

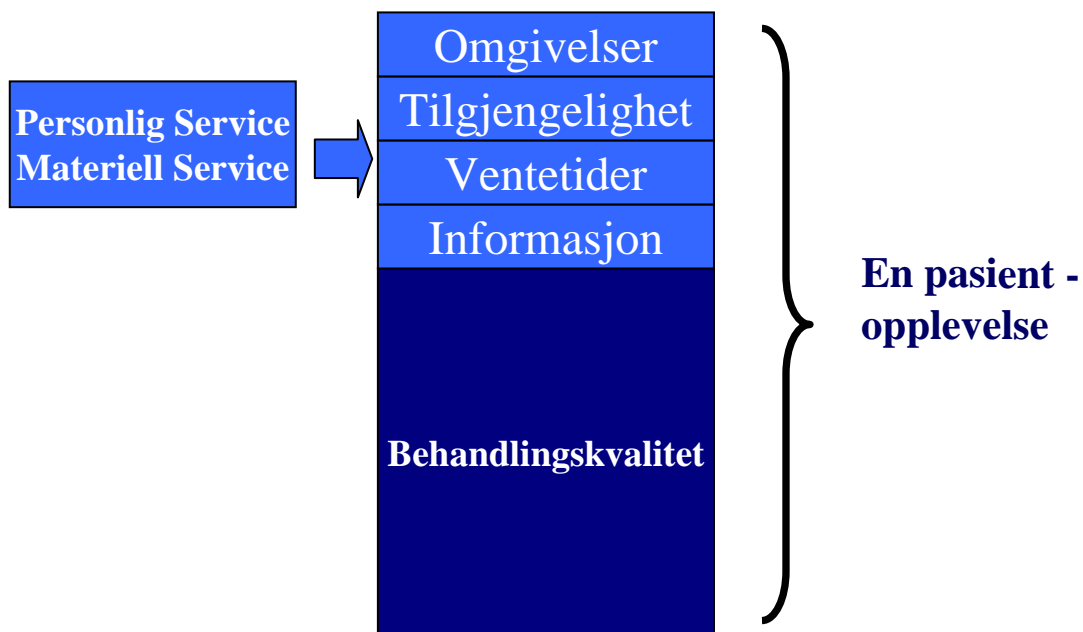
Pasientsservice – hva er det?

Skape gode
opplevelser
- i vanskelige
situasjoner



Behandlingskvalitet er grunnmuren

- men ikke nok.....



Opplevelsen skapes av flere forhold.....



- **Faktisk kvalitet på medisinsk behandling**

- **Faktisk kvalitet på materiell service**

 - Parkeringsplassen

 - Skiltingen

 - Resepsjonen

 - Rommene

 - Medisinsk teknisk utstyr

 - Renholdet

 - ”Systemene” som gir friksjons- fritt gjennomløp

- **Opplevd kvalitet på personlig service**

 - Smil

 - Øyekontakt

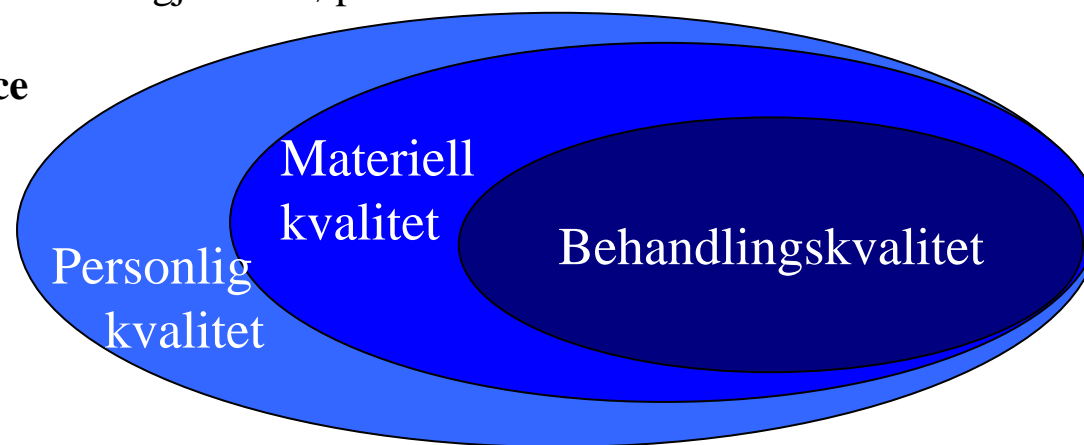
 - Håndtrykk

 - Empati

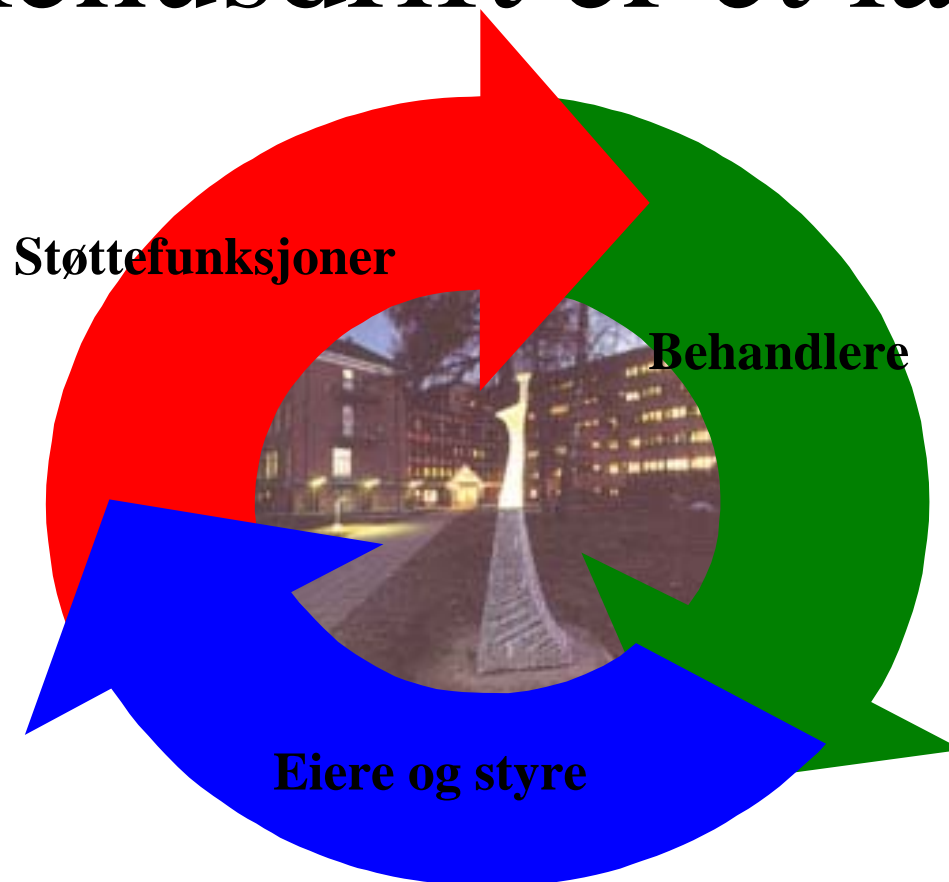
 - Kroppsspråk

 - Gjenkjennelse

 - Kommunikasjon og dialog



Sykehusdrift er et lagspill



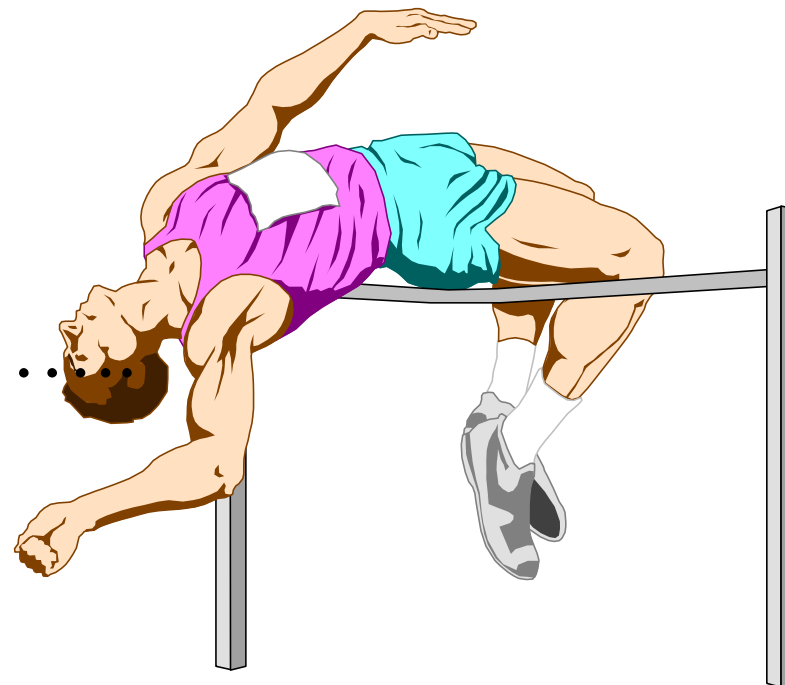
Intern service ↔ Ekstern service

Hva er god service for meg?

=> Mine behov tas på alvor

=> Mine forventninger innfris

De gyldne øyeblikk oppstår
når du akkurat passerer lista.....



Hva er viktigst?

- Det rasjonelle?
- Det emosjonelle?



Skape fokus på SERVICE



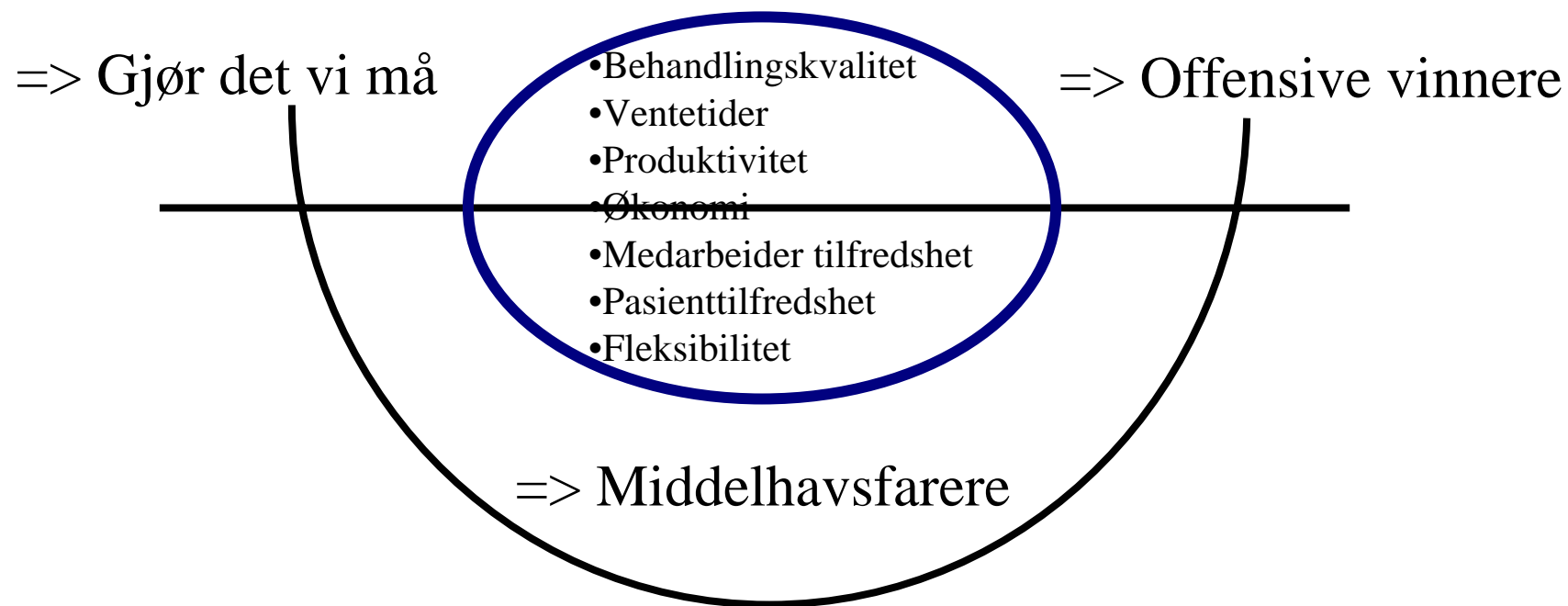
- Innse at ledere er rollemodeller
- Reelt lytte til "kundene" - med mål om å lære
- Legge oss ydmykt flate når vi feiler
- Gjøre de som skaper gode kundeopplevelser til helter (fag + oppførsel)
- Fjern byråkratiske hindre - fremheve de som "spiller andre gode"

Konsekvens av servicefokus ;

=> De dårlige må korrigere

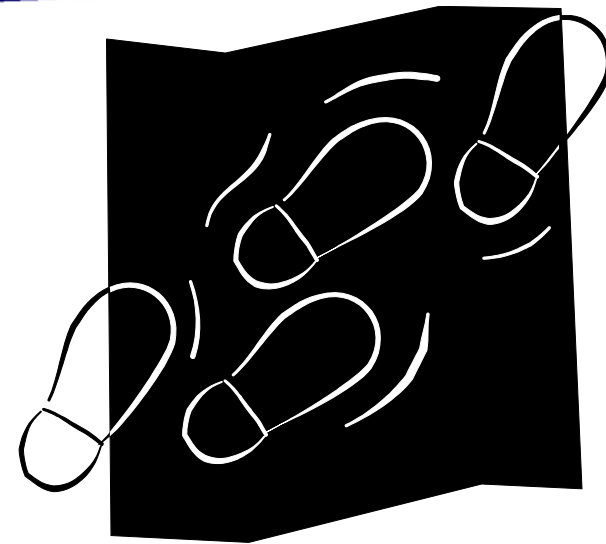
=> De gode er helter

Hvor vil vi være?



Ethvert miljø velger selv.....

3 viktige trender



- Konkurranse
 - Konkurranse
 - Konkurranse
-
- Vi spiller en lagidrett
 - ALLE må være på TILBUDSSIDEN.....