



# Sund kommunikation i lægehuset

## - skab resultater med en stærk kommunikationskultur

**HELNAN PHOENIX HOTEL - TIRSDAG DEN 3. APRIL 2018**

Vesterbro 77 – 9000 Aalborg

Patienterne har høje forventninger til deres lægehus. De vil mødes med genkendelse, nærvær og kommunikation, der er til at forstå. Også når der kun er afsat 15 minutter. Fra sekretæren i telefonen, hjemmesidens informationer og e-mails til sygeplejerskens prøvetagning og lægens undersøgelse skal kommunikationen være både effektiv og skabe tryghed.

Samtidig skal kommunikationen mellem lægehuset og kommune, hjemmepleje, institutioner og hospital fungere, så overgangene er både sikre og smidige for patienten.

I den daglige travlhed kan det være vanskeligt at få de mange hensyn og behov til at gå op, og lægehusets personale kommer let under pres. I et lægehus er personalets trivsel og overskud ekstra vigtig, da det er synligt for patienterne i venteværelset og mærkbart i både telefonen og konsultation. Det er ikke kun patienterne, der skal opmuntres til at tage ansvar for egen sundhed. Forebyggelse og inspiration til at tage vare på sig selv gælder i mindst lige så høj grad personalet - for uden overskud ingen empati!

Derfor har Sund Kommunikation taget initiativ til et kursus for alle lægehusets medarbejdere, der booster trivsel, kommunikation og samarbejde til glæde for patienttilfredshed og det gode omdømme.

Vær med på en dag med inspiration og praktiske øvelser, der vil give dig input og redskaber til at være medskabere af en kommunikationskultur, der kommer både patienter, samarbejdspartnere og dig selv til gode:

- Hvad siger forskningen om det moderne lægehus' kommunikative udfordringer?
- Hvordan skaber man en kommunikationskultur i lægehuset, der styrker trivslen blandt både patienter og kolleger?
- Hvordan balancerer man mellem det private og det professionelle, når arbejdspladsen er et lægehus med - relativt - få kolleger?
- Hvad er kernen i den gode patientdialog - og hvordan kan principperne overføres til samarbejdsrelationer og intern kommunikation i lægehuset?

Pris inkl. fuld forplejning og fagligt program 2.835 kr. plus moms.

**Tilmelding senest den 3. marts 2018 via e-mail: [post@michaelharris.dk](mailto:post@michaelharris.dk)**

***Skriv venligst navn/navne, lægehus, e-mail, telefonnummer og CVR-nummer.***

## Tirsdag den 3. april

8.30

### **Ankomst og servering af te, kaffe og morgenbrød**

9.00

### **Velkomst og introduktion til kurset**

*Kommunikationsrådgiver Michael Harris, MCC*

9.10

### **Det kommunikerende lægehus**

*Kommunikationsforsker Helle Petersen, ph.d., MPO*

Lægehusets kommunikation skal ses i et større perspektiv, hvis både patienttilfredshed, kvalitet, medarbejdertrivsel og omdømme skal være i top. Helle Petersen har forsket i sammenhængen mellem interkollegial kommunikation og patientoplevelser, er forfatter til bogen "Det kommunikerende hospital" og bestyrelsesmedlem i Dansk Selskab for Kommunikation i Sundhedsvæsenet. Hun vil give os et overblik over de aktuelle kommunikationsudfordringer i lægehuset, og indsigt i hvordan personalet kan arbejde sammen om at styrke kommunikationskulturen.

- Et troværdigt omdømme starter indefra
- *Alt* kommunikerer - få styr på kommunikationskanaler og det fælles ideal
- Styr forventningerne for patientens skyld...og for kollegernes
- Sådan udvikles en stærk kommunikationskultur i lægehuset

10.15

### **Identifikation og prioritering af egne kommunikationsudfordringer**

Med en lille spørgeguide i hånden samler du målrettet op på dagens første oplæg i relation til udfordringerne i dit lægehus. Du guides igennem de vigtigste overvejelser, og forholder dig til styrker og svagheder ved din og dine kollegers kommunikation. På den måde skaber du et overblik, som du får input til at prioritere ud fra i dagens løb.

10.30

### **Pause**

10.50

### **Den gode patientsamtale**

*Juliane Dinesen, speciallæge i almen medicin, underviser i sundheds-medicin og kommunikation*

Samtaler med patienter kan byde på mange udfordringer. Juliane Dinesen vil lede os gennem strukturen i den gode patientsamtale og introducere redskaber, som kan gøre samtalerne i vores hverdag nemmere. Forskellen fra den almindelige dagligdagssamtale og den kliniske samtale, karakteriseres ved, at de vigtige emner (både for patient og behandler) bliver behandlet på en empatisk måde under en fastlagt tidsramme. Der gives en introduktion til teorien illustreret med små øvelser.

- Den effektive og nærværende samtale
- Samtalens struktur
- Samtaler under særlige vilkår - eksempelvis den korte samtale og telefonsamtalen

## Tirsdag den 3. april

12.00

### Frokost

13.00

### Den gode kollegiale samtale

*Juliane Dinesen, speciallæge i almen medicin, underviser i sundheds-medicin og kommunikation*

Den kollegiale samtale og vores interne kommunikation i lægehuset er vigtig. Den smitter af på vores måde at kommunikere med patienterne på. Med afsæt i samtalens struktur, fortæller Julia-  
ne om de særlige udfordringer, der kan være i den svære kollegiale samtale.

- Hvad er det vanskelige ved den kollegiale samtale?
- Hvor er de største udfordringer?
- Hvordan konfronterer man en kollega med uhensigtsmæssig adfærd?

14.10

### Kaffe, te og frugt

14.30

### 360 graders sundhedsledelse i lægehuset

*Humanfysiolog, coach og foredragsholder Chris Mac Donald*

Det kan være svært at kommunikere opmuntrende om behovet for livsstilsændringer eller tage fat på den personlige samtale om trivsel. Lige så svært kan det være at leve op til livsstilsanbefalingerne selv. Selvom der er forsket meget i hvordan vi motiverer os selv og patienter til en sundere livsstil så er der stadig meget vi ikke ved, særligt i forhold til hvad der helt specifikt sætter en livsstilsændring i gang, men også i høj grad hvordan den bevares. Det er let nok at holde op med at ryge eller tabe sig - det svære er at fastholde livsstilsændringerne. Vores hverdag er travl, og både patienter og medarbejdere lider under den stress, det skaber. Det er helt afgørende for trivslen at passe på sig selv og prioritere egen sundhed. Derigennem øger vi ikke bare egen trivsel, men vi får et overskud til at vise empati for patienterne og hjælpe dem med at implementere en sundere livsstil i deres hverdag. Og hvem ved - måske er netop livsstil som "medicin" nøglen til et bedre liv.

- Hvad er livskvalitet, trivsel og drivkraft - og hvordan forener man de elementer for at skabe sundhedsresultater i lægehuset?
- Hvordan bliver man den gode kollega og derigennem opnår en øget arbejdsglæde?
- Hvordan får vi startet den gode spiral for os selv - og så med den "bivirkning", at vi samtidig glæder andre?

16.00

### Afslutning



Kommunikationsforsker og HR-direktør **Helle Petersen**, ph.d., MPO. Helle har forsket og undervist i sundhedskommunikation igennem en lang årrække. Hun interesserer sig særligt for samspillet mellem personalets indbyrdes tone og trivsel og patienternes oplevelse af tryghed. Med en professionel kommunikation kan lægehuset styrke både patienttilfredshed, medarbejdertrivsel og omdømme, viser hendes forskning. Helle er bl.a. forfatter til "Det kommunikerende hospital" og "Forandringskommunikation" og bestyrelsesmedlem i Dansk Selskab for Kommunikation i Sundhedsvæsenet.



**Juliane Dinesen** er praktiserende læge og medforfatter til bogen "Den gode patientsamtale". Med udgangspunkt i nyeste forskning deler Juliane ud af sin viden om, hvordan man bedst kommunikerer med patienterne, så mødet mellem professionel, patient og pårørende bliver så effektiv og god som overhovedet muligt.

Juliane er også bestyrelsesmedlem i Dansk Selskab for Kommunikation i Sundhedsvæsenet og certificeret underviser i Kommunikation efter Calgary-Cambridge metoden.



Humanfysiolog **Chris MacDonald** giver sit bud på, hvordan man bliver en bedre medarbejder og kollega ved at starte en positiv spiral for sig selv og samtidig – som bivirkning – skaber glæde omkring sig.

Med udgangspunkt i hvad videnskaben ved om menneskets biologi, psykologi og fysiologi fortæller Chris om konflikten mellem det moderne menneskeliv, og så de grundlæggende behov, som vi alle har. Der er brug for at ændre livsstil for at komme i balance, men hvordan tager man den snak med patienten – og hvem ved – måske har man også selv brug for et grundigt livsstilseftersyn.

Kursusudbyder:  
**Sund Kommunikation**  
Kontakt: Michael Harris  
[www.sund-kommunikation.dk](http://www.sund-kommunikation.dk)

**Sund Kommunikation** er en forskningsbaseret kursusvirksomhed, der udbyder skræddersyet kompetenceudvikling til ledere og medarbejdere i sundhedssektoren

**Mail:**  
Post@michaelharris.dk

**Telefon:**  
27 18 13 16