



## 24 timer på skadestuen

24 timer på skadestuen er erfaringsbaseret læring bygget op omkring et virksomhedsspil, der simulerer et hospitals udfordringer igennem 24 timer. Hospitalet, patienter, læger mv. er den ydre ramme, men det går hurtigt op for deltagerne, at der er klare paralleller til kunder, sager der skal ekspederes eller ordrer, der skal effektueres. Hver deltager leder sin egen afdeling; men hurtigt bliver det synligt, at alle er afhængige af hinanden for at opnå succes – det kræver samarbejde og tæt kommunikation. Ved spillets afslutning gennemføres refleksion og dialog med paralleller til dagligdagen.

### LÆRINGS-PUNKTER

At fokusere på: Kundeorientering, flow, flaskehalse, ressourceudnyttelse og planlægning.

- At se afhængighed, kompleksitet og konsekvenser af egne handlinger.
- At styrke kommunikation og åbenhed overfor ændringer af metoder.

### HVEM - MÅLGRUPPE

Workshoppen er relevant for alle organisationer, der vil fremme flow af materialer eller tjenesteydelser. Det gælder servicefunktioner i produktionsvirksomheder; men workshoppen er især velegnet for serviceorganisationer med direkte kundekontakt - som hoteller, restauranter, pengeinstitutter, advokater, læger, forsikringselskaber, konsulenter, rådgivere - samt naturligvis offentlig service og administration. Potentielle deltagere er ledere og medlemledere i serviceorganisationer, HR medarbejdere, projektledere og deltagere

i forbedringsprojekter med for eksempel Lean eller Six Sigma.

### HVORDAN - FORLØB

Workshoppen er bygget op omkring "Action Learning", hvor man lærer gennem "AHA - oplevelser". Der simuleres handle-mønstre fra hverdagen, hvorved man lærer gennem konkrete erfaringer med egne og andres handlemønstre.

### HVAD - INDHOLD

- Instruktion til spillet – hvordan, hvad skal der ske...
- De "24 timer" simuleringen strækker sig over, gennemføres på nogle timer.
- Resultatet gøres op – med fokus på læringspunkter.
- Der udarbejdes en forbedringsstrategi.
- De foreslåede forbedringsområder afprøves.

### STED OG PRIS:

I København den 22. april

I Trekantsområdet den 5. november

Pris for medlemmer: kr. 3.000,- pr. deltager eller fyld et spillebord til 4 for kr. 9.000,-

Pris for ikke-medlemmer: kr. 3.800 pr. deltager eller fyld et spillebord til 4 for kr. 11.400,-

### KURSUSLEDELSE

Kurset ledes af manager Jørgen C. Friis fra Deloitte, hvor han arbejder med Processer, Organisationsudvikling og Forandring. Jørgen har 15 års konsulenterfaring med bl.a. forandringsledelse og brugen af Action Learning med forskellige simuleringsspil.

### TILMELDING

For tilmelding kontakt DRFs Sekretariat på tel.: 7022 0004.

### AGENDA

- 9.00 - 9.30** Velkomst
- 9.30 - 10.15** Introduktion
- 10.15 - 12.00** Spillet - første runde
- 12.00 - 13.00** Frokost
- 13.00 - 14.00** Debriefing af første runde – Læringspunkter - Forbedringsindsat
- 14.00 - 15.00** Spillet - anden runde
- 15.00 - 15.30** Opsamling på anden runde + kaffe
- 15.30 - 16.00** Erfaringer med brug af spil - hvorfor er læring gennem spil effektiv + Afrunding