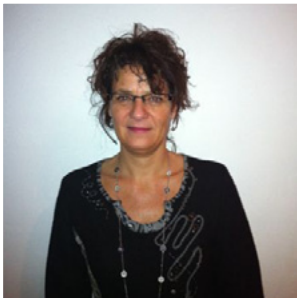


# GOD KOMMUNIKATION KOMMER IKKE AF SIG SELV

Af Mette Kristensen

**Hospitalsenheden Horsens** har arbejdet med nærværende kommunikation i snart tre år. Det har ændret kulturen, så det nu er legalt at reagere, hvis en kollega ikke lever op til hospitalets standard for god kommunikation.

80 procent af alle formelle og uformelle patientklager bunder i dårlig kommunikation. Det var hospitalsledelsens hypotese og årsagen til, at projekt Nærværende Kommunikation blev sat i gang på Hospitalsenheden Horsens i 2009, fortæller HR-chef Lene Krag. Projektet strakte sig over knap to år, og nærværende kommunikation er nu et indsatsområde på hospitalet.



- God kommunikation kommer ikke af sig selv. Det kræver, at man arbejder bevidst med det og tager det alvorligt, siger oversygeplejerske Marie-Louise Ulsøe, Anæstesiologisk Afdeling, der var formand for projektets styregruppe.

- Og for at gennemføre et så stort projekt, er det vigtigt, at alle er enige om, at det er det, vi vil, og at lederne går forrest. Blandt andet ved at sørge for, at kravet til nærværende kommunikation er gældende på alle niveauer på hospitalet, være deltagende, spørge ind til projektet og sørge for at mellemledere og medarbejdere har de værktøjer, de har brug for.

## Projektet

Ved projektets start blev der fundet nøglepersoner på alle afsnit, der sammen med den lokale ledelse skulle være frontløbere og ambasadører for projektet. En konsulent fra Koncern HR, Organisation,

Ledelse og Procesoptimering blev hentet ind til at afholde målrettede kurser for henholdsvis ledere, nøglepersoner og medarbejdere. Projektet var primært rettet mod nærværende kommunikation i forhold til patienter og pårørende, og der blev udarbejdet en "køreplan" for nærværende kommunikation på hospitalet. Det inter- og tværkollegiale fyldte imidlertid meget i manges univers, så i 2011 blev der sat fokus på nærværende kommunikation mellem kolleger og samarbejdspartnere.

- Det er vores klare fornemmelse, at projektet har ændret kommunikationen på hospitalet, men vi mangler førmålinger for at kunne sætte tal på resultatet.

Medarbejderne er blevet meget bevidste om værdien af god kommunikation og ved nu, at det ikke tager længere tid at være nærværende og opmærksom i sin kommunikation både over for patient, pårørende og kollega, forklarer Marie-Louise Ulsøe. Projektet har også betydet et større fællesskab på tværs i hospitalet.

- God kommunikation smitter, så gamle fordomme og uløste problemer på tværs af huset er godt i gang med at blive opløst, forklarer hun.

## Kulturen har ændret sig

Hospitalet har arbejdet med en anerkendende og undersøgende tilgang til emnet og med feedback som lærende metode. Det betyder, at kulturen har ændret sig på hospitalet, så det nu er legalt at reagere, hvis man oplever, at en kollega ikke lever op til hospitalets standard for god kommunikation, fortæller Marie-Louise Ulsøe.

### Lokale medarbejdere klædes på

Det er den lokale HR-afdeling på hospitalet og en styregruppe, som har stået for projektet. Undervejs har de indhentet konsulentbistand fra organisationskonsulent Annette Tolsgaard, Koncern HR, Organisation, Ledelse og Procesoptimering, (OLP).  
- Vi har lagt stor vægt på den lærende organisation. At få viden og indsigt fra kurserne ud og skabe forandring i dagligdagen i hele organisationen. Derfor har projektet løbet over lang tid, for det tager tid at forandre en arbejdskultur, forklarer Annette Tolsgaard.

#### Køreplan for nærværende kommunikation

Hospitalsenheden Horsens udvalgte 15 grundlæggende principper for nærværende kommunikation. Principperne er fordelt på følgende fem fokusområder:

- Omsorg
- Inddragelse
- Dialog
- Information
- Kontinuitet

De 15 principper blev sat op som stoppesteder på en køreplan for god kommunikation. Derefter blev køreplanen trykt og delt ud til alle medarbejdere og hængt op på hospitalet, så også patienter og gæster kunne se hospitalets standard for kommunikation.

Læs mere om projekt Nærværende Kommunikation og se hospitalets køreplan for god kommunikation.

### 7 gode råd fra Annette Tolsgaard til alle, der vil arbejde med god og nærværende kommunikation

- *Vær dristige*

For at skabe forandringer skal man turde - også at tage fat på de områder, hvor der er problemer og være ærlige over for hinanden. Kollegial feedback er med til at holde fokus på ønsket om forandring.

- *Hold fokus på patienten*

Husk, at formålet med at arbejde med god kommunikation er at give patient og pårørende bedre service.

- *Vær nærværende*

Et nærvær i din kommunikation giver kvalitet i opgaveløsningen for både patienter og kolleger.

- *Omsæt teori til hverdag*

Hvordan øver vi os - rollespil, cases?  
Hvor vil vi konkret tage fat - personalemøder, patient-samtaler, patientovergange, stuegang?

- *Grib bolden*

Tag fat i de konkrete episoder i hverdagen - aftal spilleregler når problemer opstår, det gør arbejdet mere konkret.

- *Brug klager konstruktivt*

Vær nysgerrig og anerkendende i tilgangen til klager og andre "energifyldte samtaler". Sæt mål for, hvad I gerne vil opnå, tjek løbende, hvordan går det med målene.

#### OG HUSK

I kommunikation ER det tilladt at gå tilbage til en fuser! Så kom du til at sige enten for meget eller for lidt - gå tilbage og ret op på situationen.