring beslutningsprocesser og fortæller, hvad der bliver valgt til og fra - og hvorfor.
- Vi ønsker en kultur, hvor der tales åbent og konstruktivt om fejl, usikkerhed og bekymringer, og hvor målet er læring.

Værdiernes indvirkning på kommunikation og adfærd i Hjerteafdelingen

I forhold til kommunikation og adfærd, kommer Hjerteafdelingens værdier til udtryk som beskrevet i nedenstående punkter.

Generel fremtræden:

Vi følger hospitalets uniformsetikette. Se link til vejledning på næste side:

<http://vip.regionh.dk/VIP/Admin/GUI.nsf/Desktop.html?open&openlink=http://vip.regionh.dk/VIP/Slutbruger/Portal.nsf/Main.html?open&unid=X281E7F77E606EAABC1257AB6002F435F&dbpath=/VIP/Redaktoer/RH.nsf/&windowwidth=1100&windowheight=600&windowtitle=S%F8g>

- Når en ekstern samarbejdspartner henvender sig på afsnittet, signalerer vi imødekommenhed.
- Som udgangspunkt tiltaler vi vores kolleger med fornavn.
- Vi svarer telefonen ved at præsentere os med afsnit/funktion, og fulde navn. Interne telefonopkald besvares med funktion og fornavn.
- Vores måltider indtages i personalerummet.
- Som udgangspunkt banker vi altid på en lukket dør.
- Mødetiden i afsnittet overholdes, ellers kontaktes nærmeste leder.
- Vi sørger for løbende at rydde op efter os i respekt for hinanden og fælles arbejdspladser.

Computer:

- Afsnittets computere anvendes til rekvirering af diverse ydelser til patienterne, registreringer samt til intern kommunikation og information. Derudover benyttes computere til internetsøgning af relevans for faget/arbejdet.
- Anvendelse af computere til private formål må ikke tage opmærksomheden fra arbejdsopgaven.

Patientmodtagelse i sengeafsnit / ambulante konsultationer

- Når vi møder patienten i sengeafsnit eller ved konsultationer i ambulatoriet rejser vi os og går patienter og pårørende i møde, når disse verbalt eller nonverbalt giver udtryk for, at de ønsker kontakt. Det er vigtigt, at vi i ord og handling viser, at patienterne og deres pårørende er velkomne.
- Vi præsenterer os med stillingsbetegnelse og fornavn og evt. efternavn første gang, du møder en patient.

Patientmodtagelse i receptioner

- Når vi modtager patienter i receptioner, er vi imødekommende, hvis disse verbalt eller nonverbalt giver udtryk for, at de ønsker kontakt. Det er vigtigt, at vi i ord og handling viser, at patienterne og deres pårørende er velkomne.

Omgangstone og adfærd

- Vi overvejer altid vores fremtræden, udviser situationsfornemmelse og optræder loyalt.
- Vi kommunikerer ved at lytte og stille opklarende spørgsmål for herigennem at identificere patienters og pårørendes behov og ønsker. Vi rummer patienters frustrationer og tager dem med videre til ledelsen.
- Vores udgangspunkt for vores kommunikation med kollegaer og samarbejdspartnere er problemløsende og dialogskabende. Dette gælder også ved mailkorrespondance.
- Vi kommenterer og diskuterer ikke hospitalets, kollegaers eller andet personales handlinger, kompetencer eller mangel på samme på sociale medier eller i patienters påhør.
- Vi følger Hospitalets retningslinjer for god e-mail kultur og måden vi kommunikerer sikkert på e-mail til patienter. Se retningslinjer på næste side:

- <https://intranet.regionh.dk/bfh/kommunikation/kommunikationsv%C3%A6rkt%C3%B8jer/god-e-mail-kultur/Sider/default.aspx?rhKeywords=god+e-mail+kultur>
- Vi følger Hjerтеаafdelingens politik om brugen af mobil-telefoner: https://intranet.regionh.dk/bfh/afdelinger/hjerтеаafdeling/personaleorienteret-materiale/Documents/Retningslinje_mobiltelefoni.pdf

Psykisk arbejdsmiljø:

- Vi er meget varsomme med at bruge ironi og sarkasme både overfor patienter, kolleger og samarbejdspartnere, da begge rummer en risiko for misforståelser, og kan indvirke negativt på det psykiske arbejdsmiljø.
- Vi viser hinanden respekt ved at undlade at omtale kollegaer negativt, som ikke er tilstede. Vi henvender os i stedet personligt til den kollega, vi evt. måtte have et mellemværende med. Vi er desuden opmærksomme på at rose hinanden, når det har sin berettigelse.

Hvis personalepolitikken ikke overholdes

I de tilfælde, hvor kommunikations- og adfærdspolitikken i Hjerтеаafdelingen ikke overholdes, kan den nærmeste leder tage en adfældsregulerende samtale med det personale, der ikke lever op til retningslinjen.

Godkendelse af personalepolitikken

Personalepolitikken er godkendt af LMU.

Den ledende oversygeplejerske i Hjerтеаafdelingen, Karin Højgaard Jeppesen, er ansvarlig for indholdet.