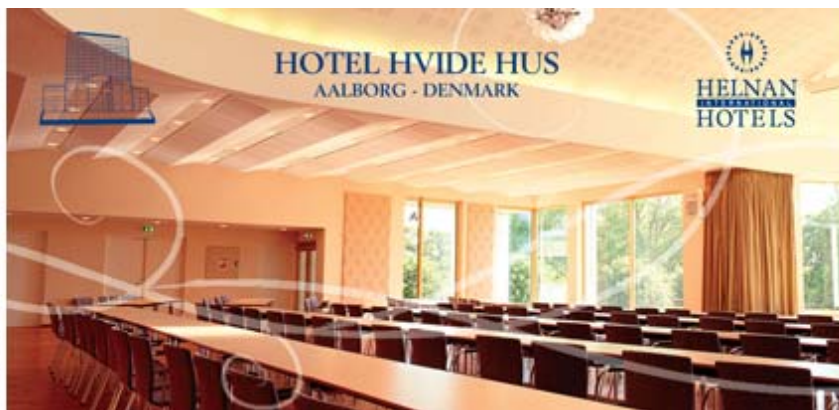




Lægesekretæren kommunikerer

- bliv bevidst om din rolle og dine virkemidler

HOTEL HVIDE HUS I AALBORG - ONSDAG DEN 13. OKTOBER 2010
Vesterbro 2 – 9000 Aalborg

Kommunikation bliver et væsentligt fokusområde på fremtidens hospital, hvis man skal leve op til kravene i Den Danske Kvalitetsmodel. Stadigt flere klager over danske hospitaler handler mere om kommunikation end om den behandling og pleje, patienten har fået.

Lægesekretæren spiller en afgørende rolle i forhold til patienterne og de pårørende. Det er ofte hende, der har den første og sidste kontakt med patienten. Det er også hende, som står for at sikre det praktiske patientforløb både på hospitalet og i forbindelse med kontakten til praksis. Den mere udadvendte rolle stiller krav til lægesekretærens evne til at kommunikere.

Samtidig har kravene til kommunikation ændret sig markant. Den moderne patient og pårørende er ikke autoritetstro men stiller spørgsmål og forventer at få klare svar. Her er lægesekretæren tit i første række - og er man så klædt på til at håndtere denne kommunikationsopgave?

Den interne kommunikation på afdelingen og mellem hospitalets forskellige faggrupper er også vigtig. Hvordan kan man som lægesekretær være med til at skabe en god kommunikationskultur, der smitter af på omgangstonen, trivslen og effektiviteten?

Vær med på en dag, hvor du får inspiration og konkrete redskaber til at håndtere den daglige kommunikation og fremtidens kommunikationsudfordringer:

- Hvad er lægesekretærens rolle i "Det kommunikerende hospital"?
- Hvad er god patientkommunikation?
- Hvordan skaber man en god tone og trivsel i afdelingens interne kommunikation?
- Hvordan bruger man bevidst dialogen til at bygge bro?

Pris inkl. fuld forplejning og fagligt program 2.750 kr. plus moms.

Tilmelding senest den 13. september 2010 via e-mail: post@michaelharris.dk.

Skriv venligst navn, hospital, afdeling, e-mail, telefonnummer og EAN-nummer.

Onsdag den 13. oktober

8.30

Ankomst og servering af te, kaffe og morgenbrød

9.00

Velkomst og introduktion til kurset

Kommunikationsrådgiver Michael Harris, MCC

9.10

Sekretærens rolle i ”Det kommunikerende hospital”

Kommunikationsforsker og –rådgiver Helle Petersen, ph.d.

Kommunikation er en af de helt store udfordringer. Det er der bred enighed om, når man spørger både lægesekretærer og ledere om deres syn på styrker og svagheder i ”Det kommunikerende hospital”. I det moderne vidensamfund stiller vi alle højere krav til kommunikationen— det gælder patienter og pårørende såvel som medarbejdere på hospitalet. Vi er nødt til at se hospitalets kommunikation som et samlet hele, hvis kvaliteten og troværdigheden skal i top.

- Et troværdigt omdømme starter indefra!
- Der er sammenhæng mellem personalets interne kommunikation og patienttilfredsheden!
- Lægesekretæren spiller en afgørende rolle i ”Det kommunikerende hospital”!

9.45

Identifikation og prioritering af egne kommunikationsudfordringer

Med en lille spørgeguide i hånden samler du målrettet op på første oplægs pointer i relation til din egen kommunikationsudfordring. Du guides igennem de vigtigste overvejelser, og forholder dig til styrker og svagheder ved kommunikationen i din afdeling. På den måde skaber du det første overblik, som du arbejder videre på i dagens løb og afslutningsvist kan prioritere dine kommunikationsudvikling ud fra.

10.00

Pause

10.15

Den gode patientkommunikation

Kommunikationsforsker og –rådgiver Helle Petersen, ph.d.

”Det skal virke som om de har ventet på mig - som om de kender mig, selvom de selvfølgelig ikke gør det.” Sådan beskriver flere patienter den gode modtagelse. Virkeligheden ser ofte helt anderledes ud. Mange venter længe ved skranken, og når der er kontakt, krydses man hurtigt af og henvises til venteværelset. Og her sidder man så og venter uden at vide hvorfor og hvor længe endnu, man skal vente. Der er et kæmpe potentiale i at lade lægesekretæren være ambassadør for ”den gode velkomst” og ”den gode aflevering” videre ind på hospitalet.

- Den gode kommunikation—med patienternes ord
- Den vigtige velkomst
- Forventningsstyring er nøglen i god patientkontakt
- Den gode aflevering—for kollegaernes og patienternes skyld

11.00

Pause

Onsdag den 13. oktober

11.15

Den gode kommunikationskultur på afdelingen

Kommunikationsforsker og –rådgiver Helle Petersen, ph.d.

God intern kommunikation bidrager til trivsel, færre sygedage og større motivation. Personalets indbyrdes omgangstone betyder meget for patienter og pårørende. Der er mange gode grunde til at styrke den interne kommunikation—men hvad er ”god intern kommunikation” på en hospitalsafdeling? Klare retningslinjer og rollefordeling, anerkendende kommunikation og feedback er nogle af elementerne til succes.

- Sådan er du med til at styrke den interne kommunikation hos dig
- Den gode tone gavner både kollegaer, patienter og dig selv
- Fem trin mod en stærkere kommunikationskultur

12.00

Frokost

13.00

Samtalen der bygger bro ...

Konsulent René Jensen, Colinco Institute

Lægesekretæren står ofte forrest, når patienten møder systemet. Det er lægesekretæren, der både tager imod og tager fra, også når eventuelle frustrationer sendes af sted. Frustrationer kommer naturligt i os alle, når verden går os mod. Dem kan vi ikke fjerne. Men vi kan påvirke, hvilken form for energi patienters frustrationer skal sætte i gang. Lær hvordan du skaber forståelse frem for frustration og energi frem for afmagt.

- Den ydre kommunikation
- Vigtige forståelser omkring afmagt
- At turde gå ud til frustrationen/afmagten i venteværelset... med ro på.

14.30

Kaffe, te og kage

14.45

Samtalen der bygger bro—fortsat

Konsulent René Jensen, Colinco Institute

Værktøjet over alle værktøjer... er dig! Og den mest effektive måde at påvirke en situation og andre mennesker på, er ved ”at styre sin egen tilstand”. Den gode nyhed er, at du allerede gør det i forvejen. Nu skal du bare bruge det, du gør, med bevidsthed. Det er forskellen!

- Den indre kommunikation
- Du bestemmer ikke, hvad andre siger til dig, men du kan bestemme, hvad det skal gøre ved dig
- Din tilstand - bliver andres!
- Det du tænker om dig selv, styrer den virkelighed, du oplever!

16.00

Afslutning