



Kursusprogram for afd. S. 8 og 9 jan. 2007. TEMA: SERVICE.

Dag 1:

- Kl. 08.15 – 10.00 Service v/spl. Kirsten Dueholm Hansen
1. Om det at være kunde
 2. Begrebet Service
 3. Den kundeorienterede virksomhed
- Kl. 10.15-12.15 De muslimske patienter og pårørende v/sundhedsplejerske Hanne Odbjerg
1. Islam - religion/kultur
 2. Familiemønstre - børneopdragelse
 3. Mellemøstlige traditioner
 4. Muslimsk sygdomsopfattelse i et dansk sundhedsvæsen
 5. Den torturramte patient/familie
- Kl. 12.15 – 13.00 FROKOSTPAUSE
- Kl. 13.00 – 15.00 Service, fortsat
4. Den kundeorienterede virksomhed, fortsat
 5. Håndtering af klager

Dag 2:

- Kl. 8.15 – 12.15 Arbejdsmiljøet v/dramaturg Kitter Keiser-Nielsen
1. Kommunikation og kropssprog
 2. Intern service
 3. Teambuilding
 4. Konflikter og stresshåndtering
- Kl. 12.15 – 13.00 FROKOSTPAUSE
- Kl. 13.00 – 14.45 Hvordan kommer vi videre? v/ Kirsten Dueholm Hansen
1. Oplæg til implementering
 2. Gruppearbejde og fremlæggelse
- Kl. 14.45 – 15.00 Evaluering