

## Kommunikation og omdømme

I Juliane Marie Centret mener vi, at det at være imødekommende, nærværende, effektiv, professionel og fleksibel skaber de bedste forudsætninger for god kommunikation, et godt omdømme og et godt samarbejde i en travl hverdag.

De overordnede visioner for kommunikation og information i Juliane Marie Centret er, at patienterne oplever, at al skriftlig og mundtlig kommunikation støtter dem på individuelle præmisser i et godt behandlings- og plejeforløb. Det er visionen, at både patienter, kolleger og samarbejdspartnere oplever at få den information og kommunikation, de hver især har behov for, og at de oplever at blive taget alvorligt i deres kommunikation. Vi ønsker gennem kommunikationen at skabe et godt arbejdsklima, et rart sted at være og en god atmosfære for både patienter, ansatte og samarbejdspartnere. På denne måde kan vi fastholde og om muligt forbedre klinikkernes og centrets gode omdømme.

Vi ønsker som et særligt indsatsområde at arbejde på at færdigudvikle og implementere en kommunikationspolitik i centret, som rummer vores fælles værdier, visioner, mål og retningslinier for god kommunikation.

I de kommende år vil vi udføre systematiske målinger af, hvordan patienter, medarbejdere og samarbejdspartnere oplever den mundtlige og skriftlige kommunikation med medarbejderne i centret. Resultaterne skal bruges til fortsat forbedring af kommunikationen.

Vi ønsker at udvide de elektroniske kommunikationsveje ved at etablere nye elektroniske netværk for patienter og skabe mulighed for at melde afbud og booke tid elektronisk for udvalgte patientgrupper. For medarbejderne ønsker vi at oprette lokale elektroniske nyhedsbreve, så alle har lige let adgang til den relevante information, og selv kan bidrage aktivt med information til andre. Vi ønsker samtidigt at sikre hurtig elektronisk tilbagemelding på undersøgelsesresultater og behandling til relevante samarbejdspartnere.

Vi arbejder professionelt med kommunikation ved at etablere tilbagevendende kurser i kommunikation for medarbejdere og en årligt tilbagevendende dag med fokus på kommunikation i de enkelte klinikker. Vi arbejder også for at kunne tilbyde medarbejdere supervision og coaching i forhold til deres mundtlige kommunikation med patienter, pårørende og medarbejdere.

Det er vores mål, at al relevant information for patienter og samarbejdspartnere er let tilgængelig på både hjemmesider og i foldere. Der bør i denne sammenhæng arbejdes for at sikre, at skiltningen på afdelingerne og i centret gør det let at finde ud af, hvor man skal henvende sig.



### Indsatsområder

- **Udvide mulighederne for elektronisk kommunikation for patienter**
- **Sikre hurtig tilbagemelding på undersøgelsesresultater og behandling til samarbejdspartnere**
- **Måle patienter og medarbejders tilfredshed med kommunikation og bruge resultaterne til udvikling**
- **Etablere tilbagevendende målrettede kurser i kommunikation for medarbejdere**
- **Tilbyde supervision og coaching af medarbejdernes kommunikation**
- **Etablere en årlig dag med fokus på kommunikation**
- **Etablere elektroniske nyhedsfora på klinikniveau**
- **Udarbejde og implementere en kommunikationspolitik i centret.**