

De gastvrije huisarts

Maak uw praktijk aantrekkelijker en werk effectiever en met meer plezier...

Een minuut geleden belde ik naar mijn huisarts om een afspraak te maken. Een vriendelijke assistente (aan de stem te horen althans) nam de telefoon op. Zij vertelde mij dat afspraken alleen tussen 8.00 en 11.00 uur gemaakt kunnen worden. Nadat ik mij verontschuldigde dat ik dit niet wist, vroeg ik haar vriendelijk om toch een afspraak voor mij in te plannen. De mevrouw was echter zeer stellig en antwoordde mij dat ik gewoon morgenochtend terug moest bellen, zei goedemiddag en verbrak de lijn. Is dit nu een gastvrije huisartsenpraktijk?

Ander voorbeeld:

Bij mijn huisarts kun je in de wachtkamer letterlijk verstaan wat er aan de balie wordt gezegd. Vorige keer dat ik er was, hoorde ik zo onbedoeld welke medicijnen mijn buurman gebruikt. Dat wil ik helemaal niet weten. Dat moet toch met een kleine aanpassing te voorkomen zijn?

Zomaar een paar quotes die te lezen zijn op een discussiepanel op internet. Als grootste ergernis worden vaak lange wachttijden, gebrek aan privacy en als onprettig ervaren bejegening genoemd. En juist daaraan is gemakkelijk iets te doen. Zie de patiënt als waardevolle klant en uw praktijk als onderneming. Een ontevreden klant kost veel energie en kan het hele team demotiveren. Dit belast uw organisatie en kan zelfs negatieve gevolgen hebben voor de efficiency. Een tevreden klant beveelt u aan bij anderen en is goed voor de sfeer waardoor het hele team met meer plezier werkt en vaak ook efficiënter kan werken! Kortom ook in de huisartsenpraktijk zijn klantgerichtheid en gastvrijheid zaken waar u niet meer omheen kunt.

DOELSTELLING

Tijdens deze nascholing leert u uw werkwijze in uw huisartsenpraktijk nog beter af te stemmen op de wensen en behoefte van uw patiënten. Bekijk uw vertrouwde werkomgeving eens door de ogen van de patiënt.

In deze nascholing nemen we het bezoek van de patiënt vanaf het maken van de afspraak tot en met het afscheid onder de loep. Uw eigen praktijk is hierbij het uitgangspunt. Alles wat uw praktijk aantrekkelijk kan maken komt aan de orde. Daarbij zult u bemerken dat anders werken niet meer tijd hoeft te kosten, maar wel meer voldoening geeft! U kunt hierdoor zelfs energievretende klachtenprocedures voorkomen.

INHOUD NASCHOLING

- Inzicht in de wensen en verwachtingen van de patiënt. Uitgangspunt hierbij is dat de patiënt meer is dan de som van zijn of haar klachten.
- Leren hoe u door middel van uw communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, kunt laten zien en merken dat u aandacht heeft en de patiënt serieus neemt
- Adviezen voor een klantgerichte benadering vanaf het maken van de afspraak, de ontvangst aan de balie, in de wachtkamer en in de spreekkamer tot en met het afscheid.
- Sfeermakers, comfort en uitstraling. Vaak kun je met weinig kosten een groot verschil maken.

DOELGROEP

Huisarts en medisch specialist.

DOCENT

Mw. Drs. Helma Westerhof is zelfstandig trainer/adviseur bij PQ consult en gespecialiseerd in het geven van trainingen en adviezen op het gebied van (non-verbale) communicatie, consultvoering en praktijkinrichting voor de medische en paramedische beroepsgroepen.

DUUR NASCHOLING

3 uur

ACCREDITERING

Heraccreditering kan door Pfizer bv voor drie uur worden aangevraagd bij:

- College voor Accreditatie Huisartsen van de KNMG.
- Accreditatie Bureau Medisch Specialisten.

AANTAL DEELNEMERS

8 tot 15

EIGEN BIJDRAGE

€ 95,- p.p. incl. 19% BTW

DEELNAME

Deelnemen aan een nascholing doet u meestal in de avonden na een drukke werkdag. Daarom stelt Pfizer u graag in de gelegenheid om deze nascholing in uw directe omgeving bij te wonen. Met als bijkomend voordeel dat u naschoolt met voor u bekende collegae en ook de mogelijkheid heeft om regionale casuïstiek in te brengen.

Bent u geïnteresseerd? Uw contactpersoon bij Pfizer informeert u graag over de mogelijkheden om deze nascholing in uw directe omgeving of specifiek voor uw samenwerkingsverband te organiseren. Voorwaarde is wel dat er minimaal 8 deelnemers zijn.

MEER WETEN?

Heeft u de gegevens van uw contactpersoon bij Pfizer niet bij de hand? Neemt u dan gerust contact op met Pfizer Partners in Practice via ☎ 010 – 406 42 60.