



Mere tid til at være dyrlæge

“ ISO-kulturen hjælper os til at holde fokus på de vigtige områder i forbindelse med kundetilfredsheden

Østergaards Dyrehospital

I får gladere kunder som ISO Dyrlæge

ISO-certificerede dyrlæger scorer 2 procent højere på kundetilfredshed. Den høje tilfredshed øger dine kunders loyalitet og med tiden bliver de dine ambassadører. Det er værdifuldt for klinikken.

Øget kvalitet i behandlingerne

Med en certificering som ISO Dyrlæge og med værktøjet ePraksis-VET sikrer I en høj kvalitet i behandlingen af dyrene og i kontakten med jeres kunder. Der er fokus på fyldestgørende journaler på alle patienter, så I har let ved at se tilbage på patientens behandlingsforløb, så I, sammen med kunden, kan lægge en fremadrettet behandlingsplan.

Højere kundetilfredshed er en god forretning

Derved skaber I en tættere dialog med kunden og kunder, der føler sig husket og hørt bliver loyale kunder. Øget loyalitet skaber øget indtjening og med tiden bliver kunderne jeres ambassadører som „spredt budskabet“ i deres omgangskreds og derved skaber de støvletramp i jeres klinik.

ISO-kulturen skaber loyalitet

Fundamentet i ISO-certificeringen er, at I frivilligt lader jer kigge over skulderen. Kulturen i certificeringen holder jer til ilden i de daglige rutiner og skaber en høj kvalitet i kontakten med kunder og patienter. Samtidig minimerer I fejlkilder, der kan skabe utilfredshed i det enkelte behandlingsforløb.

ISO Dyrlægerne har højere kundetilfredshed

I arbejder helt sikkert med at skabe loyale kunder allerede, for loyalitet er en god forretning. Med en ISO-certificering vil I med stor sandsynlighed øge jeres kundetilfredshed. Dyrlægernes kvalitetsindeks fortæller, at ISO Dyrlægen ligger 2 procent højere i kundetilfredshed end ikke-certificerede klinikker.

“ ISO-certificeringen synliggør en masse ting som ellers kan forsvinde i dagligdagen

Østergaards Dyrehospital

Mere tid til at være dyrlæge

ISO-certificeringen minimerer antallet af fejl og den tid, der går med at rette op på dem. Rutinearbejde uddelegeres og I bliver mindre sårbare overfor barsel, sygdom og opsigelser. Det giver jer mere tid til faglighed og tid til at være dyrlæge.

Viden og rutiner deles ud på flere

Som en del af certificeringen skrives alle relevante rutiner og arbejdsgange ned. En slags „sådan gør vi-manual“. Dagens, ugens, månedens og årets rutiner sættes i system og bliver synlige for alle medarbejdere. På den måde fordeler I opgaven med at have overblik ud på flere personer og alle ved, hvornår der skal gøres hvad. Det frigiver tid og arbejdspress hos indehavere og nøglemedarbejdere – tid, der kan bruges til faglige opgaver, sparring og det at være dyrlæge.

Et godt værktøj til moderne ledelse

Som en moderne leder er det vigtigt at have tid og overskud til coaching og faglig udvikling af medarbejderne. Tidligere var chefen eller mellemlederen den, der havde samlet en masse viden om de daglige opgaver og tilrettelagde medarbejdernes tid ud fra det. I en moderne virksomhed opnår lederen autoritet ved uddelegering af ansvar og ved at arbejde med forbedring og optimering på tværs af rutiner. Det sikrer højere medarbejdertilfredshed og tilfredse medarbejdere er mere effektive og mere loyale.

I får hjælp til at opbygge systemerne

Det er en stor opgave at dokumentere rutiner og arbejdsgange i en travl hverdag. Men I får en stor hjælp fra ePraksis-VET, hvor de certificerede klinikker deler beskrivelser og arbejdsgange med hinanden. Langt de fleste beskrivelser kan I downloade og rette til, så de passer til netop jeres klinik – I skal ikke bruge energi på at opfinde det hele selv.

Rutiner frigiver ressourcer

Når alle vigtige rutineopgaver og kontrolopgaver er sat i system ved alle medarbejdere, hvad de skal gøre hvornår. Alle har adgang til dagens og ugens to-do-liste, hvor det tydeligt fremgår, hvem der gør hvad. Og alle kan byde ind med at løse opgaver, hvis de fx har ventetid mellem to patienter.

Stort set alle certificerede klinikker er blevet overrasket over, hvor mange ressourcer der frigives, når rutinerne bliver sat i system.