**Hoe gastvrij ben jij in de praktijk?**

**Omschrijving**

Heb je je wel eens verwonderd hoe sommige mensen je een welkom gevoel geven zonder je direct te geven van je wilt? Heb je je wel eens verbaasd over hoe je over blijkt te komen, terwijl je het heel anders bedoelt? Dat je bijvoorbeeld uitstraalt dat je heel druk bent, terwijl je dat helemaal niet bent? Of dat je uit je humeur zou zijn, terwijl je gewoon geconcentreerd zit te werken? Worstelen jullie in de praktijk soms ook met het toepassen van triage zonder mensen het gevoel te geven afgescheept te worden?

・Gastvrijheid is gezien en gehoord worden, je welkom voelen, openheid, luisteren en een vriendelijke sfeer・

Gastvrijheid heeft te maken met transparantie. Je laat zien dat je oog en begrip hebt voor je patiënten. Als je daar als team op een goede manier invulling aan geeft, krijg je blije patiënten. Dat maakt het contact en je werk een stuk leuker. Ontdek hoe deze benadering je ook kan helpen op momenten dat drukke spreekuren en een golf aan telefoontjes je wel eens doen denken; nu even niet.....!

Gastvrijheid is al zichtbaar in de informatievoorziening van de praktijk: van de website van de praktijk tot de informatiefolder en brieven aan patiënten. Ook de manier waarop de praktijk te vinden is, zegt iets over de gastvrijheid: denk aan de parkeerplaatsen, de bewegwijzering en een schoongeveegde stoep. Op persoonlijk gebied gaat het over de relatie tussen de patiënt en alle medewerkers in de praktijk. Het eerste contact is vaak met de assistente, telefonisch of persoonlijk aan de balie. Hierbij wordt de gastvrijheid direct zichtbaar en merkbaar. Het vervolg is in de spreekkamer tijdens het consult. Hoe gastvrij ervaart de patiënt dit contact en wat doet de huisarts, POH-er of assistente om dit prettig te laten verlopen?

Tijdens de training zoomen we in op ontvangst en afscheid, twee van de bepalende momenten als het gaat om ervaren gastvrijheid. We staan stil bij het vaak geroutineerde, bijna onbewuste proces van het eerste contact met een patiënt dat zo belangrijk is en de eerste indruk vormt. En we gaan in op het afsluiten van een consult of een gesprek met een patiënt: het is bekend dat de laatste ervaring het beste blijft hangen bij een patiënt. We kijken voor beide hoe je dat nu doet, wat daaraan al goed gaat, welke andere mogelijkheden er nog meer zijn en wat daarvan het effect zou zijn.

**Leerdoelen**

Na deze training:

- hebben de deelnemers een beeld van hun gastvrijheid: wat zijn gouden regels en wat zijn doodzondes

- weten de deelnemers wat hun eigen bijdrage is aan de gastvrijheid in hun eigen praktijk

- heeft elke deelnemer 3 acties geformuleerd die leiden tot meer gezamenlijke aandacht voor gastvrijheid in hun praktijk

Gastvrijheid heeft te maken met transparantie. Je laat zien dat je oog en begrip hebt voor je patiënten.

Als je daar als team op een goede manier invulling aan geeft, krijg je blije patiënten EN DAT maakt het contact en je werk een stuk leuker.

Ontdek hoe deze benadering je ook kan helpen op momenten dat drukke spreekuren en een golf aan telefoontjes je wel eens doen denken; nu even niet.....!

**Na deze training**

… heb je een beeld van jouw gastvrijheid … wat zijn gouden regels

… weet je wat jouw bijdrage is aan de gastvrijheid in jullie praktijk

… heb je drie acties geformuleerd die leiden tot meer gezamenlijke aandacht voor gastvrijheid in jullie praktijk

|  |  |
| --- | --- |
| Hoe gastvrij ben jij in de praktijk?? | Do. 21 september 2017 |
| Voor huisartsen, POH-S en –ggz en doktersassistenten  Gastvrijheid heeft te maken met transparantie. Je laat zien dat je oog en begrip hebt voor je patiënten.  Als je daar als team op een goede manier invulling aan geeft, krijg je blije patiënten EN DAT maakt het contact en je werk een stuk leuker.  Ontdek hoe deze benadering je ook kan helpen op momenten dat drukke spreekuren en telefoontjes je wel eens doen denken; nu even niet.....!  **Na deze training**  … heb je een beeld van jouw gastvrijheid … wat zijn gouden regels  … weet je wat jouw bijdrage is aan de gastvrijheid in jullie praktijk  … heb je drie acties geformuleerd die leiden tot meer gezamenlijke aandacht voor gastvrijheid in  jullie praktijk!  [KLINK HIER](https://www.dokh.nl/cursusaanbod/gastvrijheidindezorg-20170921) voor meer informatie en informatie | |