

Klar tale

- kodeks for god patientkommunikation

Kodeks for god patientkommunikation beskriver, hvordan vi i Region Sjælland tilstræber at kommunikere med patienter og pårørende. Kodeks skaber dermed de overordnede retningslinjer for både den mundtlige, skriftlige, non-verbale og digitale kommunikation – herunder e-mail kommunikation.

Kommunikation med pårørende følger naturligvis altid reglerne om tavshedspligt.

I vores kommunikation lægger vi vægt på en venlig og imødekommende tone med fokus på patienter og pårørendes behov for viden og omsorg. En vigtig del af kommunikation handler også om at lytte.

Det betyder, at vores kommunikation er kendetegnet af både empati og professionalisme:

- Vi er altid velforberejede
- Vi taler klart og forståeligt med respekt for den enkelte patient
- Vi afstemmer forventninger og sørger for sammenhæng i patientforløbet

God forberedelse

Kommunikation med patienter og pårørende skal som udgangspunkt altid være velforberejet.

- Vi sætter os ind i patientjournal og andet relevant materiale forud for mødet med patienten og de pårørende

Klar tale

Kommunikationen med patienter og pårørende skal være klar, korrekt og forståelig. Patienter og pårørende befinder sig ofte i vanskelige og ofte sårbare livssituationer. Det stiller særlige krav til vores opmærksomhed og omtanke.

- Vi præsenterer os med navn og titel, så patienten ved hvem vi er
- Vi undgår eller forklarer fagsprog
- Vi giver de informationer, der er behov for, og opfordrer til at stille spørgsmål
- Vi sikrer, at information og aftaler er forstået

Respekt

Kommunikationen skal foregå med respekt for den enkelte patient og pårørende og deres situation.

- Vi tager udgangspunkt i, at patienten har sin unikke baggrund, sine unikke behov samt sine styrker og svagheder
- Vi lytter og taler direkte med patienten og anerkender patienten som et individ med egne ønsker, holdninger og behov
- Vores kropssprog signalerer tillid og nærvær

Tydelige forventninger

Kommunikationen med patienter og pårørende skal bidrage til et realistisk billede af de muligheder og tilbud, der er til rådighed.

- Vi informerer om de daglige rutiner og arbejdsgange
- Vi sikrer, at patienten er oplyst om sine rettigheder, herunder adgang til egen journal
- Vi afstemmer tydeligt vores forventninger med patient og pårørende

Sammenhæng

Kommunikation skal medvirke til, at patienter og pårørende oplever et trygt og sammenhængende forløb uanset, hvor i regionen de behandles.

- Vi sikrer, at patient og pårørende altid ved, hvem de kan kontakte
- Vi dokumenterer information og aftaler, så næste kollega kender udgangspunktet
- Vi oplyser om muligheder for at deltage i eksempelvis patientuddannelser og hjælper med kontakt til relevante patientforeninger