

FØLER PATIENTERNE SIG HØRT?



Brug samtalen
til at skabe
tilfredse patienter
- og mærkbare
resultater...

Samtaler, der virker...



Gode samtaler gør en forskel.

Det ved vi!

Samtalerne med patienten er ofte det, der bærer sundhedsindsatsen.

Men hvordan kan I møde og motivere patienten i samtalen - så jeres faglighed reelt gør en forskel?

Det er det, vi underviser i.

Hvilke resultater vil I have?

I samtalen med patienten er der altid to ekspertiser, der skal mødes:

Medarbejderens faglighed på den ene side og patientens indsigt i eget liv på den anden.

I den gode samtale formår medarbejderen at bygge bro mellem de to. Det betyder, at patienten føler sig mødt med nærvær og engagement. Og som sundhedsfagligt personale kan I målrette samtalen efter patientens aktuelle ståsted.

Resultatet er, I udnytter tiden effektivt. I når det, I sætter jer for, og I kan motivere patienten til at tage ansvar for sin behandling og sundhed.

Lær at udnytte tiden effektivt

Tid er en dyrebar ressource både for jer og patienterne, og set i det perspektiv er der meget at vinde ved at styrke samtalerne:

- Samtalerne får en målrettet struktur og sætter fokus på det væsentlige.
- I sparer tid, både under samtalen og efterfølgende.
- I involverer patienten i egen sundhed og behandling.
- I får højere patienttilfredshed og færre klager.
- Medarbejderne bliver mere tilfredse i jobbet.

Bedre kontakt, bedre patientforløb

Kurserne sigter direkte på at styrke kontakten med patienterne i samtalerne. Udgangspunktet er at møde patienten og de pårørende med en åben og empatisk indstilling. På den baggrund lærer I at etablere en fælles dagsorden, indhente den relevante information, formidle alvorlige beskeder, vurdere patientens motivation for ændringer og dermed vælge de interventioner, der reelt gør en forskel for den enkelte patient.

Metoden giver samtidig en fælles platform for, hvordan I taler med patienterne fra første kontakt og i hele deres forløb. Dermed skaber I også en konstruktiv kommunikationskultur kollegerne imellem.

Calgary-Cambridge – en evidensbaseret metode

Vores kurser tager deres afsæt i Calgary-Cambridge-metoden. Den er evidensbaseret og indgår allerede i uddannelsen af læger i Danmark.

Hvor vil I begynde?

I kan vælge kurser og oplæg af forskellig varighed og dybde. Her er tre gennemprøvede forslag - og vi former også gerne et kursus specielt efter jeres ønsker.

1. Øjenåbner

Her får deltagerne en kort introduktion til metoden og afprøver den i praksis med øvelser, der er relevante for deres hverdag.

Varighed: 3 timer

Antal deltagere: 10-24

2. Overblik og træning

Deltagerne får overblik over, hvordan de kan bruge metoden i forskellige patientsituationer. Gennem træning får de også et godt indtryk af deres egne arbejds punkter. Vi arbejder med flere typer samtaler, og alle deltagere får personlig konstruktiv feedback.

Varighed: 2 dage i sammenhæng

Antal deltagere: op til 16

3. Indsigt og udvikling

Deltagerne får overblik over, hvordan de kan bruge metoden i forskellige patientsituationer. De får også et godt indtryk af deres egne arbejds punkter, både gennem træning og gennem videooptagelser. Vi arbejder med flere typer samtaler, og alle deltagere får personlig konstruktiv feedback.

Varighed: 3 dage i alt 2 dage i sammenhæng samt en dag til opfølgning.

Inden den sidste dag får deltagerne tid til at træne og optage en selvvalgt kommunikationssituation på video. Sidste dag får de individuel feedback på videooptagelsen og ekstra kommunikationstræning.

Antal deltagere: op til 16

Priser

Vi aftaler prisen individuelt alt afhængigt af kursusvalg, antal deltagere og om I selv stiller lokaler og forplejning til rådighed.

Alle kurser er inkl. kursusmaterialer og to undervisere.

Kontakt os

Vi er altid åbne for en snak om jeres individuelle ønsker og et konkret tilbud.

Ring til Bente Bassett på telefon 29 31 97 22

eller til Susanne Holm Kristensen på 31 58 80 40

”Medarbejderne er blevet bedre til at spotte patientens reelle behov og sikre sig, at patienten har fået svar på sine spørgsmål.”

Oversygeplejerske Edel Kirketerp, Sygehus Lillebælt Kolding

Kontakt os og hør nærmere

Mennesker gør forskellen

Vi er optaget af at udvikle mennesker, personligt og fagligt - noget vi har en solid baggrund for, både fra den primære og sekundære sundhedstjeneste i Danmark. På vores kommunikationskurser har vi specielt fokus på at skabe grobund for den gode kontakt mellem patient og personale. Fordi vi ved, det virker.



Susanne Holm Kristensen

Sygeplejerske, certificeret underviser i Calgary-Cambridge metoden og Den professionelle samtale.

Susanne kommer fra diabetesområdet. Her har hun både den kliniske baggrund og mange års erfaring som underviser, foredragsholder og undervisningsleder.

Kontakt:

Telefon 31 58 80 40

E-mail suho@diacation.dk

Se også www.diacation.dk



Bente Bassett

Cand.scient.san., certificeret underviser i Calgary-Cambridge metoden og flere lederuddannelser.

Bente har en baggrund som leder, underviser og facilitator af udviklingsprocesser. Hendes fokus er det strategiske, og hun lægger afgørende vægt på at relatere teori til praksis.

Kontakt:

Telefon 29 31 97 22

E-mail bente@bassett-consulting.dk

Se også www.bassett-consulting.dk

”Når personalet behersker kommunikation bliver kommunikationen med og kontakten til patienten bedre”.

Oversygeplejerske Edel Kirketerp, *Sygehus Lillebælt Kolding*

