

# SAMSKIPTASÁTTMÁLI

## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 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

Komum fram við hvort annað, sjúklinga og gesti Landspítala af umhyggju. Góð samskipti auka öryggi, en gera líka vinnuna auðveldari og daginn betri. Munum eftir samskiptasáttmálanum!



LANDSPÍTALI

[www.landspitali.is/samskiptasattmali](http://www.landspitali.is/samskiptasattmali)