

# En pårørende på rejse i sundhedssystemet

– et foredrag med dobbeltperspektiv på service, oplevelse, ansvar og menneskelighed

Søren har i 20 år beskæftiget sig med service og servicedesign. Ikke mindst i sundhedssektoren, hvor han har holdt adskillige foredrag, faciliteret workshops m.v. I 2017 blev han i løbet af 20 måneder selv sendt på fire rejser i sundhedssystemet som pårørende og patient. Fire rejser som ufrivilligt frivillig som han (heldigvis) aldrig tidligere havde været på. Og som han havde svært ved for alvor at skabe overblik over.

Da han landede på begge ben igen, kombinerede han sit faglige ståsted som servicedesigner med rollen som pårørende og patient. Det er baggrunden for dette foredrag, der handler om service i sundhedssystemet i almindelighed og om rejsen som pårørende gennem systemet i særdeleshed.

Med afsæt i den meget personlige oplevelse peger Søren i foredraget på en række temaer, der er væsentlige og helt centrale, når talen falder på service i sundhedsvæsenet. Foredraget inddrager også andre relevante observationer fra Sørenns arbejde med hospitaler og andre dele af sundhedssektoren.

Foredraget afsluttes med en række helt konkrete anbefalinger.

## Målgruppe

Foredraget henvender sig til ledere, medarbejdere og beslutningstagere i sundhedssektoren, der arbejder med service, patient- og pårørenderejser. Relevant for klinikere, administrative funktioner, kvalitets- og udviklingsansvarlige samt undervisere.

## Udbytte

Deltagerne får nye perspektiver på service og pårørenderejser i sundhedsvæsenet, indsigt i centrale udfordringer set fra både faglig og personlig vinkel samt konkrete, anvendelige anbefalinger til forbedring af praksis.

## Hvad siger tilhørerne?

Tak for super gode og vedkommende inputs til, hvordan vi kan udvikle sundhedsvæsenet.  
– Poul Michaelsen, Hospitalsdirektør, Hospitalsenheden Vest

Tusind, tusind tak for din præsentation. Det var virkelig værdifuldt.

– **Mette Terp Høyby, Associate Professor, Klinisk Medicin, Aarhus Universitet**

Søren udfordrede vores traditionelle opfattelse af kerneydelsen på den mest indsigtfulde og respektfulde måde.

– **Karen Søeby, Ledende overlæge, Sjællands Universitets Hospital**

Med Sørenns dobbelte perspektiv som pårørende og servicedesigner serverede han med stor autoritet og indlevelse en kraftfuld cocktail af fagligt stærke pointer og prægnante oplevelser.

– **Kliniker på konference om patientinvolvering i Region Hovedstaden**

Det var virkelig inspirerende, og det blev også en god eftermiddag, hvor vi blev konkrete på vores service både overfor patienter og pårørende, men også internt i huset. Der var mange roser ...

– **Anne Louise Christensen, ledende overlæge, Hospitalsenheden Vest**

Søren brugte sine kompetencer som servicedesigner og sin erfaring som pårørende til at inspirere deltagerne til at se, hvordan selv helt små greb og meget grundlæggende medmenneskelige kompetencer, kan gøre en verden til forskel for patienter og pårørende. Oplægget blev leveret med humor og indlevelse, så der var plads til både latter og refleksion.

– **Anja Bihl-Nielsen, DemensKoordinatorer i Danmark**



## Litteratur

Dette foredrag bygger blandt andet på Sørenns bøger "Kunderejsen" og "Ha' en fortsat god dag!".

## Søren Bechmann

er foredragsholder, forfatter og konsulent. Han har skrevet ni bøger og holder hvert år et stort antal foredrag. Tilhørerne beskriver ofte foredragene som inspirerende, afslappede og humoristiske.

## Kontakt og praktik

Indholdet i dette foredrag kan tilpasses og kombineres med andre foredrag efter nærmere aftale. Varighed og pris aftales individuelt. Booking på tlf. 4044 7828 eller sb@sorenbechmann.com

Søren Bechmann  
www.sorenbechmann.com