



Goede zorg is onmisbaar. Een glimlach ook

De klantbeleving in de zorg is aan een enorme opmars bezig. Hoge patiënttevredenheid staat bovenaan de verlanglijst van veel facilitair managers. Een groot deel van de beleving en ervaring in een ziekenhuis hangt namelijk af van de kwaliteit van de ondersteunende dienstverlening. In de praktijk blijkt het vaak lastig om klanttevredenheid omhoog te krijgen en vooral: te houden. Dit jaar heeft de zorg op de toppen van haar kunnen gepresteerd en in stressvolle tijden staat de tevredenheid van medewerkers en patiënten onder hoge druk.

Kunst of kunstje

Vaak worden voor verschillende afdelingen losse trainingen of workshops ingekocht. De effecten zijn meestal van korte duur en nauwelijks meetbaar. Waarom? Gastvrijheid is een kunst. Geen kunstje dat je kan aanleren. Het is een mindset die top-to-bottom en bottom-to-top moet worden uitgedragen. Gastvrijheid is een continu proces van bewustwording. Het laat zich niet vangen in woorden of vastleggen in regels en protocollen.

"Gastvrijheid groeit door erover te praten, het in de praktijk te brengen en van elkaar te leren."

Iedere medewerker telt

De gastenreis in de zorg kent veel contactmomenten met allerlei disciplines. Van de schoonmaakster tot de roomservicemedewerker, van de beveiliging tot de receptionist. Juist de zorgondersteunende en facilitaire medewerkers vormen een belangrijke schakel in de beleving van de patiënt omdat zij vaak de eerste en de laatste zijn die de patiënt spreekt. Deze momenten zijn van levensbelang voor de gastenreis. Wij zoeken per afdeling naar het eigen DNA en gaan aan de slag met de gastenreis en een nieuw gastvrijheidsniveau.



GASTVRIJHEIDSCOACH

**BEGIN MET UW EIGEN
GASTVRIJHEIDSTRAJECT**

 info@gastvrijheidscoach.nl

 085 060 6757

www.gastvrijheidscoach.nl

Gastvrijheid Facilitaire diensten

Het is logisch dat het gastvrijheidsniveau van een beveiligger er anders uitziet dan die van de horecamedewerker omdat de aard van hun werkzaamheden heel erg uiteenloopt. Toch zouden zij allebei hun werk moeten doen vanuit dezelfde filosofie en dezelfde hulpvaardige basishouding. Daarom zijn onze trainingen niet standaard, maar laten we elke medewerker tijdens een sessie (binnen hun eigen kaders en regels) zelf invulling geven aan hun gastvrijheidsniveau en kijken waar verbeterpunten liggen. Zo wordt het iets van henzelf, en niet iets dat van bovenaf wordt opgelegd.

Gastvrijheidstraject

Een traject van de gastvrijheidscoach is altijd gericht op duurzame gedragsverandering. Daarom duurt een traject bij ons minimaal 16 weken om samen te inventariseren, aan oplossingen te werken en verandering duurzaam te borgen in alle lagen van de organisatie. Met als resultaat een team dat aan de slag gaat met nieuwe focus, nieuwe motivatie en een frisse blik. De patient is bij u te gast, en wordt door iedereen als gast behandeld.

1 Onderzoeksfase

Meewerkdag incl. onderzoek, verzamelen van onderzoeksuitslagen, verslaglegging, rapportage en evaluatie

2 Workshop gastvrijheid

Tijdens deze workshop formuleren wij samen een nieuwe visie op gastvrijheid. Waar staan jullie nu en waar zou je naar toe willen?

3 Het gastvrijheidsplan

Door samen aan de hand van de dagelijkse praktijk een gastvrijheidsplan op te stellen maken we gastvrijheid concreet en tastbaar. Het is een levend document dat de basis vormt voor een nieuwe vorm van met elkaar omgaan, zowel intern als extern. Het plan maken we samen, voor en met elkaar

4 Interactieve training medewerkers

Deze training begint met een interactieve quiz over gastvrijheid op basis van het gastvrijheidsplan. Door eigen inbreng wordt het document compleet en aangevuld met situaties uit de dagelijkse praktijk.

We creëren ambassadeurs die het gastvrijheidsniveau laten groeien en bewaken



GASTVRIJHEIDSCOACH

085 060 6757

Televisiestraat 2,
2525 KD Den Haag

info@gastvrijheidscoach.nl

Naast het gastvrijheidstraject bieden wij diverse producten en diensten die organisaties ondersteunen in het realiseren van de gastvrijheidsvisie en missie! Op maat je eigen traject samenstellen? Dat kan!

