

Indhold

Forord	3
Derfor har vi en kommunikationspolitik	5
Sådan kommunikerer vi med patienter	6
Vi er i dialog med patienter og pårørende	
Vi tager hensyn til patientens situation	
Vi giver plads til uformel samtale	
Sådan kommunikerer vi med hinanden	8
Vi er i dialog med hinanden	
Vi målretter kommunikationen	
Vi kommunikerer om udviklingen	
Sådan kommunikerer vi med omverdenen	10
Vi er i dialog med vores eksterne partnere	
Vi er imødekommende	
Vi er åbne og troværdige	

Udgiver:
Frederiksberg Hospital

Redaktion:
Søren Høgh Hansen og Charlotte Wiberg, Kommunikationskonsulenter, HR & Udvikling. Foto: Thierry Wieleman

Baggrund:
Politikken er udarbejdet på baggrund af analyser af hospitalets kommunikation, interview med hospitalets samarbejdsudvalg og knap 50 medarbejdere samt en høring i hospitalets lokale samarbejdsudvalg.

Forord

Denne politik skal sætte kommunikation på dagsordenen og give bedre patientforløb, mere tilfredse medarbejdere og bedre samarbejde med omverdenen uden for hospitalet.

Vi ved, at god kommunikation kan redde et dårligt forløb for patienten, og at dårlig kommunikation kan ødelægge selv det bedste forløb. Vi ved, at man som medarbejder trives bedst med en venlig omgangstone og med at vide, hvor hospitalet er på vej hen. Og vi ved, at det er bedst for hospitalets fremtid, hvis vi er i tæt dialog med vores samarbejdspartnere.

Kommunikation er et fælles ansvar for alle medarbejdere. Vi alle er ambassadører for hospitalet og har ansvar for, at patienter, kolleger og samarbejdspartnere får gode oplevelser med hospitalet.

Frederiksberg Hospital, juni 2007

Med venlig hilsen

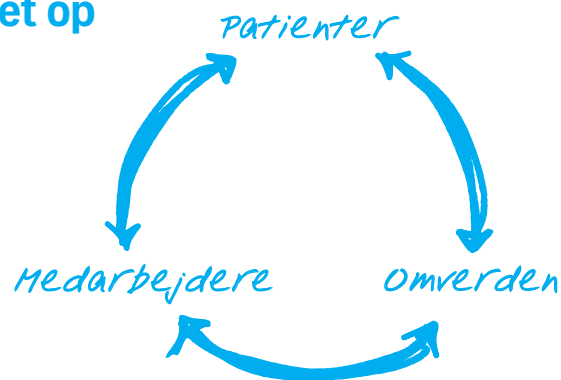
Stig Hvidtfeldt
Hospitalsdirektør

Erling Birk Madsen
Lægelig direktør

Anna Guttesen
Sygeplejedirektør

Sådan er politikken bygget op

Politikken er delt op efter hospitalets tre hovedmålgrupper: Patienter, medarbejdere og omverdenen. Til hver målgruppe er der knyttet tre principper for, hvordan vi kommunikerer. Der er også en række medarbejder-citater, der underbygger principperne.



Sådan definerer vi kommunikation

Kommunikation er udveksling af budskaber mellem mennesker.

Kommunikation kan være både mundtlig, skriftlig og kan ske via kropssprog, adfærd og handlinger.

Kommunikation optræder både i vores måde at træde ind i et rum på, i mødet med nye

mennesker, i måden vi besvarer telefonen, i vores beklædning, i vores omgangsform og i receptionen,

- smiler vi?
- lytter vi?
- kommer vi for sent?
- er vi nærværende?

Derfor har vi en kommunikationspolitik

Frederiksberg Hospital har et højt fagligt niveau, et godt samarbejde på tværs og en god omgangstone. Vi kommer hinanden ved, vi hilser på hinanden – det er en tradition – og vi kender hinanden godt.

Vi *har* altså allerede nogle gode værdier og traditioner for at kommunikere. Dem skal vi holde fast i. Men kravene og forventningerne til vores kommunikation stiger: Patienter og pårørende forventer i højere grad at blive inddraget og hørt. Desuden forbedres både vores evne til at tiltrække og fastholde medarbejdere og vores omdømme i verden omkring os, jo bedre vi kommunikerer.

Hvis vi fortsat skal:

- have tilfredse patienter, der anbefaler hospitalet
- være en attraktiv arbejdsplads, som vi anbefaler til andre
- høre gode historier om hospitalet,

så skal vi blive ved med at udvikle vores kommunikation.

Det er dét, vi skal bruge politikken til. Den skal være et fælles udgangspunkt for måden, vi kommunikerer på. Et fælles udgangspunkt, der går hånd i hånd med vores vision om, "At være hospitalet, der anbefales, fordi der ydes patientbehandling af høj kvalitet, præget af professionalisme, værdighed og varme baseret på det enkelte menneskes behov".

Sådan kommunikerer vi med patienter

Vi er i dialog med patienter og pårørende

Kommunikationen med patienter og pårørende bygger på dialog. Det er ikke nok at informere, for ofte forstår vi ikke informationerne ens. Vi bruger derfor dialogen til at skabe en fælles forståelse og undgå misforståelser.

Vi tager hensyn til patientens situation

Når vi kommunikerer med patienten, er vi klar over, at patienten er en person med egne forventninger, forudsætninger og behov.

Vi giver plads til uformel samtale

En stor del af kommunikationen med patienter og pårørende handler om den sundhedsfaglige information og dokumentation. Men vi arbejder på, at der i dagligdagen også er tid til at tale med patienten. Det er vigtigt, at der er plads til at vise varme, omsorg og medfølelse og til at skabe tillid og tryghed.

"Nogle patienter ved ikke, hvad der skal ske og hvorfor. Selv når jeg har gjort mig ekstra umage med at tale med patienten, kan jeg opleve, at patienten dagen efter siger, at han ingenting får at vide. Det er svært at komme igennem."

Læge

"Flere patienter troede de kom hjem samme dag. Derfor har vi ændret vores indkaldelsesbrev, så det mere konkret beskriver, hvad de kan forvente sig."

Afdelingssygeplejerske

"Vi lytter meget til, hvad patienten har at sige. Særligt når vi udarbejder målsætninger for patienten, indgår vi i dialog og hører, hvad de selv gerne vil kunne, og hvordan de gerne vil have, at vi hjælper dem med at opnå dette mål."

Fysioterapeut

"Selv om vi har travlt og er stressede, prøver vi at bevare fokus i de situationer, hvor vi taler med patienterne. Vi har måske ikke tid til at sætte os ned og snakke med dem, men vi snakker jo med dem, når vi laver praktiske ting med patienten, for eksempel når vi giver patienten mad eller lignende."

Sygeplejerske



Sådan kommunikerer vi med hinanden

Vi er i dialog med hinanden

Vi kommunikerer med hinanden på en venlig og imødekommende måde. Gennem dialog sikrer vi os, at vi forstår hinanden.

Vi målretter kommunikationen

Vi tilpasser kommunikationen efter målgruppen. Vi sorterer i informationerne, så vi ikke får for megen unødvendig information.

Vi kommunikerer om udviklingen

Vi skal vide, hvor hospitalet er på vej hen, hvordan og hvorfor. Vi skal være velinformerede om dét, der er centralt for Frederiksberg Hospitals udvikling.

"Der er en gruppe af kolleger, som har den holdning, at de ikke magter at læse, hvad der kommer, for der kommer så meget."

Sygeplejerske

"Vi har arbejdet meget med vores omgangstone. Nu er den rigtig god, alle er søde og rare, smiler og ingen vender ryggen til. Og det gælder alle faggrupper her på afsnittet."

Sygeplejerske

"Ved større ændringer ville det være rart, hvis alle blev informeret samtidigt. Den øverste ledelse skal melde ud med det samme. Det duer ikke, at det siver, og så står man nederst som den sidste og får det at vide".

Afdelingssygeplejerske

"Vi får den samme mail fra fire forskellige, blandt andet center- og klinikledelsen."

Læge



Sådan kommunikerer vi med omverdenen

Vi er i dialog med vores eksterne partnere

Ved hjælp af møder og tæt dialog arbejder vi på at styrke samarbejdet med vores eksterne partnere, først og fremmest andre hospitaler, praktiserende læger og kommuner.

Vi er imødekommende

Vi er imødekommende, både når omverdenen henvender sig til os, og når vi henvender os til omverdenen. Det er nemt at komme i kontakt med os, og vi besvarer henvendelser hurtigst muligt.

Vi er åbne og troværdige

Vi styrker hospitalets omdømme ved at være åbne og troværdige i vores kommunikation med omverdenen.

"Det er vigtigt, at vi er rare og venlige, når folk henvender sig til os - både når de kommer til Informationen og i telefonen."

Portør

"Patientens samlede behandling er meget afhængig af en klar og præcis kommunikation med praktiserende læge og hjemmeplejen."

Læge fra geriatrien

"Vores troværdighed betyder meget. Som lægesekretær er man ofte patienternes første kontakt med hospitalet. Vi skal være åbne og imødekommende, så patienterne føler sig trygge og velkomne fra starten."

Lægesekretær

"Hospitalets faglige omdømme er uhyre vigtigt, og en tilfreds patient vil ofte anbefale hospitalet til andre. Men det er også vigtigt, at vi gør en indsats for, at de gode historier om hospitalet når frem til medierne."

Kommunikationskonsulent

