



# Det kommunikerende hospital - i forandring

HOTEL NYBORG STRAND DEN 26. – 27. AUGUST 2008

Kommunikationsafdelingen bør spille en væsentlig rolle, når hospitalsplanen sætter skub i både store og små forandringsprocesser: Der skal fusioneres og lukkes ned, flyttes rundt og laves om. Mange har udsigt til nye kollegaer og chefer, og der sker ændringer i måder at arbejde og lede på.

Forandringskommunikation er en kernekompetence i den strategisk funderede kommunikationsafdeling. Det samme er behovet for at være på forkant, når en krise truer med at lamme dele af hospitalet eller skade dets omdømme. Under forandring og krise spiller hospitalets ledere en afgørende rolle i den interne kommunikation. Stadigt flere efterspørger rådgivning og hjælp til at udvikle den lokale kommunikation med medarbejderne eller ledergruppen. Nu har kommunikationsmedarbejderen chancen for at træde i karakter som strategisk sparringspartner.

Konferencen er målrettet kommunikationsansvarlige og –interesserede medarbejdere og ledere på danske hospitaler. Programmet består af tre elementer:

- Førende forskere perspektiverer de aktuelle udfordringer i 'det kommunikerende hospital'
- Dygtige praktikere inspirerer med cases, der også kan bruges i *din* dagligdag
- Du opdaterer din faglige viden og værktøjskasse med systematisk erfaringsudveksling blandt kolleger fra hele landet.

Pris inkl. fuld forplejning, overnatning i enkeltværelse samt fagligt program  
5.200 kr. plus moms.

**Tilmelding senest den 1. april 2008 via e-mail på: [post@hellepetersen.dk](mailto:post@hellepetersen.dk)**



Det er anden gang, at kommunikationsforsker Helle Petersen stiller skarpt på de kommunikative udfordringer i det danske hospitalsvæsen. Med udgangspunkt i hendes forskningsprojekt "*Strategisk Kommunikation i hospitalsvæsenet. Intern kommunikation i relation til patienttilfredshed, kvalitet og omdømme*" og erfaringerne som rådgiver for hospitalsledelser har hun sammensat et aktuelt program målrettet hospitalers og regioners kommunikationsfolk.

Læs mere om Helle Petersens rådgivning og forskning på  
[www.hellepetersen.dk](http://www.hellepetersen.dk)

## Tirsdag den 26. august

9.30

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

10.00

### Velkomst og introduktion til konferencen

*Kommunikationsforsker Helle Petersen, ph.d.*

I programmets første del introduceres konferencens røde tråd, som er sammensat af den nyeste forskning og cases fra danske hospitaler. Her skabes en fælles forståelse for de aktuelle kommunikationsudfordringer i hospitalsvæsenet. Du får indsigt i styrker og svagheder ved hospitalers tilgang til kommunikation, og konkret inspiration og værktøjer der kan øge kommunikationskvaliteten og ruste dig til en foranderlig tid.

- Hvordan har hospitaler og regioner prioriteret kommunikation i de seneste to år?
- Hvor er de aktuelle udfordringer i ”det kommunikerende hospital”?
- Hvad opnår man ved at styrke kommunikationsindsatsen – og hvordan kan det måles?

10.30

### Forandring i hospitalsvæsenet

*Professor Steen Hildebrandt, Aarhus Universitet*

Hospitalsplanen har sat skub i forandringsprocesser på de danske hospitaler. Der skal fusioneres og lukkes ned, flyttes rundt og laves om. Nye kolleger og chefer er i sigte, og der sker ændringer i måden at arbejde på. Nogle hospitaler mærker hospitalsplanens konsekvenser mere end andre. Men også de kommende år vil stå i forandringens tegn, så indsigt i forandringens natur vil være en kernekompetence for den strategiske kommunikator.

- Forstå forandringens natur og psykologiske aspekter
- Sådan påvirkes ledere og medarbejdere
- Hvilken rolle spiller kommunikation i forandringsledelsen?

12.30

### Frokost

13.45

### Forandringskommunikation – lederne har brug for din hjælp!

*Kommunikationsforsker Helle Petersen, ph.d.*

”Kommunikationsafdelingen? De tager sig jo af pressen og pjecerne.” Sådan svarer ledere, når de ikke beder om intern men om ekstern hjælp til at forbedre kommunikationen med afdelingens medarbejdere eller ledelsesgruppen. Det kan være en god idé at få hjælp til udvikling udefra. Men med en effektiv værktøjskasse kan den interne kommunikationsafdeling gøre meget for at hjælpe de ledere, der selv tager initiativ til en bedre kommunikation.

- Sådan udvikles hospitalets lederkommunikation
- Forandrings- og beslutningskommunikation er lederes store udfordring – sådan kan du hjælpe på en effektiv måde
- Få ny inspiration til den strategiske kommunikationsrådgivning

## Tirsdag den 26. august

14.45

### **Kaffe, te og frugt**

15.15

### **Patientens møde med sundhedsvæsenet** - anbefalinger for kommunikation, medinddragelse og kontinuitet

*Professor, Ph.d. Jan Mainz, formand for Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedsvæsenet, Århus Amt og Århus Universitet*

Hvad har man lært om kommunikationens betydning for de mellemmenneskelige relationer i det store forskningsprojekt om ”de bløde værdier”, skabt i samarbejde mellem en lang række forskere, Århus Amt, Sundhedsstyrelsen, de sundhedsfaglige organisationer og en række patientforeninger? Projektet indgår i den nationale strategi for kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet og har resulteret i et sæt operationelle anbefalinger vedrørende kvalitet i relationerne mellem patient og sundhedsvæsen. Og hvor ser projektlederen ved det danske indikatorprojekt de store udfordringer for kommunikation, kvalitet og ledelse?

- Hvad er argumenterne for at prioritere den mellemmenneskelige kommunikation på hospitalet?
- Hvor er de væsentligste kommunikationsudfordringer på hospitalet?
- Hvordan samtænkes kvalitet og kommunikation?
- Og hvad med det strategiske niveau: hvilken rolle spiller direktionen, afdelingsledelsen og hospitalets – eventuelle – kommunikationsmedarbejder for kommunikationskvaliteten?

16.45

### **Kommunikation mellem mennesker**

*Refleksion over konferencens tema ved forfatter og sognepræst Johannes Møllehave.*

18.30

### **Middag**

20.30

### **Netværk og erfaringsudveksling**

Efter middagen er plenum omdannet til en ”mini-messe” med stande, hvor deltagernes medbragte kommunikationsmaterialer præsenteres. Eksempelvis kan der være end stand for ”patientkommunikation”, en stand for ”kommunikationspolitikker”, en stand for ”måling af kommunikationsindsatser” osv. Her får man overblik over, hvad der rør sig i hospitalernes kommunikationsafdelinger, og man kan lade sig inspirere af kollegers materialer og erfaringer. Som forberedelse til konferencen bliver alle tilmeldte bedt om at udfylde et lille spørgeskema, der afdækker hvilke erfaringer fra de seneste to år, man selv kan videregive, og hvilke emner, man selv ønsker konkret inspiration til.

## Onsdag den 27. august

9.00

### **Krisekommunikation – vær forberedt når det gælder!**

*Professor Finn Frandsen og lektor Winni Johansen, Handelshøjskolen i Aarhus*

Danske hospitaler bugner af potentielle kriser. Fra den store omgang roskildesygge eller fund af bakterier i drikkevandet til den uendelige række af ting, der kan gå galt i det enkelte patientforløb. Hvad enten krisen er potentiel, ulmende eller ruller for fulde omdrejninger, skal der arbejdes intensivt med krisekommunikation. Hør vores førende forskere på området fortælle, hvad god krisekommunikation er, og hvordan du bedst er forberedt, når krisen rammer.

- Hvornår er der tale om en krise – og hvilke typer kriser findes?
- Hvordan scanner man sit hospital for potentielle krisesituationer?
- Hvornår skal man kommunikere – hvornår skal man lade være?
- Hvad er optimal krisekommunikation i hospitalsvæsenet?

10.30

### **Kaffe**

11.00

### **Dash-krisen – i orkanens øje**

*Kommunikationsdirektør Anne Bove-Nielsen, SAS*

Et SAS fly - SK1209 - måtte 9. september 2007 nødlande i Aalborg Lufthavn. Herefter fulgte yderligere to havarier – et i Vilnius og et i København. Heldigvis skete de tre havarier uden at nogen passagerer kom alvorligt til skade, men med ét befandt SAS sig i en krise. Kommunikationsdirektør Anne Bove-Nielsen befandt sig i orkanens øje under krisearbejdet. Få indsigt i, hvordan SAS håndterede krisen, herunder:

- Hvordan arbejder SAS med krisekommunikation?
- Hvilke erfaringer har man gjort sig under Dash 8-krisen?
- Hvad er kommunikationsdirektørens anbefalinger til andre?
- Få konkret input til det proaktive kriseberedskab.

12.30

### **Frokost**

13. 30

### **Walk and Talk**

Nyd den smukke udsigt ved Nyborg Strand med en mundfuld frisk luft og tid til netværk.

14.15

### **Kaffe**

## Onsdag den 27. august

14.30

### **Sikker mundtlig kommunikation**

*Overlæge Kurt Nielsen, anæstesiologisk afdeling, Sygehus Nord, Roskilde*

Op mod 70 % af alvorlige utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet skyldes helt eller delvist kommunikationsproblemer. Indenfor feltet medicinsk simulation har man hentet inspiration fra luftfarten, hvor der findes tilsvarende data. Her har denne viden medført, at man i flere lande underviser og evaluerer alt personale i kommunikation, teamledelse og samarbejde – ”crew resource management”. CRM erkender, at mennesker begår fejl, og at sikker kommunikation ikke kan tages for givet – men at det kan læres.

- Hør hvordan CRM blev skabt på en NASA-workshop i 1979 – efter en forskningsmæssig gennemgang af flys ’sorte bokse’ og deres afsløring af de menneskelige fejl, der begås
- Danmark er internationalt med i spidsen af medicinsk simulation, men simulationsmiljøer er kostbare både i oprettelse og i drift. I et forsøg på at udbrede viden om CRM til større dele af sundhedsvæsenet introducerede man et nyt læringskoncept med projektet ”Sikker mundtlig kommunikation”
- Bliv introduceret for konceptet – og hør de første erfaringer fra danske hospitalsafdelinger

15.30

### **Når organisationen kommunikerer & kommunikationen organiserer**

*Nyt ph.d.-projekt ved Anja Svejgaard, Center for Health Management, Copenhagen Business School*

Der formuleres krav til hospitalernes kommunikation både i de politiske landskaber og blandt sundhedsvæsnets patienter og øvrige interessenter. Det handler ikke bare om formidling. Kommunikation er en væsentlig forudsætning for gennemsigtighed, sammenhæng i patientforløb, compliance, læring, ligestilling, sikkerhed, medinddragelse, patienttilfredshed m.v. Hospitalens kommunikation er et fleksibelt begreb, der træder frem både som strategisk mål og konkret værktøj, problem og løsning.

Hør om et nyt ph.d.-projekt, der skal give svar på:

- Hvorfor og hvordan kommunikation er dukket op som reflekteret strategi og værktøj i sundhedsvæsenet?
- Hvordan strategisk kommunikation organiserer relationen mellem borger og stat?
- Hvordan de tre relevante arenaer spiller ind: politisk styring af hospitaler og borgerroller, hospitalsorganisationens konkrete relationer til borgeren samt hospitalets organisatoriske strategier?

16.00 – 17.00

### **Opsamling og evaluering**