

Planera din kommunikation

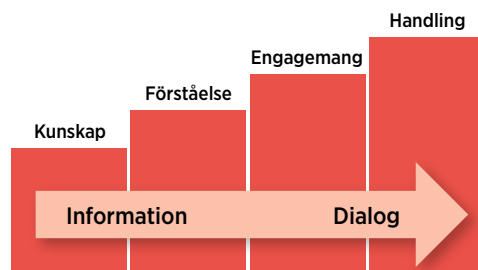
KOMMUNIKATIONSGUIDE DEL 1

Detta är den första av fyra korta guider för bättre kommunikation.

ATT GÖRA EN PLAN för din kommunikation ger struktur och tydlighet. Planen hjälper dig att analysera vem som behöver veta vad, hur du ska göra och vilka resurser som behövs. Det kan exempelvis vara när nya rutiner ska införas eller inför ett förbättringsarbete. Planera in kommunikationsinsatserna så tidigt som möjligt för att undvika spekulationer och rykten.

Kommunikation innebär både att prata och lyssna. Vid vilka situationer kan du fånga upp målgruppens frågor och funderingar? Har du koll på vilket behov av information målgruppen har? Ofta tror vi oss veta vad mottagaren behöver. För att veta säkert gör du bäst i att helt enkelt fråga några i målgruppen vad de undrar över.

Olika sätt att informera passar olika bra för olika målgrupper. Fundera över vilka sätt du behöver använda för att nå just din målgrupp.



Använd kommunikationstrappan för att sätta mål för hela eller delar av kommunikationen. De olika stegen i trappan kan utgöra mål för olika grupper eller vid olika tidpunkter. Ett mål kan vara att alla i organisationen ska ha kännedom om och förståelse för en förändring medan ett antal nyckelpersoner dessutom behöver utveckla ett engagemang som leder till handling.

EN OTYDLIG STRUKTUR och för mycket information riskerar att skymma det som är viktigast. Det är inte säkert att mottagaren behöver veta allt för att förstå. Lägg tid på att formulera det som är viktigast och försäkra dig om att målgruppen uppfattar det.

Använd kommunikationstrappan för att sätta mål för hela eller delar av kommunikationen. De olika stegen i trappan kan utgöra mål för olika grupper eller vid olika tidpunk-

- Vad vill du säga? Samma sak behöver kanske sägas på olika sätt till olika personer eller grupper. Tänk över ditt budskap: Vad är det i stora drag som ska hända? Varför? Vad händer om vi inte gör det? Hur ska det göras?

- Vem behöver veta vad? Vilka är direkt berörda och vilka behöver bara känna till lite grand? Fråga din målgrupp vad de behöver veta och hur de vill ha informationen.

- Hur behöver det sägas? I dialog? Fördjupat eller enkelt och kortfattat? Behöver informationen delas upp så att olika saker sägs vid olika tillfällen

ter. Ett mål kan vara att alla i organisationen ska ha kännedom om och förståelse för en förändring medan ett antal nyckelpersoner dessutom behöver utveckla ett engagemang som leder till handling.

TEXT: ULLA HANSSON GREEN och ANNA FRANZÉN EKROS

Fler råd och tips finns i Kommunikationsguiden i [intranätet](#).

etik

Vem kontrollerar identiteten?

Elin arbetar som vårdadministratör och har dagligen i uppgift att kontrollera om ID-kortet gäller för den person som står framför henne i kassan. Ibland känner hon sig osäker och undrar: Vems är ansvaret? Och hur gör man om ansiktet inte syns?

ELIN LYFTER en viktig fråga som det finns anledning att belysa etiskt, men kanske i första hand juridiskt. Inom vården utgör oklar identitet en fara och en patientsäkerhetsfråga. Konsekvenserna kan bli allvarliga om uppgifter förs in i en journal för fel person. Det betyder att rutinerna för identitetskontroll måste följas noggrant, något som också de flesta patienter själva är måna om.

Den som arbetar i receptionen registrerar i Cosmic om en patient identifierat sig genom ID-kort eller är känd sen tidigare. Det är samtidigt viktigt

att inte bara rutinemässigt konstatera att det finns ett ID-kort, utan också att fotot verkligen stämmer överens med den person som står framför en. Vid vård av barn är det den som följer med barnet, normalt vårdnadshavaren, som ska identifiera sig.

GRUNDREGELN ÄR att den som utför en medicinsk åtgärd alltid ska kontrollera identiteten och inte nöja sig med att det har gjorts i receptionen, inte heller bara genom att låta patienten uppge ett personnummer. Identitetskontrollen är således inte bara en uppgift för Elin och hennes kollegor i receptionen, utan för varje behandlare och i samband med provtagning. Inom slutenvården räcker det med en inledande kontroll, genom att patienten förses med ett identitetsarmband. Om en person vägrar att identifiera sig har man ändå skyldighet att ge

nödvändig vård. Patienten ska i det läget tilldelas ett så kallat C-nummer.

IDENTIFIKATION av kvinnor som av religiösa eller kulturella skäl bär täckande huvudbonad kan vanligtvis enkelt lösas med ett vänligt bemötande. I grunden gäller det att förstå att det handlar om att kvinnan inte vill visa sig inför män. I receptionen kan man låta kvinnan själv bestämma genom att hon får möta kvinnlig personal som exempelvis erbjuder möjligheten att gå åt sidan eller till ett annat rum för identifikation.

EIVOR BLOMQVIST
Sekreterare i etikrådet
(i samarbete med regionens jurist Susanne Monie Magnusson)

Läs mer om identitetskontroll på [intranätet](#) under Policy och riktlinjer.



Eivor Blomqvist



Patienten ska i det läget tilldelas ett så kallat C-nummer.