



„Góð samskipti byrja hjá okkur sjálfum – við fáum til baka það sem við sendum út sjálf“

„Vinum saman, tölum saman, tökum vel á móti fólki.“



Tökum vel á móti sjúklingum, aðstandendum og samstarfsfólki á hverjum degi. Höfum í huga að fyrstu kynni eða upphaf dags hafa áhrif á allt sem á eftir kemur. Sýnum hlýlegt viðmót, tillitssemi og hjálpssemi frá upphafi. Kurteisi kostar ekkert.



Allir eiga skilið virðingu og að vera teknir alvarlega. Allar raddir eiga að fá að heyrast og allir hlekkir keðjunnar skipta máli. Þetta á jafnt við um sjúklinga, aðstandendur og allt samstarfsfólk.



Við erum fagfólk. Temjum okkur yfirvegaða og faglega framkomu og byggjum upp traust. Bæði milli samstarfsfólks, deilda og sviða og eins á milli starfsfólks og sjúklinga. Kynnum okkur málin vel, leyfum fólki að taka þátt, svörum erindum og virðum trúnað.



Sýnum nærgætni og hluttekningu í samskiptum. Höfum í huga að sjúklingar geta átt erfitt og samstarfsfólk glímur við sín vandamál líka. Setjum okkur í spor annarra og sýnum þeim skilning og nærgætni.



Gefum okkur tíma til að hlusta og spyrja: Það hjálpar okkur við að skilja mál áður en við tökum ákvarðanir og gefum ráð. Upplýsum fólk á skýran hátt svo ekkert skolist til.



Fylgjum stöðluðu verklagi, notum skýr skilaboð og skilvirk samskipti til að tryggja örugga afgreiðslu mála. Skráum í atvikaskrá þegar við á og gætum þess að þjónustukeðja rofni ekki í kjölfar okkar vinnu.

FORMÁLI FORSTJÓRA

Tilgangur samskiptasáttmála Landspítala er annars vegar sá að auka öryggi sjúklinga og hins vegar að bæta líðan starfsfólks. Þetta gerum við með skýrum, skilvirkum, hlýjum og jákvæðum samskiptum. Sáttmálin nær til allra sem starfa á spítalanum burtséð frá stöðu og starfsstétt.

Sáttmálinn er unninn upp úr nærri 900 atvikum um samskipti sem starfsfólk spítalans, tæplega 700, skiluðu inn á fimmtíu fundum vorið 2018. Þessi atvik tiltóku það sem vel er gert og það sem betur má fara í samskiptum á spítalanum. Atvikin lutu bæði að faglegum boðleiðum sem og samskiptum og persónulegri hegðun og tjáskiptum starfsmanna spítalans. Sáttmálinn er því byggður á raunverulegri reynslu og upplifun starfsfólks spítalans á öllum sviðum. Innatak atvikanna birtist í átta þáttum, sem mynda sáttmálann. Í hverjum þætti er tiltekið hvað er æskilegt og hvað á að forðast.

Allt starfsfólk Landspítala hefur hlutverki að gegna í eftirfylgni sáttmálans. Við skiptum öll máli í gangverki spítalans. Gagnkvæm virðing, skýr samskipti og boðleiðir, samvinna og samkennd auka bæði öryggi og vellíðan í starfi og skila sér í betri þjónustu við sjúklinga.

Margir hafa spurt hvað sé gert þegar sáttmálinn er brotinn. Mikilvægt er að við tökum öll brot alvarlega, þó að viðbrögðin séu að sjálfsgöðu mismunandi eftir eðli máls. Aftast í þessum bæklingi er listi yfir möguleg viðbrögð, sem starfsmenn geta gripið til þegar þeir telja sáttmálann brotinn.

Það er von mín að í framtíðinni höfum við öll þennan sáttmála í huga í allri framkomu og samskiptum við sjúklinga, aðstandendur og samstarfsfólk. Við verðum að leggja okkur fram um að vinna saman og skapa andrúmsloft þar sem fólk finnur til öryggis, trausts og velvilja.

Páll Matthíasson, forstjóri

#samskipti

I. VIÐMÓT

„Bjóðum góðan daginn, alltaf. Það er góður vani og góð byrjun á deginum.“

Alltaf:

- Veita fólki athygli og sýna því alúð
- Bjóða öllum góðan dag, alla daga
- Heilsa, brosa og bjóða fram aðstoð
- Kynna okkur með nafni og starfsheiti þegar við tölum við nýtt fólk
- Upplýsa fólk sem við höfum ekki unnið með áður um okkar hlutverk
- Ávarpa fólk með nafni og ná augnsambandi
- Mæta á réttum tíma
- Taka vel á móti nemum og nýliðum og leiðbeina þeim á jákvæðan hátt

„Bros getur gert erfiðan dag góðan og góðan dag enn betri.“

Aldrei:

- Koma með neikvæðni eða pírring að heiman
- Horfa í aðra átt til að þurfa ekki að sinna fólki sem þarf aðstoð
- Láta fólk biða í reiðileysi eða án skýringa
- Svara eins og það sé verið að trufla okkur í starfi
- Hefja símtöl án þess að kynna okkur eða slíta símtölum án þess að kveðja
- Vera stutt í spuna eða hranaleg, jafnvel þótt aðrir séu það
- Tala illa um annað starfsfólk, deildir eða svið
- Ergja okkur yfir því að samstarfsfólk eða nýliðar leiti til okkar eftir svörum og hjálp

„Komum fram við fólk af virðingu – munum að fyrstu samskipti eru þau sem fólk man eftir.“

II. VIRÐING

„Góð samvinna, jákvæðni, virðing fyrir öðrum – öllum, skilar sér.“

Alltaf:

- Kynna okkur fyrir sjúklingum með nafni og starfsheiti
- Láta vita ef okkur seinkar eða við getum ekki mætt skuldbindingum
- Fá leyfi og útskýra áður en við gerum eitthvað við sjúkling
- Halda ró okkar, vera kurteis, yfirveguð og fagleg
- Meta framlag og þekkingu annarra starfsmanna og deilda
- Læra nöfn þeirra sem við vinnum með, burtséð frá starfstétt eða uppruna
- Blanda geði þvert á starfsstéttir og taka þátt í gleðistundum á vinnusvæðinu
- Vika þegar við mætum fólki á göngum og halda opnum dyrum fyrir aðra

„Tökum eftir og virðum það sem vel er gert.“

Aldrei:

- Hækka róminn, öskra, skella á fólk í síma eða skammast
- Tala niður til fólks, gripa fram í, skipa fyrir eða tala í hálfkæringi um vandamál sjúklings eða samstarfsfólks
- Ranghvolfa í okkur augunum, hnussa eða dæsa
- Tala við sjúkling eða samstarfsfólk í þriðju persónu eða nota óviðeigandi gælunöfn
- Koma fram við sjúkling sem læknisfræðilegt tilfelli frekar en manneskju
- Tala um óviðkomandi mál við samstarfsfólk meðan við sinnum sjúklingi
- Gagnrýna samstarfsfólk eða efast um hæfni þeirra fyrir framan aðra
- Spjalla eingöngu við samstarfsfólk af eigin starfsstétt

III. FAGMENNSKA

„Það er mikilvægt upp á sátt og góð samskipti að hafa skilning á aðstæðum og að það er ekki alltaf hægt að fá sínu framgengt.“

Alltaf:

- Kynna okkur málin áður en við drögum ályktanir eða gefum álit
- Virða trúnað og þagnarskyldu og takmarka hverjir heyra samtöl eða fá upplýsingar um sjúkling
- Gæta að orðalagi og fasi – sér í lagi þegar við þurfum að færa erfiðar fréttir
- Hafa sjúkling og aðstandendur með í samtali um næstu skref og leitast við að virða óskir þeirra
- Vera snyrtileg til fara og fylgja reglum um klæðaburð, handþvott og sýkingavarnir
- Svara tölvupóstum og beiðnum sem til okkar berast, svara í síma og hringja til baka þegar þess er vænt
- Miðla upplýsingum, þekkingu og færni til samstarfsfólks, til að bæta árangur
- Taka ábyrgð á eigin hegðun og bæta fyrir slæm samskipti eins fljótt og auðið er

Aldrei:

- Slá fram greiningum eða ályktunum án þess að hafa kynnt okkur málið
- Ræða starfsmannamál eða persónuleg mál þannig að óviðkomandi heyri
- Láta sjúklinga verða vitni að togstreitu milli fagaðila eða gagnrýna í eyru sjúklinga samstarfsmenn, aðrar deildir, svið, starfsstéttir eða aðrar heilbrigðisstofnanir
- Skapa væntingar sem fást ekki staðist eða vísa á þjónustu sem ekki er í boði
- Taka pírring og þreytu út á samstarfsfólki aðra
- Gleyma því sem við lofuðum
- Eigna okkur vinnu annarra, eða gera lítið úr þeirra framlagi
- Senda tölvupósta með neikvæðum skilaboðum þegar mun betra væri að tala saman

IV. UMHYGGJA

„Það er gott að finna að við erum öll í sama liði og hjálpumst að.“

ALLTAF

- Viðurkenna tilfinningar, sársauka og áhyggjur sjúklinga eða samstarfsfólks sem liður illa
- Setja okkur í spor sjúklinga og koma fram við þá eins og við vildum láta koma fram við aðstandanda okkar
- Sýna samstarfsfólki stuðning og velvild og hafa hvert annað með í ráðum
- Fylgjast með líðan bæði sjúklinga og aðstandenda, en einnig samstarfsfólks, og bregðast við þegar með þarf
- Gæta að því hvernig við orðum hlutina, það hafa ekki allir sama húmor
- Vera jákvæð, vingjarnleg og hlý í viðmóti, hughreysta og draga úr kvíða
- Ræða saman um erfið atvik og gera það af tillitssemi og mildi

„Sýnum fólki þolinmæði og góðvild. Við fáum það margfalt til baka.“

ALDREI

- Gera lítið úr sársauka eða vanlíðan sjúklinga eða grínast með ástæðu komunnar
- Gera lítið úr upplifun og tilfinningum annarra
- Byrsta okkur við samstarfsfólk, sjúklinga eða aðstandendur
- Upplýsa um viðkvæm málefni sjúklings eða samstarfsfólks í áheyrn margra eða aðila sem ekki þurfa að vita
- Afgreiða fólk „vélrænt“ eða vera annars hugar í samskiptum
- Gleyma sjúklingum
- Koma fyrirvaralaust inn í rými sjúklings eða trufla hvíld að öþörfu
- Ætlast til að aðrir forgangsraði samkvæmt okkar þörfum

V. SKILNINGUR

„Enginn veit allt og er inni í öllu og þess vegna er mikilvægt að taka samtál og hlusta og nýta þekkingu og reynslu annarra.“

Alltaf:

- Hlusta til að skilja og bregðast við því sem sjúklingur eða samstarfsmaður segir
- Nota opnar spurningar til að skilja betur og forðast þannig eins atkvæðis svör
- Kynna okkur hvar málin standa þegar við tökum við málum og hlusta á ráðleggingar samstarfsfélaga
- Miðla upplýsingum á skýran hátt þegar við yfirfærum ábyrgð til samstarfsfólks og tryggjum að það komist til skila, munn- eða skriflega
- Nota „mannamál“, aðlaga hraða og raddstyrk að þörfum hlustandans og nota stuðningsgögn og teikningar þegar við á, til dæmis þegar tungumál kunna að vera hindrun
- Ganga úr skugga um að allir hafi meðtekið upplýsingar á sama hátt
- Leyfa sjúklingum að fylgjast með framgangi mála, upplýsa þá um kosti og galla meðferðar; hvað er næst
- Upplýsa sjúklinga um réttindi þeirra

Aldrei:

- Gripa fram í fyrir fólki eða neita þeim um að útskýra mál
- Gera ráð fyrir að við vitum sjálf allt sem þarf að vita
- Gera ráð fyrir að aðrir í teyminu eða þau sem taka við af okkur hafi allar upplýsingar
- Ætlast til að sjúklingar endurtaki oft sömu söguna
- Tala fagmál eða í skammstöfunum við sjúklinga
- Láta sjúklinga biða án þess að upplýsa þá um stöðu mála
- Spyrja lokaðra spurninga – t.d. liður þér ekki miklu betur núna?
- Senda tölvupóst til að spara tíma, þegar símtal eða samtál væri betra

VI. ÁBYRGÐ

„Við vinnum oft við erfiðar aðstæður og lendum í ýmsu – þess vegna er mikilvægt að geta treyst samstarfsfólki.“

Alltaf:

- Vera fagleg í framkomu og lofa aðeins því sem hægt er að standa við
- Nota staðfest samskipti þegar við miðlum upplýsingum – til að allir séu á sömu blaðsíðu
- Fylgja málum eftir og svara því sem við erum beðin um að svara
- Fylgja verkferlum og stöðluðu verklagi og hvetja aðra til að gera slíkt hið sama
- Tala máli sjúklings þegar við á og þegar tryggja þarf viðeigandi úrræði
- Atvikaskrá þegar eitthvað fer úrskeiðis
- Biðjast strax afsökunar ef okkur verður á

„Okkur verður öllum á en mikilvægt er að kunna að biðjast afsökunar þegar við tökum feilspor. Það bætir andann.“

Aldrei:

- Tala um óskyld mál meðan samstarfsfólk þarf að einbeita sér að sjúklingi
- Trufla samstarfsfólk sem er að einbeita sér, nema nauðsyn krefji
- Hrapa að ályktunum án þess að hafa kynnt okkur málin eða fylgt stöðluðu verklagi
- Gera ráð fyrir að sjúklingar séu upplýstir um stöðuna
- Gagnrýna þá sem tala um öryggi sjúklinga og rétta verkferla
- Segja fólki að við séum of upptekin til að sinna þeirra málum
- Sleppa því að skrá atvik eða tala um það sem aflaga fer
- Varpa ábyrgð yfir á aðra þegar erfið mál koma upp



Látum í okkur heyrast ef öryggi eða meðferð sjúklings er í ólagi eða ef vellíðan samstarfsfólks er í hættu. Ekki þegja. Setjum gagnrýni fram á málefnalegan hátt og þökkum fyrir ábendingar. Hrósum því sem vel er gert.



Gætum jafnræðis í samskiptum og þjónustu. Framfylgjum regluverki á sama hátt fyrir alla, óháð bakgrunni, stétt eða stöðu. Vanvirðing, hroki, áreitni eða einelti á ekki að viðgangast á Landspítala, né önnur óæskileg hegðun.



Ef þú upplifir brot á sáttmálanum er mjög mikilvægt að láta „gerandann“ vita af því sem allra fyrst. Við getum ekki lært nýja hegðun ef enginn aðstoðar okkur við að sjá það sem betur má fara.

#samskipti



VII. HREINSKILNI

„Tala saman – ekki síst þegar manni líður illa þarf að tala saman til að leysa málin.“

Alltaf:

- Koma með ábendingar og gagnrýni á yfirvegaðan og uppbyggilegan hátt og án þess að persónugera
- Koma ábendingum beint til þess sem þarf að heyra, helst í einrúmi – tölum við fólk en ekki um það
- Láta í okkur heyra þegar við teljum að öryggi sjúklinga geti verið í hættu eða þegar réttu verklagi er ekki fylgt
- Útskýra fyrir fólki þegar töf verður eða þegar framvinda er ekki í takt við væntingar
- Taka vel á móti ábendingum og þakka fyrir þær – þannig lærum við
- Taka upp hanskan og grípa inn í þegar við verðum vitni að ómaklegum árásum, einelti eða áreitni
- Hrósa hvert öðru fyrir vel unnin störf
- Biðjast afsökunar strax þegar okkur verður á

„Ég var þreytt og átti erfiðan dag. Samstarfskona hrósaði mér fyrir góða frammistöðu og þá leið mér betur. Það þarf oft ekki mikið til að bæta líðan annarra.“

Aldrei:

- Gera lítið úr ábendingum annarra eða áhyggjum
- Taka endurgjöf og ábendingum persónulega eða móðgast
- Vera meðvirk og láta einelti, ofbeldi eða áreitni viðgangast
- Bregðast illa við þegar bent er á að við séum ekki að fylgja réttu verklagi
- Þröngva skoðunum okkar upp á aðra eða þurfa alltaf að hafa síðasta orðið
- Dæma samstarfsfólk án þess að leita skýringa þegar eitthvað fer úrskeldis
- Baktala sjúklinga eða samstarfsfólk

VIII. JAFNRÆÐI

„Allir hlekkir keðjunnar skipta máli, sjúkráhusið virkar hvorki án ræstinga né lækna.“

Alltaf:

- Huga að því að við erum ólík, af ólíkum uppruna og með ólíka reynslu
- Koma eins fram við alla sjúklinga og samstarfsmenn óháð aldri, kyni, þjóðerni, trú, kynhneigð eða öðrum þáttum
- Koma fram af sömu virðingu við alla sjúklinga óháð því hvaða sjúkdóm eða einkenni þeir eru með
- Fagna fjölbreytileika og virða ólíka menningu fólks og trú
- Láta eitt ganga yfir alla þegar við framfylgjum t.d. reglum spítalans
- Virða mörk annarra og forðast gróft tal eða hegðun sem má skynja sem áreitni

„Stundum þurfum við að leggja titla okkar til hliðar og sinna því sem þarf að sinna, því þegar öllu er á botninn hvolft þá vinnum við saman að velferð sjúklingsins.“

Aldrei:

- Leggja í einelti, beita kynbundinni eða kynferðislegri áreitni eða ofbeldi og forðumst meðvirkni gagnvart slíkri hegðun
- Láta fordóma gagnvart fólki af erlendum uppruna viðgangast
- „Grínast“ á þann hátt að mögulega gæti túlkast sem áreitni eða meinfýsni
- Láta vina- eða fjölskyldutengsl hafa áhrif á framgöngu okkar
- Sýna hroka eða gleyma mannsiðum þótt við séum undir miklu álagi
- Dreifa slúðri, illu umtali eða söguburði innan vinnustaðarins
- Grípa fram í eða hækka róminn þegar aðrir tala

IX. VIÐBRÖGÐ

„Vinur er sá er til vamma segir.“

Skref 1

Best er að bregðast strax við og gefa sjálf(ur) vinsamlega endurgjöf beint til þess sem í hlut á. Þetta má gera t.d. með því að:

- Spegla:
 - » Skil ég þig rétt þegar þú segir...
 - » Heyrði ég þig segja að...
- Upplýsa:
 - » Mér leið illa þegar þú sagðir...
 - » Mér fannst óþægilegt þegar þú...
 - » Þegar þú sagðir... þá fannst mér eins og þú værir að...
 - » Þegar þú sagðir... þá upplifði ég...
 - » Mér finnst þetta ekki í samræmi við samskiptasáttmálann...
- Setja mörk:
 - » Þetta var ekki í lagi...
 - » Ég upplifi þetta ekki í samræmi við samskiptasáttmálann...
 - » Við ákváðum að tala ekki svona við hvert annað hér...
 - » Mér fannst þessi samskipti ekki í lagi og ekki í samræmi við sáttmálann.
 - » Ég upplifði þessi samskipti ekki góð
 - » Ég er ekki alveg sátt(ur) við þessa framgöngu...
- Gefa ábendingu:
 - » Ertu nokkuð að gleyma þér?
 - » Má ég benda þér á eitt sem ég tók eftir?
 - » Við ákváðum hér á deildinni að halda okkur við málefnaleg og góð samskipti
 - » Mig langar að minna á samskiptasáttmálann...

- Þessar setningar má segja strax í aðstæðunum, eða með því að fá viðkomandi til að tala við þig afsíðis.
- Einnig má fá þriðja aðila (t.d. annan samstarfsmann eða trúnaðarmann) með til halds og trausts ef þér finnst óþægilegt að tala ein(n) við viðkomandi.
- **Mikilvægt er að lita einnig í eigin barm**

Ath: Gott er að hver starfseining ákveði hvaða setningar er best að nota. Það er mismunandi hvað passar á hverjum stað. Einnig mætti mögulega nota merki án orða t.d. „time out“ eða „virðingarsjald“.

Að taka á móti Gerandinn

- Æ takk, afsakaðu!
- Takk fyrir að benda mér á, ég gleymdi mér
- Já þetta var alveg rétt, afsakaðu
- Takk fyrir ábendinguna
- Takk fyrir að benda mér á þetta en ég er reyndar ekki sammála
- Takk fyrir að minna mig á
- Ó fyrirgefðu, ég meinti þetta alls ekki svona
- Takk fyrir ábendinguna. Geturðu kannski leiðbeint mér hvernig ég get gert þetta betur?
- Fyrirgefðu innilega, mér þykir þetta afskaplega leitt

Reyndu að fara ekki í vörn og ekki véfengja góðan vilja þess sem kemur með ábendinguna

Gott er að nota tækifærið og skoða eigin samskipti og líðan: er þetta eitthvað sem almennt mætti betur fara? Gleymdirðu þér í erli dagsins? Ertu svefnlítill(i), áhyggjufull(ur), leið(ur), óórugg(ur)?

Að lita í eigin barm

- Mikilvægt að meta hvort og hvernig maður vill bregðast við; oftast er best að bregðast við strax sbr. fyrri kafla; það hjálpar öllum.
- Það er því mikilvægt að lita í eigin barm:
 - » Af hverju leið mér svona þegar hann/hún sagði þetta?
 - Er verið að fara yfir mín mörk?
 - Á ég eitthvað ósagt um það sem gerðist í gær/ fyrradag/í síðustu viku og þetta er dropinn sem fyllti mælinn?
 - Er ég viðkvæm(ur) fyrir í dag af því að
 - Ég svaf illa, ég hef áhyggjur, ég er stressuð/ stressaður, ég er döpur/dapur?
 - Er ég ósátt(ur) því einhver annar var leiðinleg(ur) við mig áðan?
 - » Gleymdi ég mér á samskiptasvellinu og þetta eru viðbrögð við því?
 - Ef ég hreytti einhverju fyrst þá getur verið gott að byrja á því að biðjast afsökunar á því

Þó maður eigi sjálfur stundum eitthvað í slæmum samskiptum þýðir það ekki að maður megi ekki bregðast við leiðindum frá öðrum.

Skref 2

Til viðbótar við fyrstu viðbrögð (eða í stað þeirra ef þú treystir þér alls ekki til að bregðast við sjálf(ur)) má taka þessi skref:

- Fáðu stjórnanda að tala við viðkomandi (eða stjórnanda viðkomandi ef það á við)
 - » Athugaðu þó að stjórnandi má oft ekki segja þér hvernig hann/hún brást við þar sem um er að ræða starfsmannamál
- Fá þriðja aðila, þ.e. einhvern hlutlausan, til að tala við gerandann fyrir þig
 - » Athugaðu að milliganga þriðja aðila er seinlegra en að bregðast við sjálf(ur)og getur skapað misskilning

- Hafðu í huga að milliganga þriðja aðila tryggir mögulega ekki nafnleynd; gerandi á líka sinn rétt og erfitt er að krefjast úrbóta nema gerandi fái að vita frá hverjum kvörtun kemur
- Skrá atvik í atvikaskráningarkerfi starfsmanna

Skref 3

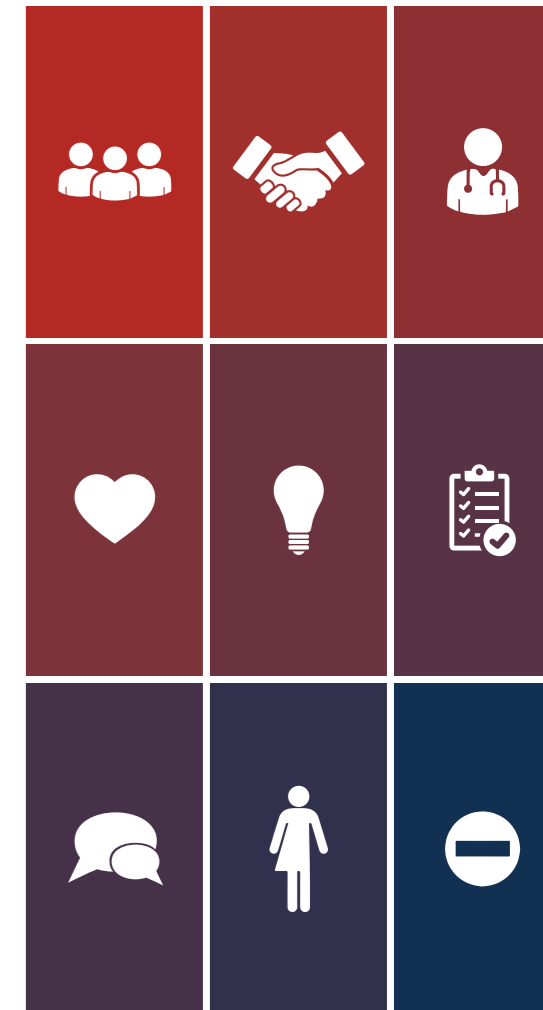
Alvarlegri eða siendurtekin brot þarf almennt að fara með til stjórnanda eða í formlegt kvörtunarferli:

- Til að leggja fram formlega kvörtun um einelti: <http://innri.lsh.is/starfsmadurinn/heilsa-oryggi-og-vinnuumhverfi/einelti-ofbeldi-kynferdisleg-areitni/formleg-kvortun-um-meint-einelti-a-landspitala/>
- Brot geta leitt til tiltals eða áminningar (sbr. lög 70/1996 um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins)

Tölvupóstur – oft vettvangur slæmra samskipta!!

Slæm samskipti geta líka átt sér stað í tölvupósti. Hér eru nokkur atriði til að hafa í huga:

- Heilsa og kveðja
- Vanda sig eins og þú værir að tala augliti til auglitis við manneskju
- EKKI NOTA HÁSTAFI – fólk getur upplifað það sem árás/að verið sé að æpa
- Lesa tölvupóstinn yfir amk. tvisvar – og geyma hann yfir nótt ef hann er mjög reiður – fá lánaða dómgreind annars (fá einhvern til að lesa yfir)
- Muna að still fólks er ólíkur í tölvupósti – sumir eru mjög stutturdir en það þýðir ekki að viðkomandi sé reiður eða pirraður
- Bregðast við og láta vita ef einhver gengur fram af þér í tölvupósti
 - » Góð leið er að taka upp símann frekar en að svara með reiðum pósti til baka



SAMSKIPTASÁTTMÁLI