

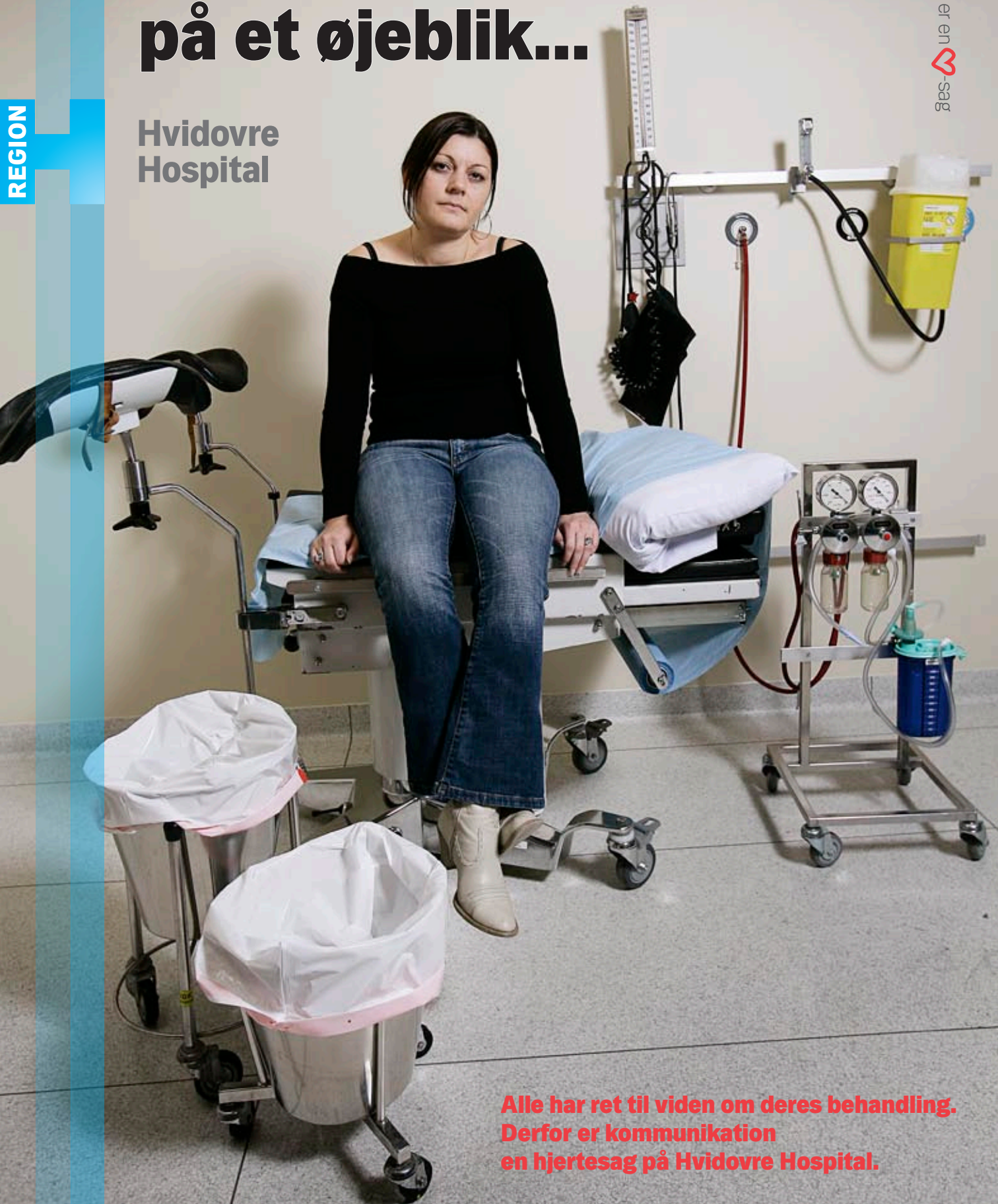
Det tager seks år at uddanne sig til læge

Vi bliver patienter på et øjeblik...

Hvidovre
Hospital

Kommunikation er en
♥-sag

REGION



**Alle har ret til viden om deres behandling.
Derfor er kommunikation
en hjertesag på Hvidovre Hospital.**

Derfor er kommunikation en hjertesag på Hvidovre Hospital

Når vi får stillet en diagnose af en læge, er det som at rejse ind i et nyt land. Vi har på et øjeblik bevæget os over grænsen fra rask til syg. Det kræver helt ny viden at blive patient. Og den viden skal være nem at få og nem at forstå

Hvad betyder det her for mit liv? De fleste mennesker tænker mest på familien og deres fremtid, lige når lægen har fortalt dem, at de fejler noget. Men samtidig skal de sætte sig ind i ny viden om sygdommen og behandlingen.

Det er en kendt sag, at bekymring gør det sværere at tilegne sig ny viden. Derfor er det vigtigt, at lægerne og plejepersonalet formidler på en måde, der giver mening for patienterne. Og at de lytter. Desuden har man brug for en velskrevet og overskuelig pjece, så man i ro og mag kan få gentaget budskaberne - og tænkt over de spørgsmål, som man måske ikke nåede at få stillet.

Hvidovre Hospital arbejder med kommunikation på mange måder og niveauer. God kommunikation kræver øvelse, undervisning, udvikling og opmærksomhed fra lederne.

Skuespiller træner læger og plejepersonale

Hospitalets uddannelses- og udviklingsafdeling arbej-



Det tager seks år at uddanne sig til læge

Vi bliver patienter på et øjeblik...

Alle har ret til viden om deres behandling. Derfor er kommunikation en hjertesag på Hvidovre Hospital.

Operation tryghed. Inden patienten her bliver kørt ind til operationen, har hun haft en personlig samtale med narkoselæge Billy Kristensen, så hun ved, hvad der skal ske. Bedøvelse er den del af operationen, som patienterne er mest nervøse for.

der løbende med at forbedre kommunikationen med patienterne. Læger og plejepersonale får fx kurser, hvor samtaler med alvorligt syge patienter bliver trænet med skuespillere.

Vi ved, at patienterne ikke forstår lægelatin

På hospitalet er patientkommunikation et strategisk område. Viden skal være nem at få og forstå. Målet for Kommunikationsafdelingen er at give patienterne tryghed og overblik over deres behandlingsforløb.

Patienter får båndoptager med hjem

En række af hospitalets afdelinger har forbedret de ansattes kommunikation på nye spændende måder. Fx har Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling netop under-



Patientvideo på otte sprog. En video på otte forskellige sprog fortæller om bedøvelse. Patienterne ser den inden den personlige samtale med narkoselægen fra Anæstesiologisk Afdeling.

Skuespiller. Personalet på Hvidovre Hospital bliver trænet i patientkommunikation med en skuespiller i hospitalets store uddannelses- og udviklingsafdeling, UUA.

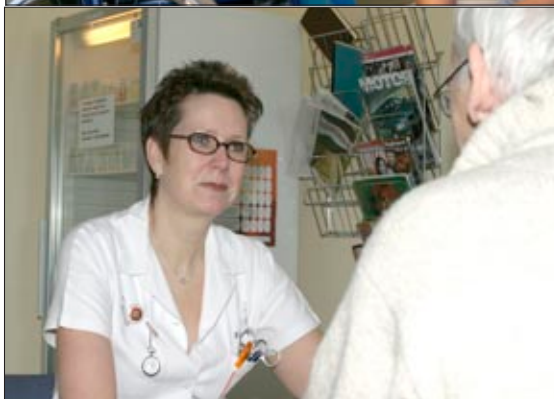
Projekt takt og tone. I to år har medarbejderne i mavetarm-afdelingen, Gastroenheden, sat fokus på at skabe bedre forløb for patienterne bl.a. med god kommunikation. Det har øget patienternes tryghed.

søgt, hvordan man kan forbedre kommunikationen. Det har de bl.a. gjort ved at give kvinderne båndoptagere med hjem fra hospitalet, så de i en tryk og anonym atmosfære kunne fortælle, hvilke ønsker og behov de har. Patienterne har også deltaget i fokusgruppinterview sammen med personalet. Her har de sammen lavet en beskrivelse af et ideelt patientforløb.

Personalet vil være mere høflige

Mavetarm-afdelingen, Gastroenheden, har kørt et stort projekt om bedre kommunikation. Afdelingen ønskede

Kom godt hjem-pjecen. Undersøgelser viser, at patienter ofte bliver bekymrede, når de skal hjem fra hospitalet. Det gælder især ældre mennesker. Derfor har Hvidovre Hospital et forsøg i gang med en særlig pjec, der hedder "Kom godt hjem." Den handler om, hvem man ringer til hjemmefra, hvis der sker noget. Hvis det fx pludselig gør ondt, hvis hjemmehjælpen ikke dukker op som ventet, eller man bliver i tvivl om medicinen.



mere tilfredse patienter. Og de har de fået nu. I over to år har medarbejderne haft særligt fokus på takt og tone, og hvordan man skaber bedre forløb for patienterne. De har fået hjælp af hospitalets udviklingskonsulenter. Bl.a. ringer man nu til visse grupper af patienter for at høre, hvordan det går, når de er kommet hjem. Indsatsen har givet gode resultater, som kan ses i de store undersøgelser af patienters tilfredshed. Patienterne er blevet mere trygge, når de bliver udskrevet.

Video på otte sprog

Sommetider er det ildsjæle, der tager initiativ til nye måder at kommunikere på. En overlæge på narkoseafdelingen, Anæstesiologisk Afdeling, har produceret en film om bedøvelse. Det er nemlig den del af en operation, som de fleste er mest nervøse for. Filmen klæder patienterne på til samtalen med narkoselægen. Det betyder, at samtalen bliver langt mere personlig. Lægen behøver nemlig ikke bruge al tiden på at formidle fakta. Filmen er lavet på syv forskellige sprog udover dansk, så etniske patienter er sikret grundig viden, inden de skal bedøves.

Topledelsen kender patienterne

Hospitalet øverste ledelse har også fokus på kommunikation. Hospitalsdirektionen har åben telefon hver måned, hvor patienter og deres familiemedlemmer kan ringe og give ros og ris. I løbet af de sidste seks år har de tre direktører tilsammen talt med omkring 2.500 patienter og pårørende. Det har givet dem en personlig erfaring med, hvornår kommunikationen er god og dårlig for patienterne.

Båndoptager med hjem. Hospitalets store Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling vil gerne lære af patienternes erfaringer. En gruppe kvinder fik en båndoptager med hjem efter en gynækologisk undersøgelse. Så kunne de rose og rise i fred og ro. Rapporten er netop offentliggjort.

Ring til direktøren. Hver måned ringer patienter og pårørende, når en af de tre direktører har åben telefon. Den har eksisteret i seks år, så de har tilsammen talt med flere tusind patienter. 'Halvdelen er ris, og halvdelen ros,' fortæller lægelig direktør Torben Mogensen. 'Problemer skyldes ofte dårlig kommunikation mellem patient og personale. Derfor er patientkommunikation et strategisk område for os.'

Redaktion: Hanne Stetting Duvå. Grafik: Annie Rasch. Foto forside og stort foto: Joachim Rode. Små fotos: Susanne Østergaard og Per Rasmussen. Kommunikationsafdelingen.



Overblik og mening. Viden skal være nem at få og nem at forstå. Hospitalets nye Kommunikationsafdeling bruger professionelle grafikere, fotografer og kommunikationsfolk til at udvikle information på tryk og web.



Projekt ildsjæl. Nye ideer bliver ofte skabt af ildsjæle. Narkoselægen Billy Kristensen står bag patientvideoen om bedøvelse på otte sprog. Hans etniske kollegaer har indtalt de syv fremmedsprog.

