

## EXPEDITIE ELDE



Goede zorg staat bij ons voorop. Net zoals maatwerk en keuze voor de cliënt. Minstens zo belangrijk vinden wij het dat iedereen die bij ons werkt dat met plezier doet en elke dag het beste uit zichzelf haalt. Onze kernwaarden helpen ons daarbij.



### LIEFDEVOL



We nemen de tijd om oprecht en respectvol contact te maken en ons in te leven in de ander.

## GASTVRIJ



Door onze manier van werken voelt iedereen zich welkom of thuis bij Zorggroep Elde. De wens van de cliënt is het uitgangspunt van ons handelen.



### RUIMDENKEND



We handelen zonder te oordelen vanuit oprechte belangstelling voor de ander en respecteren zijn waarden en normen.



### BEVLOGEN



We werken met passie aan ons doel (zorg die past in het leven van onze cliënten) en we doen alles wat in ons vermogen ligt om dit te bereiken.



### PROFESSIONEEL



We zijn vakbekwaam, deskundig en betrouwbaar en bereid om ons te blijven ontwikkelen en van elkaar te leren.



ZORGGROEP ELDE

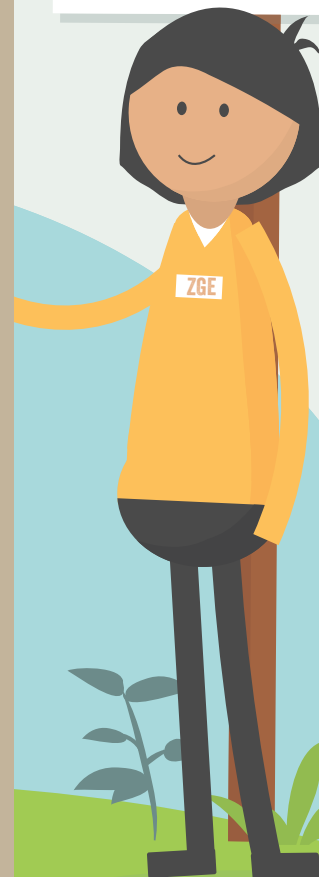
## TIPS VOOR GASTVRIJHEID

### GEDRAG BEÏNVLOEDT GEDRAG

Als je zelf positief en aardig bent, zul je dat ook terugkrijgen van een ander.

### DENK IN OPLOSSINGEN

Ja, en... in plaats van: Ja, maar...



# WAT IS GASTVRIJ?



Vriendelijk, Samen, Open en Proactief (V.S.O.P) zijn de ingrediënten voor Gastvrij gedrag. Hierdoor voelt iedereen zich welkom of thuis bij Zorggroep Elde!



ZORGGROEP ELDE



## HOE GASTVRIJ ZIJN WIJ VOLGENS ONZE CLIËNTEN?

### ONDERZOEK

- Uit de cliënttevredenheidsonderzoeken van Zorggroep Elde in 2016 blijkt dat de ruime meerderheid de gastvrijheid van onze medewerkers beoordeelt met een 8 of meer!
- Diverse onderzoeken tonen aan dat er een directe relatie is tussen gastvrije zorg en een beter en sneller herstel.
- Driekwart van de zorginstellingen geeft actief invulling aan het begrip 'gastvrijheid'. Zorggroep Elde ook!

## TIPS VOOR GASTVRIJHEID

### GEEF EENS EEN COMPLIMENTJE WEG

Je leert het meest als positieve dingen worden benoemd.

### IK-FACTOR

Je maakt zelf het verschil.

#### PUNT VOOR GASTVRIJHEID

#### PERCENTAGE VAN ONZE PSYCHOGERIATRISCHE CLIËNTEN

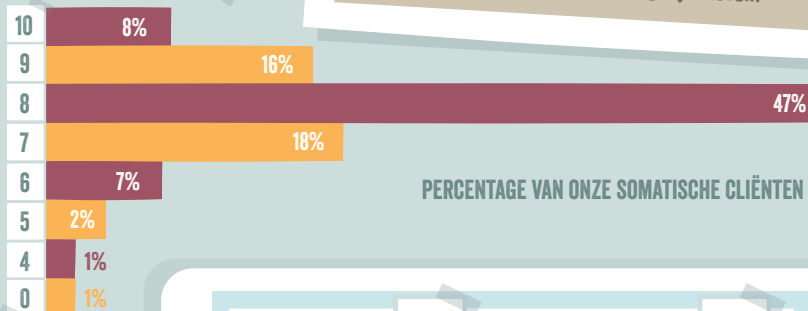


### GASTVRIJHEID VOLGENS CLIËNTEN IN DE THUISZORG

Ook cliënten die thuiszorg krijgen zijn erg tevreden. Enkele cijfers uit onderzoek ondersteunen deze uitspraak. 95% van de thuiswonende cliënten vindt dat we open staan voor hun wensen en maar liefst 99% geeft aan dat zij de verzorging krijgen op de manier waarop zij dat graag willen. 82% geeft aan dat ze zich met thuiszorg kunnen redden in het dagelijks leven.

#### PUNT VOOR GASTVRIJHEID

#### PERCENTAGE VAN ONZE SOMATISCHE CLIËNTEN



## HOE GASTVRIJ BEN JIJ?

### DO'S



- Neem de wens van de cliënt als uitgangspunt.
- Leef je in, luister goed en betrek de cliënt en de mensen om hem/haar heen bij de dienstverlening. Ook collega's.
- Zet net een stapje extra om de cliënt van dienst te zijn!
- Besef dat gastvrijheid in kleine dingen zit: aandacht geven ondanks drukte, humor waar mogelijk, een simpele groet.

### DONT'S



- Praten in vakjargon dat de cliënt niet snapt.
- Over de hoofden van de cliënten heen praten met collega's.
- Praktisch handelen dat het thuis-gevoel in de weg staat. Bijvoorbeeld een etenskar midden in de eetzaal zetten en etensresten in het zicht in een emmer weggooien.