



Astrid Dalum

Lidt om min baggrund

I en årrække har jeg som hhv. kommunikationskonsulent og kommunikationschef på Herlev og Gentofte Hospital arbejdet med at forbedre patientkommunikation. Jeg har både igangsat og formet udviklingsprojekter for skriftlig og mundtlig kommunikation - og i processen undersøgt patienter og medarbejderes ønsker, behov og tilbagemeldinger. Undervejs har også jeg designet og udført undervisning til diverse faggrupper, fx skrivekurser, workshops, god telefonkommunikation og 'serviceadfærd'. Mit arbejde med en afdeling vandt 'Sprogprisen' i 2017 for skriftlig patientinformation.

Fra februar 2022 er jeg ansat som chefkonsulent i Region Hovedstadens Center for Politik og Kommunikation. Opgaverne på mit bord handler både om at koordinere den fortsatte kamp for at forbedre regionens skriftlige patientinformation og også om at udvikle andre kommunikationsindsatser, som kan bidrage til at skabe gode patientoplevelser.

Min faglige baggrund er, at jeg er Cand. Com. (1997), RMN (psykiatrisk sygeplejerske, uddannet i UK 1988, efterfølgende specialiseret som psykologisk rådgiver).

Jeg har arbejdet med mange former for strategisk og planlagt kommunikation - siden 2009 udelukkende i sundhedsvæsenet. Jeg har en særlig faglig kærlighed til at gøre det svære og komplekse nemmere at forstå. Det er ikke rocket science, alligevel møder man som patient ofte et sundhedsvæsen, der kommunikerer i vildskab på et utal af kanaler og platforme. Det kan opleves som en urskov at navigere i, og vi ved, at patienten risikerer at fare vild på trods af afsenders mange gode intentioner. Det kan vi som kommunikationsfolk fortsat hjælpe sundhedsvæsenet med at gøre bedre.

Særlige interesseområder

- Den øgede digitalisering – hvor er de reelle fordele og styrker, og hvor opleves digital kommunikation som en barriere?
- Mundtlig kommunikation som professionelt redskab - personlig, nærværende og omsorgsfuld kommunikation kan være afgørende for et trygt og sikkert patientforløb.
- Sammenhæng – hvordan trækker vi den røde tråd i kommunikation på tværs af systemer og forskellige afsendere?
- 'Plain Language' - en international forening, som fremmer enkelt sprog i offentlig kommunikation med det formål for at gøre det nemmere at være borger.

