

# SAMSKIPTASÁTTMÁLINN Á TÍMUM COVID

Skrifstofa Mannauðsmála, Landspítala, apríl 2020

# HVERNIG OG AF HVERJU VARÐ SÁTTMÁLINN TIL?

- Varð til á 50 fundum með þátttöku 700 starfsmanna sem skrifuðu 900 samskiptaatvik (jákvæð og neikvæð), vorið 2018
- Í framhaldi af MeToo og könnun sem sýndi að of stór hluti starfsfólks hafði upplifað niðurlægjandi framkomu, hótanir, ofbeldi, einelti eða áreitni ...
- ...og með tilliti til rannsókna sem sýna mikilvægi góðra samskipta fyrir öryggi sjúklinga og starfsfólks og líka fyrir starfsgleði og vellíðan (sem m.a. hefur áhrif á mönnun)





## 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*



## IV. UMHYGGJA

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

*#samskipti*



## 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*



## 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*



## 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 og þökkum fyrir ábendingar. Hróssum því sem vel er gert.

*#samskipti*



## 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*



## 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*



## 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*



## SAMSKIPTASÁTTMÁLI – “VERKFÆRI” Í SAMSKIPTUM Á LSH

- Tilgangur samskiptasáttmála Landspítala er annars vegar að ***auka öryggi*** sjúklinga og hinsvegar að ***bæta líðan*** starfsmanna.
- Það er gert með skýrum, skilvirkum, hlýjum og jákvæðum samskiptum.
- Sáttmálinn ***nær til allra*** sem starfa á spítalanum burtséð frá stöðu og starfsstétt.

## AF HVERJU HUGSA UM SAMSKIPTI OG LÍÐAN?

- Rannsóknir sýna margþætt mikilvægi gleði og hamingju á vinnustað og að vellíðan virkar verndandi gegn streitu og kulnun:

Fólk er meira styðjandi við samstarfsfólk

Fólk jafnar sig hraðar eftir álag í vinnu

Betri lausn vandamála

Meiri sköpun

Betri heilsa og vellíðan

Auðveldara að fást við ágreining

Jákvæðni gagnvart verkefnum

Færri slys og mistök



Auðveldar yfirsýn yfir verkefni

Auðveldara að fást við andstreymi og erfiðleika

Byggt á : The Science of Happiness at Work: Berkeley (2018) og  
IHI Framework for Improving Joy in Work. IHI White Paper (2017)

## AF HVERJU AÐ HUGSA UM SAMSKIPTI OG LÍÐAN

- Góð samskipti eru grunnur að sterkri gæða- og öryggismenningu 

- ➔ – Öryggi sjúklinga byggir m.a. á trausti meðal samstarfsfólks í teymi
- ➔ – Fólk upplifir traust og getur frekar deilt áhyggjum og skoðunum þegar samskipti eru hreinskiptin, jákvæð, uppbyggileg og á jafnræðisgrunni. 
  - Ekki baktal, neikvæðni, niðurrif og skortur á virðingu (t.d. milli stétta) 
- ➔ – Rannsóknir sýna að í allt að 65-90% tilvika eru misbrestir í samskiptum áhrifaþáttur þegar atvik verða á sjúkrastofnunum.

## AF HVERJU HUGSA UM SAMSKIPTI? FRH

- **Í lögum** eru skýr ákvæði um skyldu opinberra starfsmanna til að sýna *kurteisi og lipurð* í starfi sínu, og að *veita þeim sem til þeirra leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar* (sjá 14. gr. laga um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, nr. 70/1996).
- Áreitni, einelti og ofbeldi eru *óheimil* skv. lögum og reglugerðum



## 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. Kurteisiskostar ekkert.

*#samskipti*



## IV. UMHYGGJA

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

*#samskipti*



## 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*



## 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*



## 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 og þökkum fyrir ábendingar. Hrósum því sem vel er gert.

*#samskipti*



## 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*



## 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*



## 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*



# Í SÁTTMÁLANUM ERU VIÐMIÐ UM FRAMKOMU -



## 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.“*



# 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 hjálpsemi frá upphafi. Kurteisi kostar ekkert.

*#samskipti*





# HVERNIG HJÁLPAR JÁKVÆTT VIÐMÓT Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?



## 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 þirring 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*



# HVERNIG HJÁLPAR VIRÐING Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?



## 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 gæði þvert á starfstéttir og taka þátt í gleðistundum á vinnusvæðinu
- Vikja þegar við mætum fólki á göngum og halda opnum dyrum fyrir aðra

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

### ALDREI:

- Hækkaróminn, 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
- Ranghvolfa í okkur augunum, hnussa eða dæsa
- Tala við sjúkling eða samstarfsfólki þriðju persónu eða nota óviðeigandi gælunöfn
- Komast fram við sjúkling sem læknisfræðilegt tilfelli frekar en manneskju
- Tala um óviðkomandi mál við samstarfsfólk meðan við sinnum sjúklingi
- Gagnrýna samstarfsfólkeðaefast um hæfni þeirra fyrir framman aðra
- Spjalla eingöngu við samstarfsfólk af eigin starfstétt





# 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*



# HVERNIG HJÁLPAR FAGMENNSKA Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?



## 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
- Svare tölvupóstum og beiðnum sem til okkar berast, svare 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 fast 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*



# HVERNIG HJÁLPAR UMHYGGJA Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?

## 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 komast 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 húnur
- 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 mál efni sjúklings eða samstarfsfólks í áheyrn margra eða aðila sem ekki þurfa að vita
- Afgreiða fólk „vélrænt“ eða vera annars hugar í samskiptum
- Gleyma sjúklingum
- Komast fyrir varalaust inn í rými sjúklings án fyrirvara eða trufla hvíld að þörfu
- 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*





# HVERNIG HJÁLPAR SKILNINGUR Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?

## 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:

- 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 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*



# HVERNIG HJÁLPAR ÁBYRGÐ Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?

## 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
- Notað staðfest samskipti þegar við miðlum upplýsingum – til að allir séu á sömu blaðsíðu
- Fylgja málum eftir og svara því sem víðerum 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 úrskaiðis
- 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
- Trúfla 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*



# HVERNIG HJÁLPAR HREINSKILNI Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?



## VII. HREINSKILNI

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

### ALLTAF:

- Kom a með ábendingar og gagnrýni á yfirvegaðan og uppbyggilegan hátt og án þess að persónugera
- Kom a 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 framvinna 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 ómálegum 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
- Bregðastilla 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
- Bak tala 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*





# HVERNIG HJÁLPAR JAFNRÆÐI Í ERFIÐUM AÐSTÆÐUM?



## VIII. JAFNRÆÐI

*„Allir hlekkir keðjunnar skipta máli, sjúkrahúsið funkerar hvorki án ræstinga né lækna“*

### ALLTAF:

- Huga að því að við erum ólík, afólíkum uppruna og með ólíkareynslu
- Komast eins fram við alla sjúklinga og samstarfsmenn óháð aldri, kyni, þjóðerni, trú, kynhneigð eða öðrum þáttum
- Komast 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 aferlendum uppruna viðgangast
- „Grínast“ á þann hátt að mögulega gæti túlkast sem áreitni eða meinfýsni
- Láta vina- eða fjölskyldu tengsl hafa áhrif á framgöngu okkar
- Sýna hrok eða gleyma manni síðum þó við séum undir miklu álagi
- Dreifa slúðri, illu umtali eða söguburði innan vinnustaðarins
- Grípa fram í eða hækka róminn þegar aðrir tala





## EKKI GLEÝMA: TÖLVUPÓSTUR ERU OFT VETTVANGUR SLÆMRA SAMSKIPTA!!

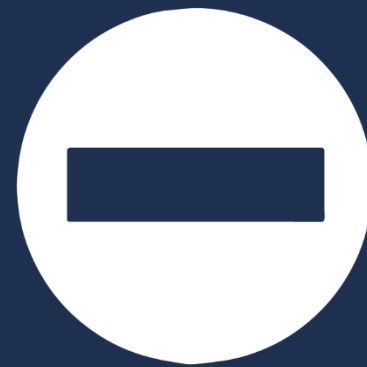
- Slæm samskipti geta líka átt sér stað í tölvupósti. Hér eru nokkur atriði til að hafa í huga:
- 1) Heilsa og kveðja
- 2) Vanda sig eins og þú værir að tala augliti til auglitis við manneskju
- 3) EKKI NOTA HÁSTAFI – fólk getur upplifað það sem árás/að verið sé að æpa
- 4) Lesa tölvupóstinn yfir amk. 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 stutturðir 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



# 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*



# ÓTRÚLEGA MIKILVÆGT!!!

Samskiptasáttmálinn er verkfæri – ekki vopn!

Allir gleyma sér einhverntíma – það á sérstaklega við núna

Þess vegna er ennþá mikilvægara að vanda sig.

Langflest samskipti á Landspítala eru góð 😊

# AÐ HUGA AÐ SJÁLFUM SÉR Á TÍMUM COVID-19

Þetta eru fordæmalausar aðstæður. Það er algjörlega í lagi að líða ekki vel.

- Það er mjög líklegt að þú og samstarfsfélagar upplifið streitu. Það er mjög eðlilegt í þessum aðstæðum. Streita og tilfinningar sem henni fylgja eru ekki merki um að þú og samstarfsfólk geti ekki unnið vinnuna vel eða séuð ekki nægilega sterk.
- Það er nóg að fylgjast með fréttum og upplýsingum einu sinni til tvisvar á dag. Stanslaus straumur upplýsinga getur valdið hverjum sem er áhyggjum. Náðu þér í staðreyndir.
- Að fylgjast með og gæta að andlegri heilsu er jafn mikilvægt á þessum tíma eins og að passa upp á líkamlegu heilsuna.
- Gættu að grunnþörfum og passaðu að fá hvíld og næringu á vaktinni og á milli vakta. Borðu vel og hollt, hreyfðu þig og hafðu samband við fjölskyldu og vini.
- Þetta eru aðstæður án hliðstæðu, ekki reyna að taka nýja stefnu, notaðu frekar það sem hefur reynst þér vel áður til að draga úr streitu.
- Þetta verður maraþon – gættu hraðanum.
- Gættu að andlegri orku ekki síður en líkamlegri – þú þarft að „fylla á“ þegar þú hefur „tæmt tankinn“.
- Í svona miklu álagi getur hugurinn orðið seinni en venjulega – það gæti tekið lengri tíma en áður að hugsa hluti í gegn, átta þig og taka ákvarðanir ef aðstæður eru yfirþyrmandi.
- Gættu að því að nota ekki of stór orð sem geta valdið ótta hjá samstarfsfólki.
- Reyndu að forðast óhjálplegar aðferðir til streitulosunar eins og tóbak, áfengi eða önnur vímuefni.
- Sýndu þér og öðrum umburðarlyndi og góðvild, samskipti fara oft úr skorðum í miklu álagi. Það er gott að vanda sig líka í samtölum við samstarfsfólk.
- Því miður gæti sumt heilbrigðisstarfsfólk upplifað að fjölskylda eða samfélag forðist það vegna ótta við smit. Reyndu að taka þetta ekki nærri þér og haltu sambandi við fjölskyldu og vini með samfélagsmiðlum. Prófaðu líka að ræða málin við samstarfsfélagana – einhverjir þeirra gætu verið að upplifa það sama.

Stoppaðu, andaðu og hugsaðu svo – að hægja á andardrættinum minnkar streituna og hjálpar þér að ná aftur tökum á hugsunum þínum.

# TIL UMHUGSUNAR AÐ LOKUM: AÐ VERJA SIG OG VANDA Í ÓVISSU OG ÁLAGI

Í óvissu og álagi raskast samskipti, rétt eins og annað. Það er mannlegt að finna til streitu og fólk bregst við á ýmsan máta: hjá sumum stýttist þráðurinn, sumir tala meira, aðrir þegja meira.

Það er eins og „bandvíddin“ sem við höfum til að taka inn og vinna með upplýsingar þrengist - eftirtektin getur minnkað, rökhugsunin riðlast og misskilningur í samskiptum aukist.

Samt er aldrei eins nauðsynlegt og einmitt í svona aðstæðum að halda faglegum samskiptum í jafnvægi og hafa í huga áherslur samskiptasáttmálans, t.d. á viðmót og virðingu.

Ef þú finnur að það er farið að tagna á samskiptum í kringum þig getur verið gott að staldra við:

Hvað hjálpar þér að slaka aðeins á? Hefurðu t.d. stoppað, dregið andann rólega inn og rólega út nokkrum sinnum?

Hefurðu spurt sjálfa(n) þig og aðra um líðan? Að sýna sjálfum sér og öðrum góðvild og þakka fyrir það sem vel er gert er einfalt tæki til að draga úr álagsupplifun og styrkja samskiptin.



Gangi okkur öllum vel!