

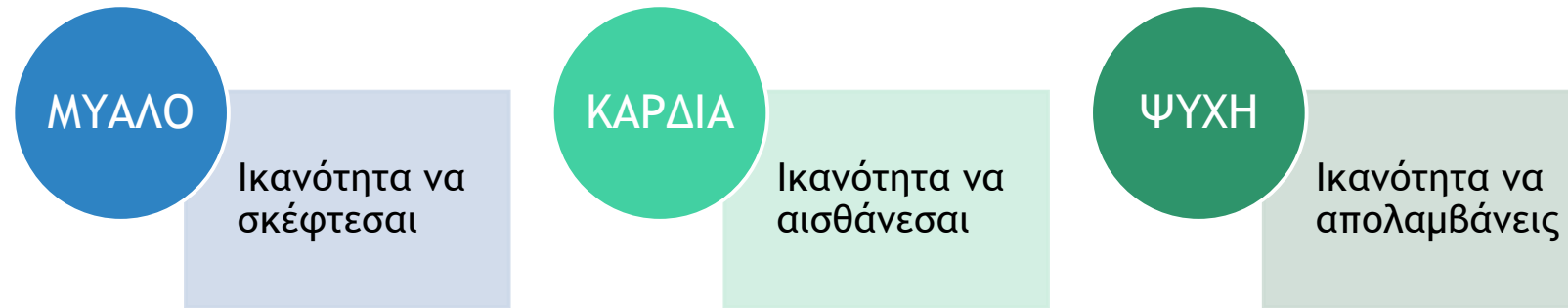
Coaching in HealthCare

Dr. Med. Elena Vlachou
Spec. Gyn & Obstetrics
Senior Advisor / Certified Coach

Special acknowledgement to:

- ▶ Mrs B. Asimakopoulou, ICF Professional Certified Coach and founder of HRE
- ▶ Mrs. K. Boulougari, eMBA, PhD Candidate, Coach for Emotional Intelligence in Health

Ολιστική προσέγγιση του ανθρώπου



Ανθρωποκεντρική επιστήμη

i care

.....μέσο coaching.....

- ▶ *Ευαισθητοποίηση (συνειδητοποίηση του προβλήματος)*
- ▶ *Ιεράρχηση αξιών (διαμόρφωση και τροποποίηση των αξιών που αφορούν στην υγεία)*
- ▶ *Αλλαγή πεποιθήσεων και στάσεων*
- ▶ *Λήψη αποφάσεων*

Ορισμός Coaching: International Coach Federation

- ▶ **Coaching** is a partnering between the coach and the coachee in a thought-provoking and creative process, that inspires him/her to maximize his/her personal or professional potential.
- ▶ Το **Coaching** είναι ένας συνεταιρισμός μεταξύ του coach και του coachee σε μια διαδικασία που προκαλεί τη σκέψη και τη δημιουργικότητα που τον εμπνέει να μεγιστοποιήσει την προσωπική και επαγγελματική του δυναμική

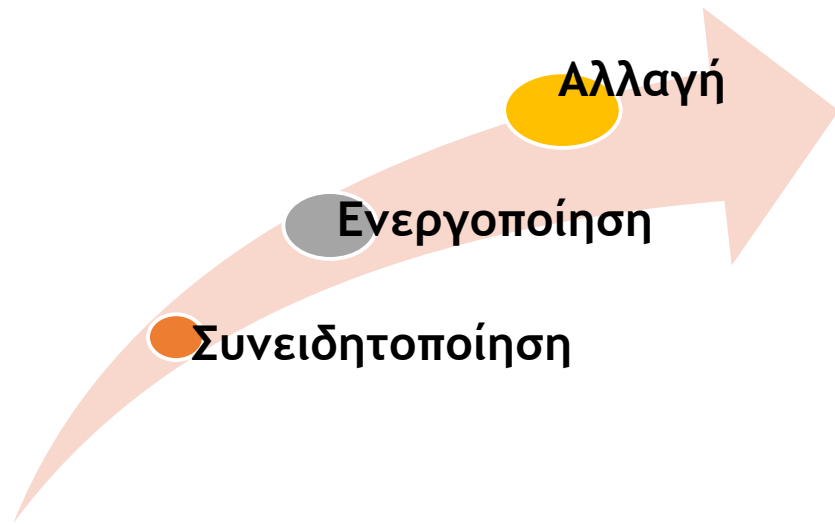
Ο στόχος του Coaching



Marshall Goldsmith (#1
Leadership Thinker and
Executive Coach-Harvard
Business Review)

- ▶ Ο στόχος του coaching είναι να υποστηρίξει τους επαγγελματίες να **αλλάξουν συμπεριφορά** και δημιουργήσουν **αποτελέσματα αναγνωρίσιμα** από το περιβάλλον τους (συναδέλφους, υφισταμένους, ανώτερους, πελάτες) χρησιμοποιώντας μια σαφώς **καθορισμένη διαδικασία**.

Η διαδικασία του Coaching



- Ο coach αποκαλύπτει τις πραγματικές δεξιότητες και επιθυμίες των ανθρώπων.
- Στη συνέχεια τους **ενεργοποιεί να ξεπερνούν εσωτερικά και εξωτερικά εμπόδια και τέλος**
- Να **αλλάξουν** συμπεριφορά και να υιοθετήσουν εκείνη που εξυπηρετεί καλύτερα τους στόχους τους.

- **Ενίσχυση δεξιοτήτων ηγεσίας και απόκτηση κατάλληλων συμπεριφορών**
- Αντιμέτωπιση επαγγελματικών προκλήσεων
- Ανακάλυψη επαγγελματικών ευκαιριών
- Επίτευξη δύσκολων στόχων
- Δημιουργία βάσεων για καλύτερες σχέσεις με ανωτέρους, υφισταμένους, συναδέλφους, συνεργάτες και ασθενείς.
- Δημιουργία εμπνευσμένης και αποτελεσματικής ομάδας
- Ενίσχυση της αυτοεκτίμησης και της θετικής ενέργειας
- Δημιουργία θετικού αποτυπώματος

Γιατί είναι το Coaching αποτελεσματικό

Καταγράφονται περίπου 47500 επαγγελματίες Coaches παγκοσμίως

How has coaching grown so rapidly? **Because it works!**

99% are satisfied with the overall experience.

In fact, 96% indicated they would repeat the process given the same circumstances that prompted them seeking a coach in the first place.

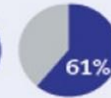


Increased Productivity

Professional coaching explicitly targets maximizing potential and in doing this unlocks latent sources of productivity and effectiveness. At the heart of coaching is a creative and thought-provoking process that supports individuals to confidently pursue new ideas and alternative solutions with greater resilience in the face of growing complexity and uncertainty.



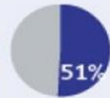
Improved Work Performance



Improved Business Management



Improved Time Management



Improved Team Effectiveness

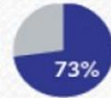


Positive People

In the face of uncertainty caused by workforce reductions and other factors, expectations remain very high. Restoring self-confidence and self-trust to face the challenges is critical to meet organizational demands.



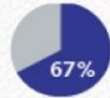
Improved Self-Confidence



Improved Relationships



Improved Communication Skills



Improved Life/Work Balance



Return on Investment

The coach-client relationship generates learning and clarity for forward action with a commitment to clear measurable outcomes. Coaching offers a good return in investment for individual clients and offers a significant return on investment for companies.



Individuals that made back at least their investment



Companies that made back at least their investment

Source: 2009 ICF Global Coaching Client Study



coachfederation.org

1.858.219.3500 info@coachfederation.org

Formed in 1995, today the International Coach Federation (ICF) is the leading global organization, with more than 20,000 members, dedicated to advancing the coaching profession by setting high professional standards, providing independent certification, and building a network of credentialed coaches. We exist to support and advance the coaching profession through programs and standards supported by our members and to be an authoritative source on coaching information and research for the public.

Ενίσχυση και Αποκατάσταση της εμπιστοσύνης μεταξύ των εταίρων του συστήματος υγείας μέσω βελτιστοποίησης της επικοινωνίας και της συμμόρφωσης με στόχο ευτυχισμένους ανθρώπους και βιώσιμη κοινωνία.



Ο διάλογος με τους εταίρους & Coaching

- ✓ Η διεθνή βιβλιογραφία και έρευνα, οι αναφορές που συμπεριλαμβάνουν ανασκοπήσεις μελετών αποδεικνύουν συνεχώς ότι το **Coaching** μπορεί να παραθέσει ορατή διαφορά στα παγκόσμια συστήματα υγείας στην πρόληψη και αντιμετώπιση χρόνιων παθήσεων
- ✓ Το **coaching** έχει υιοθετηθεί από διάφορες χώρες στα βασικά εκπαιδευτικά συστήματα (Ιατρικές Σχολές) και έχει εφαρμοστεί από Εθνικά Συστήματα Υγείας.

Ο διάλογος με τους εταίρους & Coaching

- ✓ Η λανθασμένη ή μη επαρκής επικοινωνία, οδηγεί σε μη συμμόρφωση, στρες, μη αποδοχή της πραγματικότητας και σε αρνητικό αντίκτυπο στον ίδιο τον ασθενή και στη δημόσια υγεία
- ✓ Συνεπώς απαιτείται αλλαγή συμπεριφοράς από όλους τους εταίρους του συστήματος υγείας με στόχο την εστίαση στην ασφάλεια της υγείας και στην ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και φυσικά στην ολιστική προσέγγιση και προσωπική αντιμετώπιση του ασθενή

Ο διάλογος με τους εταίρους & Coaching

- ✓ Ο αποτελεσματικός διάλογος με όλους τους εταίρους είναι απαραίτητος διότι το σύστημα έχει αποκτήσει μια τεράστια πολυπλοκότητα και ακολουθείται από μια τρομακτική γραφειοκρατία με συνεχείς αλλαγές στα μοντέλα περίθαλψης, ασφάλισης και αποζημίωσης

Το Σύστημα της Υγείας & Οι Εταίροι



• **Νοσοκομεία/ Ιατροί**

• **Κράτος**
• **Ασφαλιστικ. εταιρίες**

ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ

ΟΜΑΛΟΠΟΙΗΣΗ

ΟΡΘΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

COACHING
relationship
process outcome

• **Φαρμακοβιομηχανία**

• **Ασθενείς**

Το partnering ενισχύει την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στο σύστημα υγείας εν γένει.

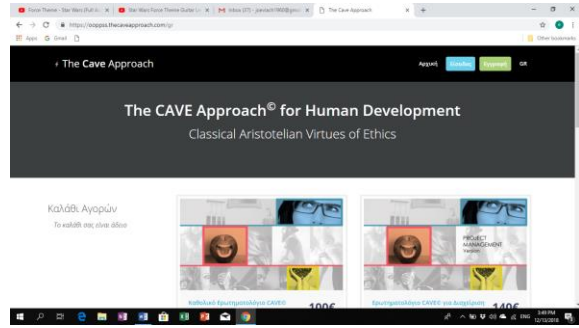
Προσθέτοντας και βιώνοντας το COACHING σαν αναπόσπαστο μέρος του κεντρικού πυρήνα του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης

Βασικός σκοπός του συστήματος υγείας είναι βελτίωση του επιπέδου υγείας του πληθυσμού

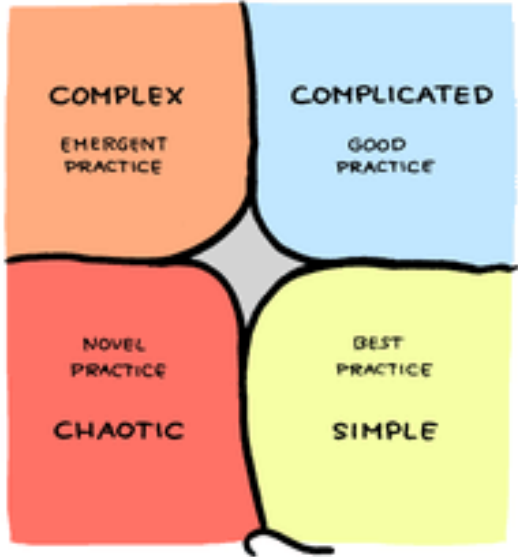
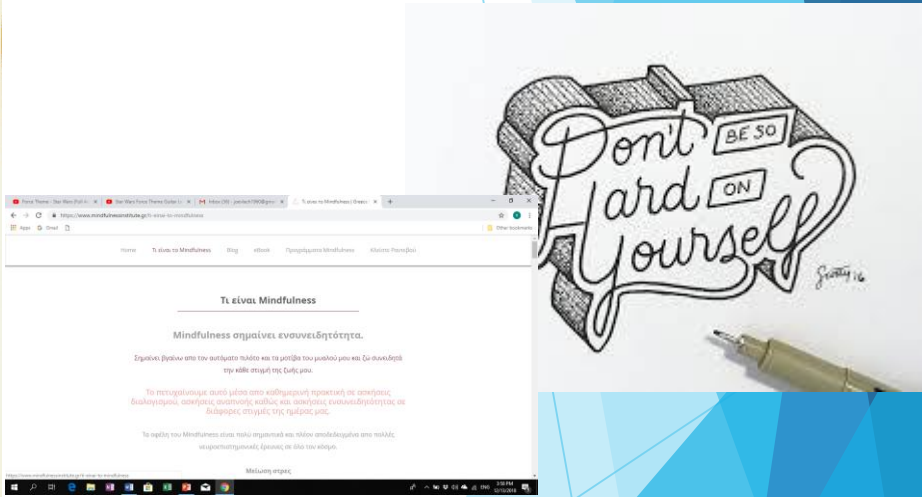
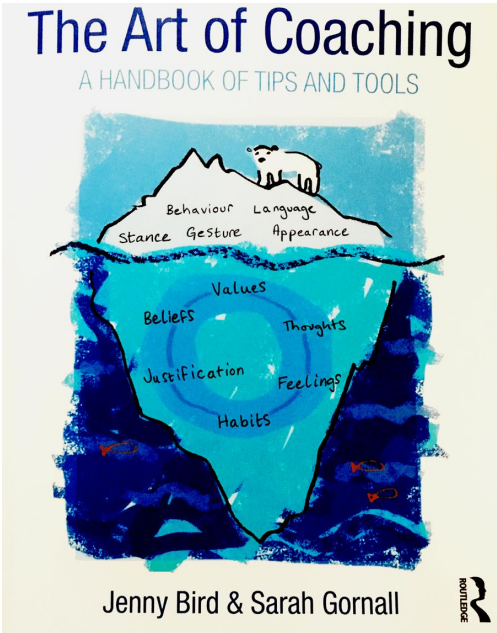
End Point: Βελτίωση Δεξιοτήτων Ηγεσίας και Επικοινωνίας

- ▶ *Αποκατάσταση της Εμπιστοσύνης μεταξύ των Εταίρων Υγειονομικής Περίθαλψης και Ασθενών*
- *Χτίζεται σε μια σχέση με αμοιβαίο όφελος όπου η επιτυχία ενός αποτελεί έμπνευση και κίνητρο και για τους δυο / όλους*
- Προπονώντας και ενισχύοντας συμπεριφορές που εδραιώνουν την εμπιστοσύνη, ξεπερνούν εσωτερικά και εξωτερικά εμπόδια, βελτιώνουν την επικοινωνία και ενισχύουν την προσωπική ηγεσία

In between goals
is a thing called life,
that has to be lived
and enjoyed.
-Sid Caesar
@inspiremebunge



...and took
away for the failure
focus on the
...his new plan
...or fame
...under, work



Τα Προγράμματα & Οι Επιλογές



Ηγετικές
δεξιότητες



Δεξιότητες
επικοινωνίας



Coaching
δεξιότητες



Αντιμετωπίζ
οντας την
κρίση και
την
πολυπλοκότη
τα



Πρόληψη και
αντιμετώπιση
του Burn out
Resilience



Αλλαγή
κουλτούρας



Τα Προγράμματα & Οι Επιλογές

Ομαδικά Εργαστήρια Εκπαίδευση & Coaching

- Σε προσωπικό επίπεδο (F2F)
- Εξ αποστάσεως (ψηφιακή πλατφόρμα)

Ατομική υποστήριξη (30-60' ανά συνέδρια) Coaching

- Σε προσωπικό επίπεδο (F2F)
- Εξ αποστάσεως (ψηφιακή πλατφόρμα)

Μακροπρόθεσμο πρόγραμμα αλλαγής κουλτούρας

- ACS: Awareness-challenge – shift
- Συνειδητοποίηση – Ενεργοποίηση - Αλλαγή

Θεματικές Ομιλίες

- Burn out
- Επικοινωνία
- Coaching Skills
- Ο coach ηγέτης

Να θυμόμαστε ... Συνθήκες και προκλήσεις

- ▶ Ο τομέας της υγείας ανήκει στους τομείς που προβλέπεται να αναπτυχθούν σημαντικά στο άμεσο μέλλον.
 - ▶ Συγκεκριμένα αναμένεται ότι στον κλάδο αυτό θα δημιουργηθούν 1,8 εκατομμύρια νέες θέσεις εργασίας μέχρι το 2025 (2013-2025).
 - ▶ *Είναι αποδεδειγμένο ότι η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των ασθενών έχει θετικό αντίκτυπο στη διάγνωση, στην κατανόηση των θεραπευτικών επιλογών, στην τήρηση του θεραπευτικού πλάνου και της φαρμακευτικής αγωγής, καθώς και στη μείωση του % επανεισαγωγής στο νοσοκομείο.*
 - ▶ Σημειώνονται θετικές επιδράσεις σε σχέση με το κόστος, και συνολικά θετική έκβαση της υγείας.
- ▶ *Κατά συνέπεια, η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των ασθενών και των επαγγελματιών υγείας είναι καθοριστική για την συνολική λειτουργία του συστήματος υγείας*

Η θεμελιώδης αρχή του coaching

- ▶ Ο κάθε άνθρωπος μπορεί να ανακαλύψει τις καλύτερες απαντήσεις και να δημιουργήσει τις καλύτερες λύσεις για τον εαυτό του.
- ▶ Ο Coach επιτυγχάνει διότι υποστηρίζει καταλυτικά τον κάθε άνθρωπο σε αυτή τη διαδικασία.

Ο Coach δεν παίζει ο ίδιος μπάλα, υποστηρίζει τον κάθε παίκτη να παίζει καλύτερα!

Ηγεσία

- Προσωπική ανάπτυξη
- Επικοινωνία
- Επίτευξη ομαδικών και ατομικών στόχων
- Υποστήριξη και ανάπτυξη των ανθρώπων
- Μάθηση
- Αλλαγή
 - Διαμόρφωση και διαφύλαξη της κουλτούρας
 - Αυτογνωσία
 - Ενίσχυση και προώδο

Ευχαριστώ!

Αναφορές

- ▶ A coach can improve the performance of any doctor. BMJ 2016;352:i1386
- ▶ What do we know about coaching in medical education? A literature review. Lovell B. Med Educ. 2018 Apr;52(4):376-390.
- ▶ Coaching: a new model for academic and career achievement. Deiorio NM1, Carney PA2, Kahl LE3, Bonura EM3, Juve AM4. Med Educ Online. 2016 Dec 1;21:33480.
- ▶ Shared Decision Making: The Need For Patient-Clinician Conversation, Not Just Information. Hargraves I1, LeBlanc A2, Shah ND3, Montori VM4. Health Aff (Millwood). 2016 Apr;35(4):627-9.
- ▶ Communication between doctor and patient in contemporary times. Spyropoulos MN1. Am J Orthod Dentofacial Orthop. 2017 Apr;151(4):629-632.
- ▶ Η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ γιατρών-ασθενών μέσα από τη δική τους οπτική. Μήτση Χ.1, Τζιντζηροπούλου Φ.1, Λέκα Ε.1, Λίβα Δ.1 Μάρτιος 31, 2017 12:20 Κατηγορία: Παρουσίαση Συνεδρίων
- ▶ Η επικοινωνία ιατρού-ασθενούς ως παράμετρος καθορισμού της παρεχόμενης φροντίδας υγείας. ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2014, 31(5):534-540
- ▶ Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία ιατρού-ασθενούς ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2013.30(5) 613-18
- ▶ Ζ. Σαραντοπούλου. Η σημασία της επικοινωνίας μεταξύ επαγγελματιών υγείας και ασθενών για την αποτελεσματική διαχείριση της ασθένειας. Η έννοια της ενσυναίσθησης. Επιστημονικά Χρονικά 2017; 22(3): 238-246
- ▶ <https://www.in.gr/2018/07/13/health/health-news/epikoinonoun-astheneis-giatroi-kai-dimosiografoi/>
- ▶ Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ ιατρού και ασθενούς! Το μεγαλύτερο εμπόδιο για μια επιτυχημένη συνεργασία μεταξύ των 2 πλευρών; Υπάρχουν λύσεις; Γράφει ο Ειδικός Καρδιολόγος Παναγιώτης Σδρέβανος
- ▶ <http://www.agsavvas-hosp.gr> Ζώντας με τον καρκίνο/Επικοινωνία και σχέσεις/Σχέσεις με το γιατρό σας.
- ▶ <http://www.prolepsis.gr/new/gr/Projects/48/Health-Communication-Training-for-Health-Professionals-%E2%80%93-The-H-COM.html>
- ▶ Εσωτερική Χειραφέτηση. Βαρβάρα Ασημακοπούλου. Coaching & Ηγεσία. Εκδ 2019