

#samskipti



**SAMSKIPTASÁTTMÁLINN**

# I.VIÐMÓT

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.

*#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 pirring að heiman
- Horfa í aðra átt til að þurfa ekki að sinna fólki sem þarf aðstoð
- Láta fólk bíða 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 þó aðrir séu það
- Tala illa um annað starfsfólk, deildir eða svið
- Ergja okkur yfir því að samstarfsfólk eða nýliðarleiti til okkar eftir svörum og hjálp

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

# II. VIRÐING

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.

*#samskipti*



## 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
- Víkja 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, grípa fram í, skipa fyrir eða tala í hálfkæringi um vandamál sjúklings eða samstarfsfólks
- Ranghvolfá 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

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.

*#samskipti*



### 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
- Svvara tölvupóstum og beiðnum sem til okkar berast, svara í síma og hringja til baka þegar þess er vænst
- 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

***„Við sem fagaðilar eigum að gefa aðstandendum færi á að vera þátttakendur ekki áhorfendur, setja okkur í spor aðstandenda sem hafa þekkt einstaklinginn í mörg ár.“***

#### **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 að vitni að togstreitu milli fagaðila eða að 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 pirring og þreytu út á samstarfsfólki
- 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

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

*#samskipti*





## 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 líður 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 liðan 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 tillitsemi 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 án fyrirvara eða trufla hvíld að óþörfu
- Ætlast til að aðrir forgangsraði samkvæmt okkar þörfum

# V. SKILNINGUR

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.

*#samskipti*



## 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 spurningartil að skilja betur og forðast þannig einsatkvæðis svör
- Kynna okkur hvar málin standa þegar við tökum við málum og hlusta á ráðleggingar samstarfsfélaga
- Miðla upplýsingum á skýran hátt þegar við yfirferum 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

*„Þegar raddir allra í teyminu fá að hljóma skilar það sér í betri vinnu og þjónustu, sjúklingum í hag.“*

### **ALDREI:**

- Grípa 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 bíða án þess að upplýsa þá um stöðu mála
- Spyrja lokaðra spurninga — t.d. líður þér ekki miklu betur núna?
- Senda tölvupóst til að spara tíma, þegar símtal eða samtál væri betra

# VI. ÁBYRGÐ

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.

*#samskipti*



## 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 alltaf 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

# VII. HREINSKILNI

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 ogþökkum fyrir ábendingar. Hrósum því sem vel er gert.

*#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 alltaf 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 hanskann 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 úrskeiðis
- Baktala sjúklinga eða samstarfsfólk

***„Við verðum að geta tekið gagnrýni og ræða saman ef við teljum að samskiptin geti gengið betur fyrir sig.“***

# VIII. JAFNRÆÐI

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.

*#samskipti*





## VIII. JAFNRÆÐI

*„Allir hlekkir keðjunnar skipta máli, sjúkrahúsið funkerar 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 upplifast getur 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 þó við séum undir miklu álagi
- Dreifa slúðri, illu umtali eða söguburði innan vinnustaðarins
- Grípa fram í eða hækka róminn þegar aðrir tala

#samskipti

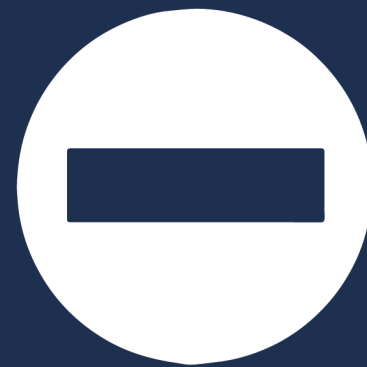


**SAMSKIPTASÁTTMÁLINN**

# IX. VIÐBRÖGÐ

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*



# VIÐBRÖGÐ “VINUR ER SÁ ER TIL VAMMS SEGIR”

Dæmi:

## 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 líta einnig í eigin barm (sjá næstu slæðu)***

*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 “virðingarspjald”.*

## AÐ TAKA Á MÓTI ..... GERANDINN

- Æ takk, afsakaðu!

Dæmi:

- Takk fyrir að benda mér á,  
ég gleymdi mér.

- Já þetta var alveg rétt,  
afsakaðu.

- Takk fyrir ábendinguna.

- 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(l),  
áhyggjufull(ur), leið(ur),  
óörugg(ur)?*

## AÐ LÍTA Í EIGIN BARM

- Mikilvægt að meta hvort og hvernig maður vill bregðast við; oftast er best að bregðast við strax sbr. fyrri slæður; það hjálpar öllum.
- Það er því mikilvægt að líta 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 samskiptasvellingu og þetta eru viðbrögð við því?
    - Ef ég hreytti einhverju fyrst þá getur verið gott að byrja á því að biðjast afsökunar á því.

Dæmi:



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

## VIÐBRÖGÐ – SKREF 2 OG 3

### 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 síendurtekin 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:
- 1) Heilsa og kveðja
- 2) Vanda sig eins og þú værir að tala augliti til auglitis við manneskju
- 3) EKKI NOTA HÁSTAFI – fólk getur upplifað það sem árás/að verið sé að æpa
- 4) Lesa tölvupóstinn yfir amk. tvisvar – og geyma hann yfir nótt af hann er mjög reiður – fá lánaða dómgreind annars (fá einhvern til að lesa yfir)
- 5) Muna að stíll fólks er ólíkur í tölvupósti – sumir eru mjög stutturorðir en það þýðir ekki að viðkomandi sé reiður eða pirraður
- 6) 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

