



**midt**  
regionmidtjylland

**Et godt omdømme begynder indefra**

Regionshospitalet Randers

Regionshospitalet  
Randers

## Betydning

- "den v...  
eller er...  
eller i v...

Hvad er denne  
"dom" resultat af?

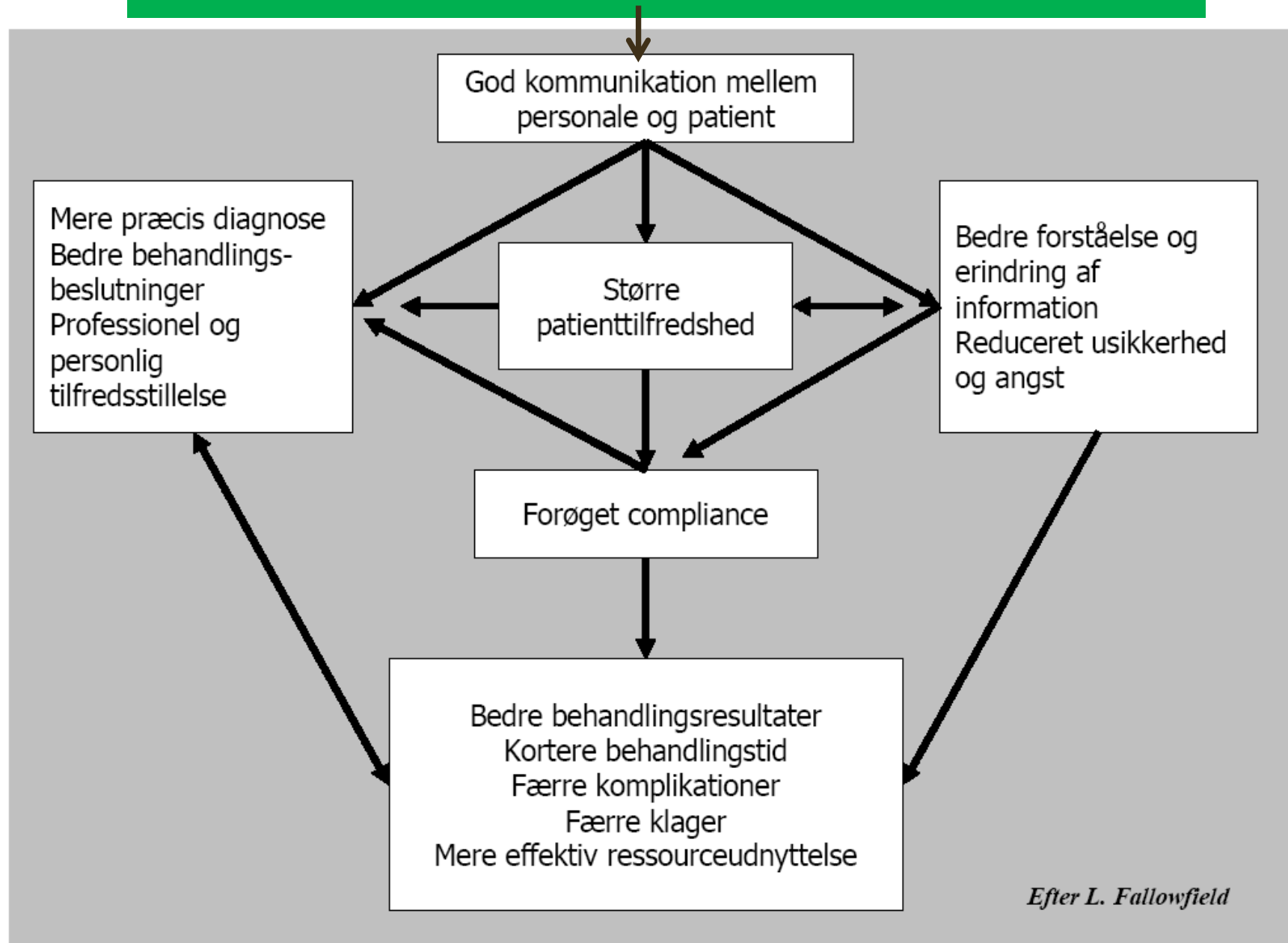
- O...

**Omdømme skabes  
IKKE**

**i og af pressen...**

**...det skabes af ledere  
og medarbejdere!**

# God intern kommunikation



*Efter L. Fallowfield*

# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

## Den gode

Det smitter af, når personalet har det godt sammen. De hygger sig her på afdelingen, de snakker og griner. Jeg kan godt lide at have døren åben, så jeg kan følge med.

*Patient*

# Den uheldige

Da jeg gik ud på gangen og spørger, om der er noget svar, siger sygeplejersken, at de har travlt, og at de nok skal komme. Men de har ikke mere travlt, end de har tid til at snakke privat - det er ok, hvis de lige skal høre om andres skilsmisser, men kan det da for pokker ikke foregå bag lukkede døre, så pårørende ikke skal overvære det. Det er så uprofessionelt, dette gjorde mig så gal, når man tænker på, at vi har siddet i snart 5 timer pga.. travlhed, som de kalder det. Jeg kalder det noget andet.

*Klage, 2013*

# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# Intern kommunikation smitter af på patientkommunikationen!

“Det er en god idé at starte med at se på den interne kommunikation, for hvis der er problemer med det interne, vil det smitte af på patientkommunikationen. Men det er også langt det sværeste at tage fat på – fordi der er så mange følelser forbundet med det.”

“Lederen skal være rollemodel selv i sin kommunikation. Kommunikationen mellem leder og medarbejder er model for, hvordan det foregår mellem sygeplejerske og læge og mellem personale og patient. Det kan ikke være anderledes.”

*Ledelsen på afdeling med høj patienttilfredshed, Petersen, 2008*

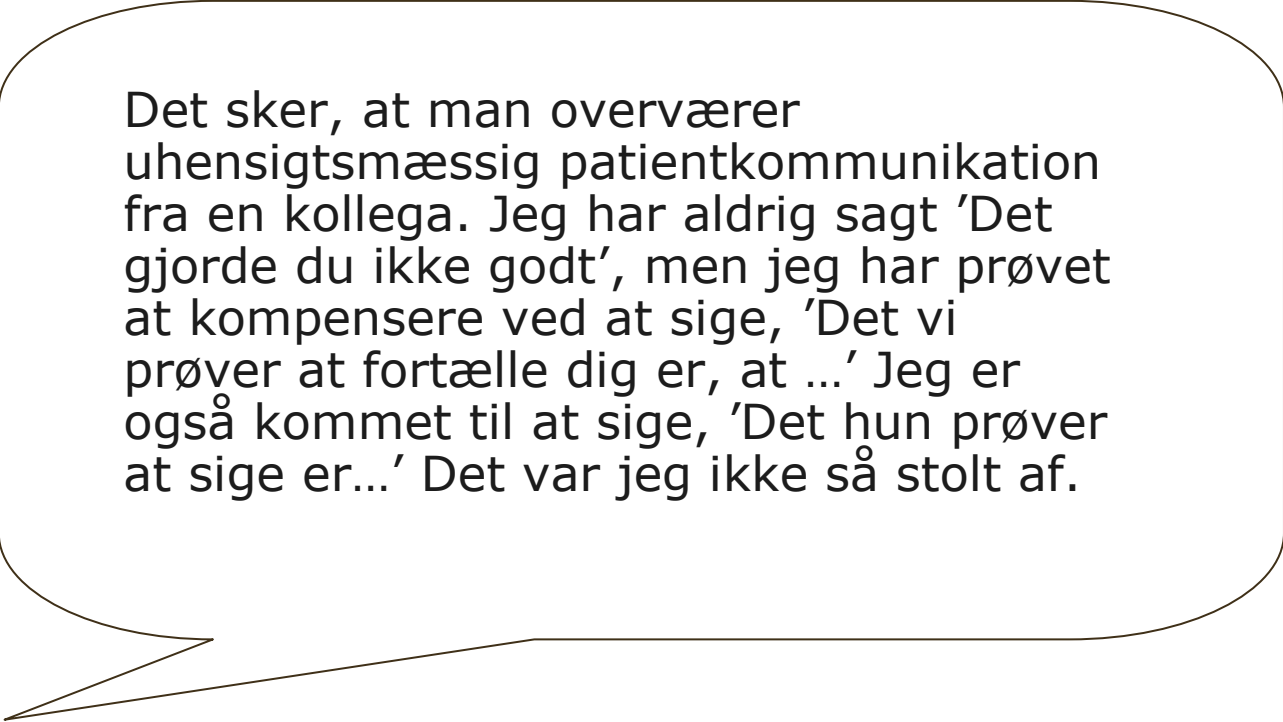


# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# Feedback

- nødvendig for det gode omdømme



Det sker, at man overværer uhensigtsmæssig patientkommunikation fra en kollega. Jeg har aldrig sagt 'Det gjorde du ikke godt', men jeg har prøvet at kompensere ved at sige, 'Det vi prøver at fortælle dig er, at ...' Jeg er også kommet til at sige, 'Det hun prøver at sige er...' Det var jeg ikke så stolt af.

# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

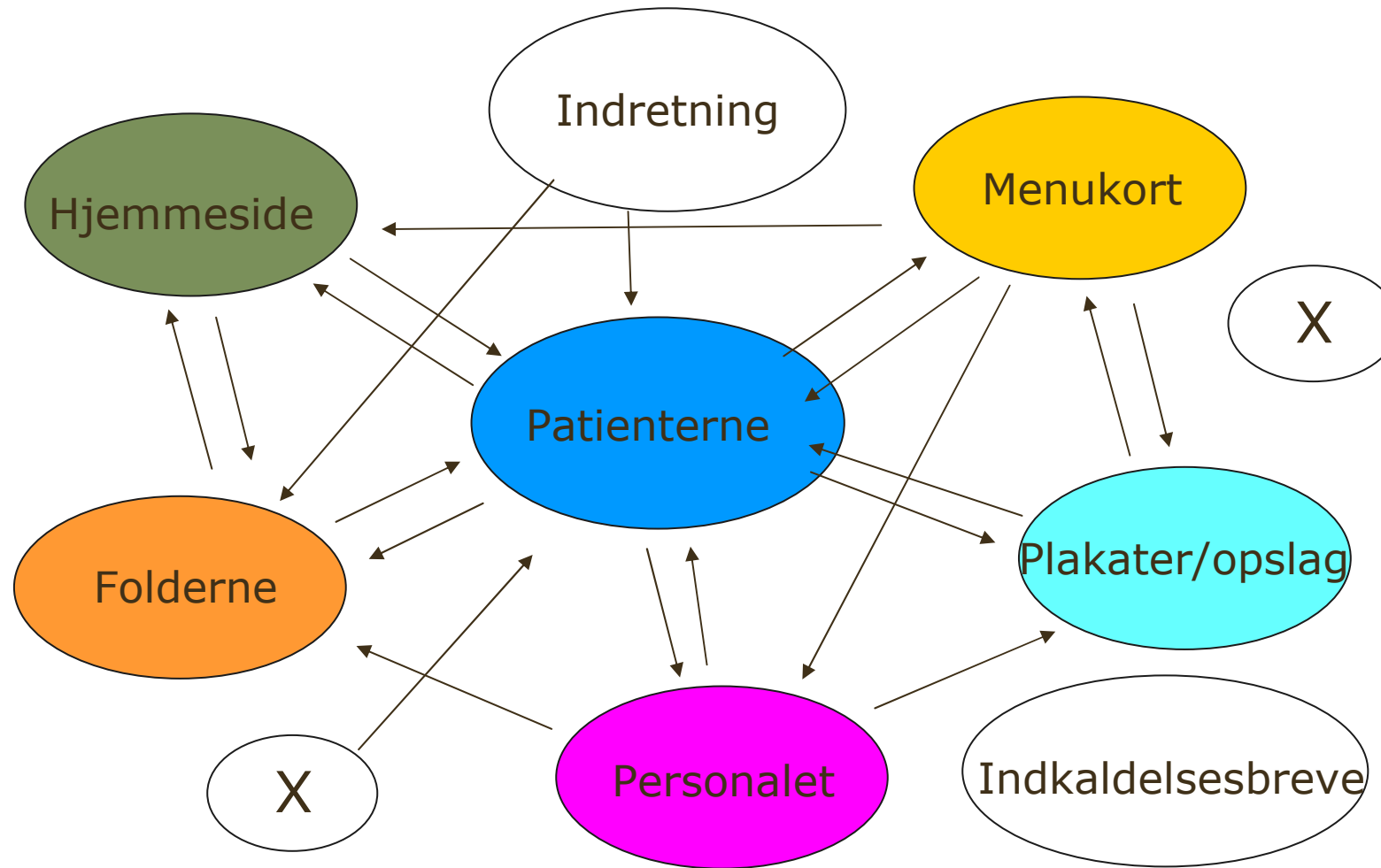
# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# Alt kommunikerer



# Påvirk dommen – vær bevidste om...

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# Hvad kendetegner den interne kommunikation på afdelinger med høj patienttilfredshed?

- Retningslinjer for kommunikation
- Italesættelse af kommunikation
- Metakommunikation
- Feedback



# **Påvirk dommen – vær bevidste om...**

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**

# **Påvirk dommen – vær bevidste om...**

- **Pointe 1: synlig kommunikationskultur**
- **Pointe 2: kulturen påvirker patientkommunikationen**
- **Pointe 3: feedbackkulturen**
- **Pointe 4: ledelseskommunikation**
- **Pointe 5: den gode aflevering - forventninger**
- **Pointe 6: alt kommunikerer – rød tråd**
- **Pointe 7: kommuniker om kommunikation**







# Kommunikation på hospitalet

## Kommunikation i klinikken

- Med patienten
- Om patienten

## Kommunikation på arbejdspladsen

- Med hinanden
- Liniekommunikation

## Kommunikation med omverdenen

- Samarbejdspartnere
- Andre interessenter

- 40 % af alle klager skyldes dårlig kommunikation

## Hvordan håndterer I de fejl, som patienterne oplever?

"På sengebordet var skema til registrering af drikke/mad/vandladning. Det blev ikke udfyldt. Adspurgt om det blev brugt, holdt personalet fast i, at det gjorde det skam. Først da vi insisterede på, at de kikkede på skemaet erkendte personalet, netop "for denne patient, på denne dag må det være glippet".

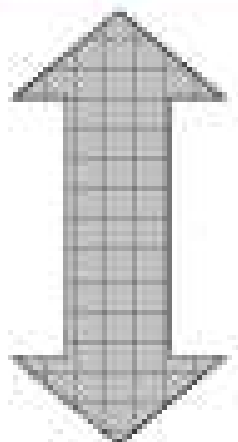


**Hvordan kommunikeres der om fejl personalet imellem?**



# Forventningens psykologi

Det man forventer



Det man oplever

## Forventningsstyring

*"Du skal ind til en af vores meget dygtige polske læger."*



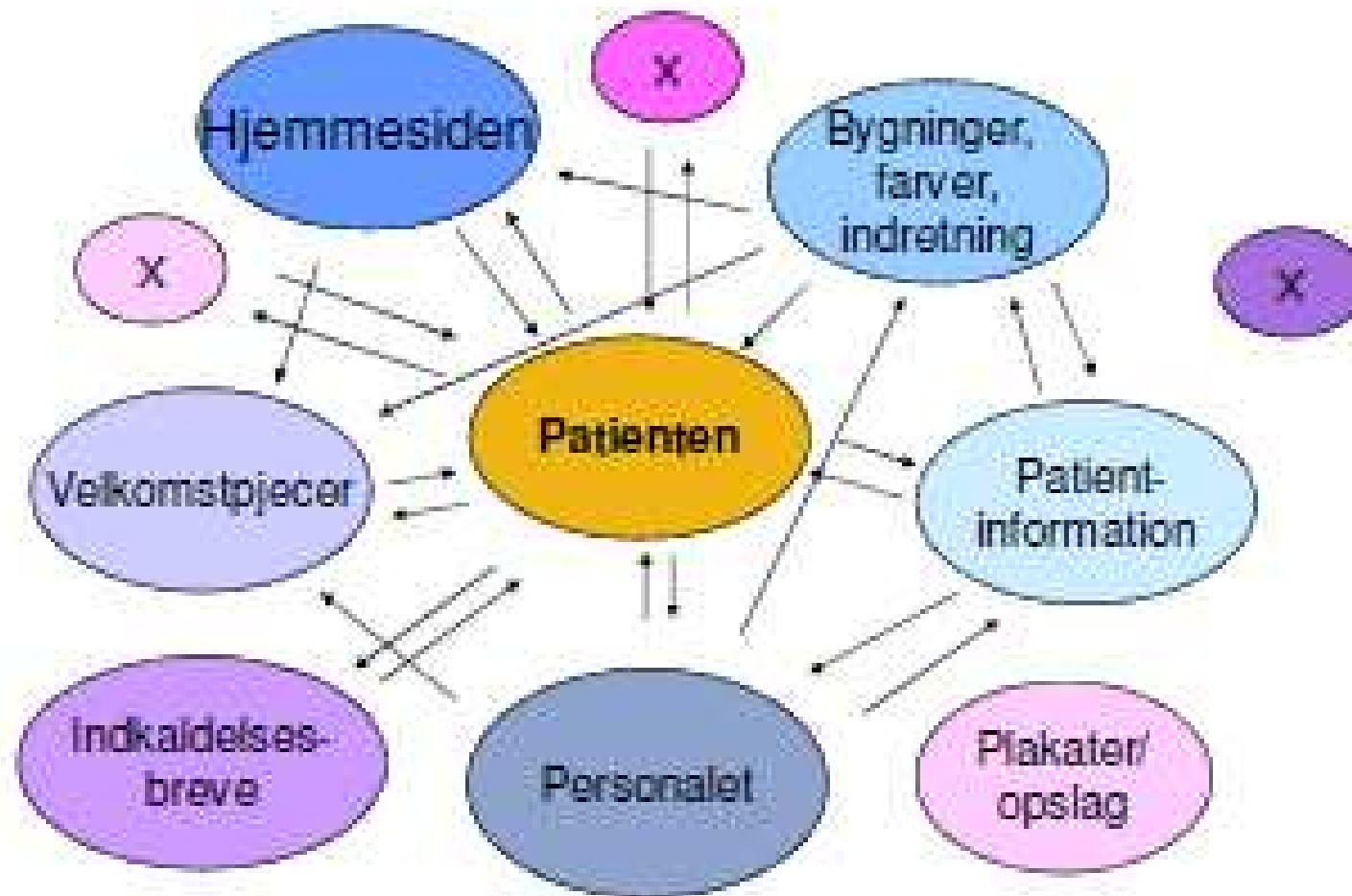
**...en god aflevering!**

# Forventningsstyring

## Hvad kendetegner den interne kommunikation på afdelinger med høj patienttilfredshed?

- Retningslinjer for kommunikation
- Italesættelse af kommunikation
- Metakommunikation
- Feedback

# Alt kommunikerer!

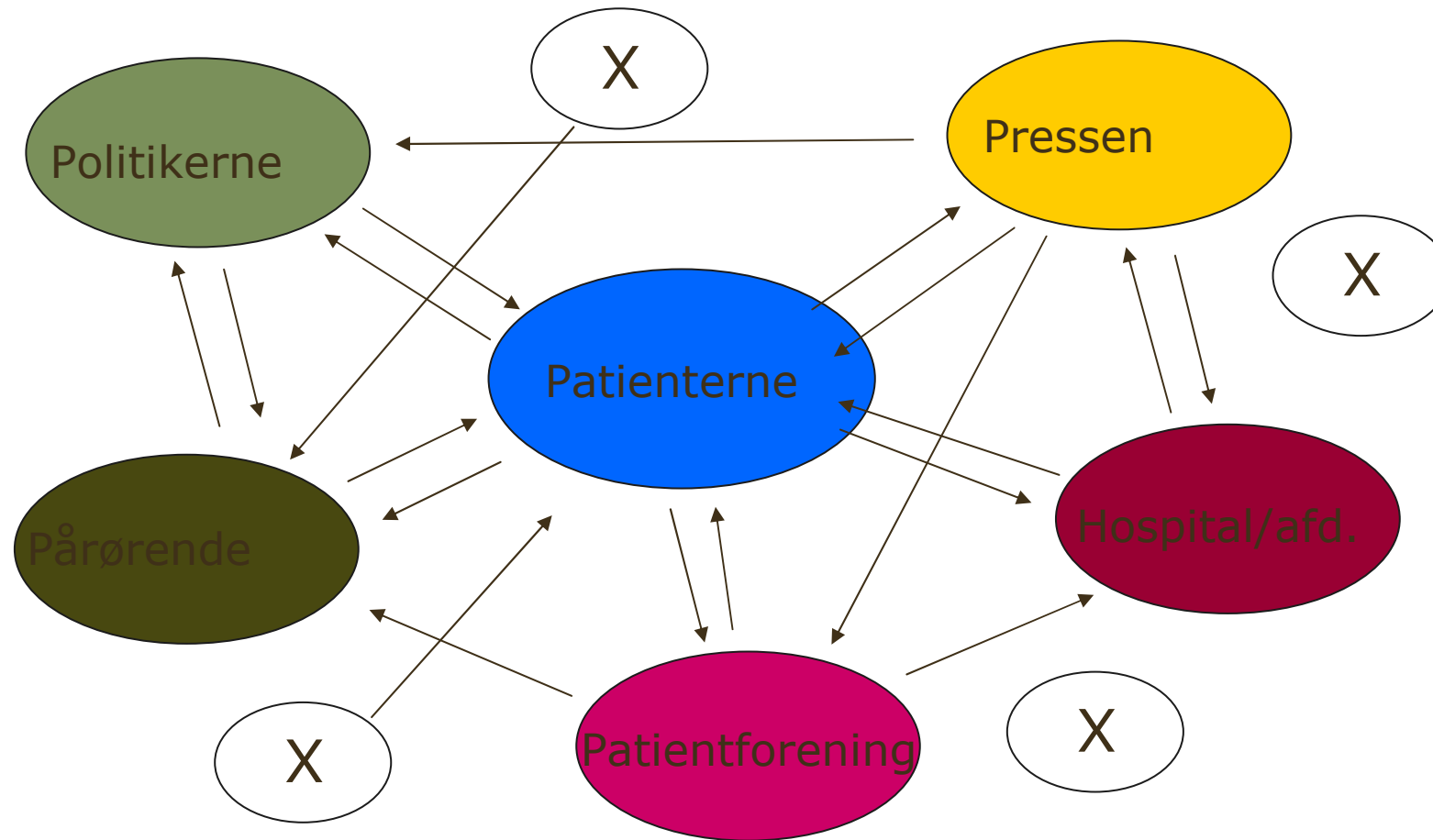


## Et troværdigt omdømme starter indefra

- *Hele* hospitalet kommunikerer
- Enhver *tekst* er ambassadør for hospitalet
- Enhver *medarbejder* er ambassadør for hospitalet



# Hvor kommer forventningerne fra





- 40 % af alle klager skyldes dårlig kommunikation



