

Kompaktseminar „Service im Gesundheitswesen“

Kurzbeschreibung:

Warum soll sich ein Patient/Bewohner für Ihre Institution entscheiden? Der Preis spielt bei einer Vielzahl von Gesundheitsleistungen für die Betroffenen keine unmittelbare Rolle. Die medizinischen und pflegerischen Leistungen werden immer ähnlicher und sind für die Empfänger oft nur schwer beurteilbar.

Bleibt noch Ihre Servicequalität! Und Service ist viel mehr als nur lächeln oder arbeiten nach einem vorgegebenen „Schema F“. Stattdessen muss auf allen Kontaktstufen ein Servicestandard geschaffen werden, der individuell, begeisternd und passgenau ist. Da das Personal entscheidend das „Service-(Er)Leben“ in jeder Einrichtung des Gesundheitswesens prägt, ist es kein Zufall, dass Serviceorientierung bei den Mitarbeitern beginnt.

Das Seminar zeigt Wege und Chancen auf, wie eine konsequente Serviceorientierung die Zufriedenheit aller Beteiligten steigern und zu einem echten Wettbewerbsvorteil werden kann.

Themenschwerpunkte:

Teil 1: Basiswissen Service im Gesundheitswesen

- Was zeichnet gelungenen Service aus?
- Bedingungen für guten Service
- Falsch verstandener Service
- Gründe für eine konsequente Serviceorientierung im Gesundheitswesen
- Steine auf dem Serviceweg
- Wer ist für den Service zuständig?
- Der „perfekte“ Servicemitarbeiter

Teil 2: Service gegenüber Mitarbeitern

- Begeisterungsfaktoren für Mitarbeiter
- Service von Beginn an: die Mitarbeiterauswahl
- (Generationsübergreifende) Teamarbeit
- Transparente Kommunikationsstrukturen
- Mitarbeiter fördern und fordern, ohne sie zu überfordern

Teil 3: Servicequalität für Patienten/Bewohner

- Vor dem ersten Kontakt - Service für "Noch-nicht-Patienten"/"Noch-nicht-Bewohner"
- Die Aufnahme - ein unvergesslicher Augenblick
- Servicemaßnahmen während der Behandlung und dem Aufenthalt
 - Koordination patientengerechter/bewohnergerechter Versorgungsabläufe
 - Service bei pflegerischen und medizinischen Maßnahmen
 - Serviceorientierte Kommunikation
 - Umgang mit Fehlern
 - Vorgehen bei Wartezeiten
 - Gesundheitsförderung und Empowerment
- Die Entlassung - Lücke oder Brücke?

Teil 4: Kooperationspartner als Empfänger von Serviceleistungen (z. B. Einweiser)

Teil 5: Evaluation von Servicemaßnahmen

Zielgruppe:

- Mitarbeiter in Leitungspositionen - aber auch die, die täglich an der Basis eingesetzt sind
- Erfahrenes Personal genauso wie Berufsanfänger oder Auszubildende
- Menschen, die festgestellt haben, dass sie mit ihrem Servicestil Erfolg haben und ihn deshalb weiter verfeinern möchten

Dauer:

1 - 3 Tage