

# Servicekultur i sundhedsvæsenet?

Hvorfor? Hvordan?

Invitation til deltagelse i årsmøde 2020



Onsdag den 27. til fredag 29. maj 2020  
Best Western Plus Hotel  
Centrumpladsen 1 · 5700 Svendborg



Dansk Selskab for ledelse  
i Sundhedsvæsenet



# Forord

*Er et sundhedsvæsen i dag ikke mere end høj faglig kvalitet og høj patientsikkerhed? Patienter og borgere skal vel med rette kunne forvente et tidssvarende serviceniveau. Hvor er dilemmaerne? Kan man overhovedet adskille den faglige kvalitet forstået som behandling, undersøgelse, pleje og rehabilitering fra alt det, der ligger uden om den snævert definerede behandling? Fx kommunikation, fysiske rammer, kost, rengøring og nem adgang. Og er patientoplevelsen en indikator for vores succes?*

Vi har valgt et – for nogle – måske lidt kontroversielt tema for årsmødet i DSS i maj 2020, nemlig *servicekultur*.

Man kan hurtigt begynde en akademisk diskussion og analyse af begreber med udgangspunkt i brugerinddragelse, patienttilfredshed, kundeservice og servicekultur. Er patienter tilstrækkeligt informeret om risici, bivirkninger, om hvordan medicin skal indtages m.v.? Hvordan med hensyn til særlige ønsker, præferencer, angst, tryghed osv. – er alt dette kerneydelser, som bør leveres med høj kvalitet eller noget, som kan leveres i mindre grad. Opfatter sundhedsvæsenet dig som kunde eller patient, og er der en modsætning?

Servicekultur defineres af nogle som et *mindset* i organisationen, hvor patienter bør møde et sundhedsvæsen før, under og efter et behandlingsbeløb, der er kendetegnet ved positive oplevelser.

Vi har formentlig alle oplevet eller hørt om episoder og oplevelser, som bestemt ikke er udtryk for det, vi gerne vil levere til patienten eller pårørende i sundhedsvæsenet:

- Indkaldes til operation – det viser sig at være en forundersøgelse
- Patienten bliver ikke spurgt, om han er bekymret for undersøgelse eller behandling
- Lægen taler og informerer, i medens sygeplejersken uddeler diverse materialer – og hvor skal du så deponere din opmærksomhed?
- Der er rod i medicinen – patienten aner ikke, hvad der er op og ned
- Patienten bliver sendt hjem uden krykker eller andre nødvendige hjælpemidler
- Det er nærmest umuligt at komme igennem på telefonen til egen læge
- Man bliver indkaldt til kl. 10.30 på hospitalet – men kommer først til kl. 14.00
- Maden der serveres, er ikke lige det, patienten ønsker sig på det tidspunkt
- Lægeseekretæren ser ikke op, men skriver blot på tastaturet uden kontakt
- Umuligt at finde en parkeringsplads
- Bliver indlagt på en flersengsstue med larm og uro

Hvad tænker du? Er det service eller kerneydelse, og hvor er de vigtigste forbedringsmuligheder – samt har vi råd til en tidssvarende servicekultur, koster god service noget, og hvad er servicekultur.

Emnet er nogle gange belagt med tabu, og ikke alle mener, det overhovedet er vigtigt. Fokus på servicekultur er nogle gange ikke ret stort.

Fremtidens patienter er anderledes og har anderledes forventninger samt stiller anderledes krav end nutidens patienter. Det opleves i dagligdagen i sundhedsvæsenet.

Et stærkt, offentligt sundhedsvæsen med høj tilslutning og accept skal have fokus på både stringent, faglig kvalitet og den service, der knytter sig til selve behandlingen. Ellers sætter vi befolkningens tillid og opbakning på spil.

Udgangspunktet for temaet på DSS's årsmøde er at skabe rum for debat om muligheder for at skabe forbedringer i sundhedsvæsenet, der medvirker til at skabe et bedre sundhedsvæsen uden at (i øvrigt relevante)

diskussioner om ressourcer kommer til at skygge. Det er vores forventning, at debat om servicekultur også kan bidrage til et bedre arbejdsmiljø og en bedre trivsel.

Vi har sammensat et program for årsmødet 2020, der både indeholder oplæg på mikro- og makroniveau. Der vil således være input til både strategi, planer, indsatser, men også input, der kan tages med hjem og anvendes i en travl hverdag.

Du har selv rig mulighed for at komme med input og synspunkter i både formelle og uformelle rammer.

Vores fælles røde tråd gennem hele årsmødet er ledelse og servicekultur.

Årsmødet 2020 er som noget nyt planlagt i fællesskab med Danske Regioner, det er vi i DSS glade for og stolte af.

*Vi glæder os til at byde dig velkommen på vores årsmøde 2020.*



**Dansk Selskab for ledelse  
i Sundhedsvæsenet**

# Program for årsmøde

## Onsdag

### Kl. 14.30 Byvandring i Svendborg med fokus på sundhed og sygdom gennem historien

Ved journalist, forfatter og historiefortæller *Anita Lillevang*

Hvad døde svendborgerne af i middelalderen? Hvordan stod det til med vandforsyning, affald og spildevand i en købstad med en bakket topografi, tæt bebyggelse og talrige køer og grise inden for bygrænsen? Og hvad gjorde man i en livlig havneby, når der var kolera i omløb?

Vores guide, Anita Lillevang fra Svendborg Museum, tager os med rundt i byen og på havnen og fortæller bl.a. om rottebefængte boliger, løstgængende fruentimmere og skumle værtshuse; en afholdsbevægelse der forgæves forsøger at lukke de værste »snasker« og om politiforhør af patienter, der ligger på sygehuset med veneriske sygdomme.

---

### Kl. 16.30 Mulighed for tjek ind på værelse

---

### Kl. 17.30 Generalforsamling

---

### Kl. 18.30 Aftenbuffet i restauranten

---

### Kl. 20.00 Foredrag om nærværende kommunikation.

Ved skuespiller *Niels Anders Thorn* (kendt fra »Strisser på samsø«, »Taxa«, »Broen II« og »Forbrydelsen II« m.fl.)

Foredrag om de signaler, vi sender til hinanden på en arbejdsplads.

Signaler som er en integreret del af den måde, som vi kommunikerer på – og meget sker via kropssprog og stemmeføring – hele tiden, uafbrudt! Bevidst og ubevidst.

Det handler om meningsfuldhed, fokus, modstand og om klar og tydelig kommunikation.

---

### Kl. 21.00 Tid til besøg i standområdet samt netværke

– der serveres vin og øl

---

## Torsdag

**Kl. 7.00** Morgenbuffet, stand-besøg og netværke

---

**Kl. 9.00** Velkomst

Ved vicedirektør *Peter Mandrup* Nordsjællands Hospital, ordstyrer og formand for DSS

---

**Kl. 9.15** Indlæg

Ved MF *Jane Heitmann* (V), formand for sundhedsudvalget Folketinget

---

**Kl. 10.00** Pårørende fortælling

Ved *Julie Rubow*

Kendt fra DR-Dokumentar »En stille forsvinden« og sin blog om hele forløbet.  
[www.livetmedalzheimer.dk/author/julierubowjacobsen](http://www.livetmedalzheimer.dk/author/julierubowjacobsen)

---

**Kl. 10.45** Kaffepause i stand området

---

**Kl. 11.15** Benhård prioritering, 400 patientforløb i døgnet

– Er god service muligt? Akutmodtagelsen, Herlev-Gentofte Hospital

Ved ledende overlæge *Lisbet Ravn* og ledende oversygeplejerske *Susanne Juul*.

---

**Kl. 12.00** Frokost

---

**Kl. 13.00** Første runde i workshops – vælg en af følgende workshops:

**A** Hvem definerer behovet for service og servicekultur – set fra et kliniknært perspektiv

**Facilitator**

**Maria Brinck Krog**, oversygeplejerske ved Regionshospitalet Silkeborg og medlem af DSS-bestyrelse

**Indlæg**

Ved **Lene Brink Hundebøll**, afdelingssygeplejerske ved Regionshospitalet Silkeborg

**B** Servicekultur, masseproduktion og organisering

**Facilitator**

Markedschef **NIRAS**  
**Michael Møller**, medlem af DSS-bestyrelse

**Indlæg**

Ved **Kjeld Møller Pedersen**, professor ved Syddansk Universitet

**C** Servicekultur: Hvad betyder noget for patienter og pårørende.

**Facilitator**

**Dorthe Crüger**, tidligere sygehusdirektør, Sygehus Lillebælt

**Indlæg**

Ved pårørende og service-designer **Søren Bechmann**

# Program fortsat

Kl. 14.00    Pause

---

Kl. 14.30    Anden runde i workshops – vælg en af følgende workshops:

**A** Hvem definerer behovet for service og servicekultur – set fra et klinisknært perspektiv

**Facilitator**

**Maria Brinck Krog**, oversygeplejerske ved Regionshospitalet Silkeborg og medlem af DSS-bestyrelse

**Indlæg**

Ved **Lene Brink Hundebøll**, afdelingssygeplejerske ved Regionshospitalet Silkeborg

**B** Servicekultur, masseproduktion og organisering

**Facilitator**

Markedschef NIRAS  
**Michael Møller**, medlem af DSS-bestyrelse

**Indlæg**

Ved **Kjeld Møller Pedersen**, professor ved Syddansk Universitet

**C** Servicekultur: Hvad betyder noget for patienter og pårørende.

**Facilitator**

**Dorthe Crüger**, tidligere sygehusdirektør, Sygehus Lillebælt

**Indlæg**

Ved pårørende og service-designer **Søren Bechmann**

---

Kl. 15.30    Pause

---

Kl. 15.45    **Hvilken rolle og muligheder har vi i forhold til at skabe god service?**

Ved centerchefsygeplejerske HD *Mette Friis*, Juliane Marie Centret/Børneriget, Rigshospitalet

---

Kl. 16.30    **Spot fremtidens sundhedsvæsen – feedbackkrise eller åndelig krammer? Forventninger til service fra patienter og pårørende**

Ved fremtidsforsker *Lise Lotte Lyngsø*

---

Kl. 17.15    **Pause og netværke**

---

Kl. 19.00    **Reception i standområdet**

Velkomstdrink samt 1 minuts præsentation af stande

---

Kl. 19.30    **Middag**

---

Kl. 22.00    **Øl og vin og netværke i standområdet**

---

## Fredag

**Kl. 7.00** Morgenbuffet, stand-besøg og netværke

---

**Kl. 9.00** God morgen og velkommen igen

Ved *Peter Mandrup*

---

**Kl. 9.15** »Hvad koster god service?« Hvad er god service?  
– og hvad koster det hvis man ikke har fokus på god service?

Ved hospitalschef *Mette Toftdahl*, Aleris-Hamlet

---

**Kl. 10.00** Hvad er service? Hvad er god service? Og hvordan designer vi det?

Gennem praktiske eksempler vil *Lotte Raun* fortælle om sit arbejde som servicedesigner, og om hvordan hun bruger metoder fra designverdenen til at re-designe serviceydelser i og uden for sundhedssektoren.

Ved ph.d. senior service designer *Lotte Raun*, Dubai Airports.

*Lotte Raun* har skrevet ph.d. om »servicedesign på hospitaler«.

---

**Kl. 11.00** Pause

---

**Kl. 11.10** Kultur og klinik. Hvordan møder vi bedst brugernes forventninger om et servicemindet sundhedsvæsen?

Ved *Karin Friis Bach*, formand for Danske Regioners Sundhedsudvalg og næstformand i Region Hovedstaden

---

**Kl. 11.30** Tak for denne gang

Med sandwich, frugt og sødt to-go

---



## Praktiske oplysninger

### Tid

Onsdag den 27. maj 2020 kl. 14.30 til  
fredag den 29. maj 2020 kl. 11.30.

**OBS:** Tilbud om byvandring onsdag den 27. maj 2020 kl. 14.30 – 16.30. Husk at afkrydse i tilmeldingen, såfremt du vil deltage i denne.

### Sted

Best Western Plus Hotel Svendborg, Centrumpladsen 1, 5700 Svendborg, tlf. 62 21 17 00.  
Alle værelser på hotellet er udstyret med bad/toilet, telefon, TV, kaffe og te, føntørrer og fri WiFi.

### Parkering m.m.

Best Western Hotel Svendborg ligger midt i byen, kun 1 kilometer til motorvej (og i gå-afstand ifm. offentlig transport). Hotellet råder over privat parkering bag ved hotellet.

### Arrangør

Dansk Selskab for ledelse i Sundhedsvæsenet.

### Yderligere information

**Årsmødets faglige del:** Kontakt venligst formand for DSS Arrangementsudvalg, Michael Møller, tlf. 29 60 06 18.

**Årsmødets praktiske del:** Kontakt venligst DSS Sekretariatet, Karin Clausen, kac@niras.dk, mobil: 27 21 91 07.



Dansk Selskab for ledelse  
i Sundhedsvæsenet

### Deltagere

Årsmødet er tværfagligt og henvender sig til aktører i sundhedsvæsenet, herunder ledere og mellemledere på alle niveauer samt sundhedsfaglige personer med interesse for emnet. Oplæggene retter sig mod hospitaler/sygehuse, psykiatrien, primærsektoren, praktiserende læger, regioner, kommuner samt private virksomheder, organisationer og styrelser.

### Studerende

Studerende tilbydes at deltage i den formelle del af programmet til »studerterpris« – ring for nærmere oplysninger – tilmelding efter først-til-mølle-princippet!  
Kontakt Karin Clausen.

### Deltagergebyr – inkl. overnatning/forplejning

Pris for DSS-medlemmer . . . . . 4.995 kr.  
Pris for ikke-medlemmer . . . . . 5.995 kr.

### Tilmelding

Tilmelding foretages via internettet på [www.dssnet.dk](http://www.dssnet.dk). Tilmelding sker efter først-til-mølle-princippet **senest fredag den 1. maj 2020** (tilmelding er bindende) – *bemærk begrænset antal pladser*. Såfremt du skulle blive forhindret, er du velkommen til at sende en stedfortræder, i givet fald, kontakt venligst DSS Sekretariatet.

### Sekretariat

Tlf. 27 21 91 07 · E-mail: [kac@niras.dk](mailto:kac@niras.dk)

### Stande

Ønsker du/I at deltage med en stand, kontakt venligst Karin Clausen, mobil 27 21 91 07.

Brænder du for at udvikle bedre ledelse i sundhedsvæsenet?

## BLIV KLOGERE MED DSS!

Interesserer du dig for strategisk og operationel ledelse, er et medlemskab af Dansk Selskab for Ledelse i Sundhedsvæsenet helt sikkert noget for dig.

DSS er et tværfagligt netværk og inspirationsforum bestående af hospitals-, center- og afdelingsledelser, samt den kommunale og den private sektor.

### Hvad får du for de 500 kr., som et personligt medlemskab koster om året:

– Mulighed for at deltage i minimum 3 årlige arrangementer – et forårs- og efterårsseminar samt et årsmøde. Kendetegnen for arrangementerne er et højt, fagligt og relevant indhold om aktuelle temaer med tyngde og videndeling og med et klart udviklingsperspektiv i forhold til fremtidens sundhedsvæsen. DSS bruger også aktivt at involvere deltagerne på seminarer og årsmøder, ligesom vi vægter samarbejde med forskningsmiljøer.

– Mulighed for at læse om topaktuelle emner af både kendte og mindre kendte navne inden for sundhedsvæsenet. Læsestoffet, der både inspirerer og provokerer, dumper ind i din elektroniske postkasse 8 gange om året i form af Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen.

Er du blevet nysgerrig efter at vide mere, så besøg vores hjemmeside på [DSSnet.dk](http://DSSnet.dk) – eller find os på twitter, facebook og LinkedIn – søg på Dansk Selskab for ledelse i Sundhedsvæsenet eller [DSSnet.dk](http://DSSnet.dk).

Det vil glæde os til at byde dig velkommen i Dansk Selskab for ledelse i Sundhedsvæsenet.

Opret dig som medlem via DSS' hjemmeside, eller send en mail herom enten til [info@dssnet.dk](mailto:info@dssnet.dk) eller til kasserer for DSS, Holger Skott, [fam.skott@mail.dk](mailto:fam.skott@mail.dk)

Dansk Selskab for ledelse i Sundhedsvæsenet blev stiftet i 1912.

Bestyrelsen, arrangementsudvalget samt redaktionsudvalget under DSS består af repræsentanter fra både offentlige og private virksomheder