**Workshop 1 (8 lesuren)**

1. Welkomstwoord en programma 15 min
2. Film **10 min**
3. Willen zijn/ontwikkelingscyclus **30 min**
4. Pauze 15 min
5. Zorggaranties **20 min**
6. Resultaten patientonderzoek **60 min**
7. Lunchpauze 60 min
8. Focuspunten / PDCA **60 min**
9. Cirkel van Invloed **30 min**
10. Pauze 15 min
11. DISC (uitleg en eigen gedrag) **60 min**
12. DISC (vertaling naar patiënt)  **90 min**
13. Afsluiting 15 min

Resultaat: concrete invulling van de zeven zorggaranties op eigen houding en gedrag. Dit is input voor het vervolg onderzoek (patiënt), waarmee inzicht in de beleving van de patiënt weergegeven wordt in complimenten en aandachtspunten.

**Workshop 2 (3,75 lesuren)**

1. Welkomstwoord en programma 15 min
2. Resultaten vervolgonderzoek **60 min**
3. Pauze 15 min
4. PDCA plan opstellen **60 min**
5. DISC: gesprekstechnieken **60 min**
6. Afsluiting en dank 15 min

Resultaat: verbeterplan met nieuwe aandachtspunten op houding en gedrag (PDCA)