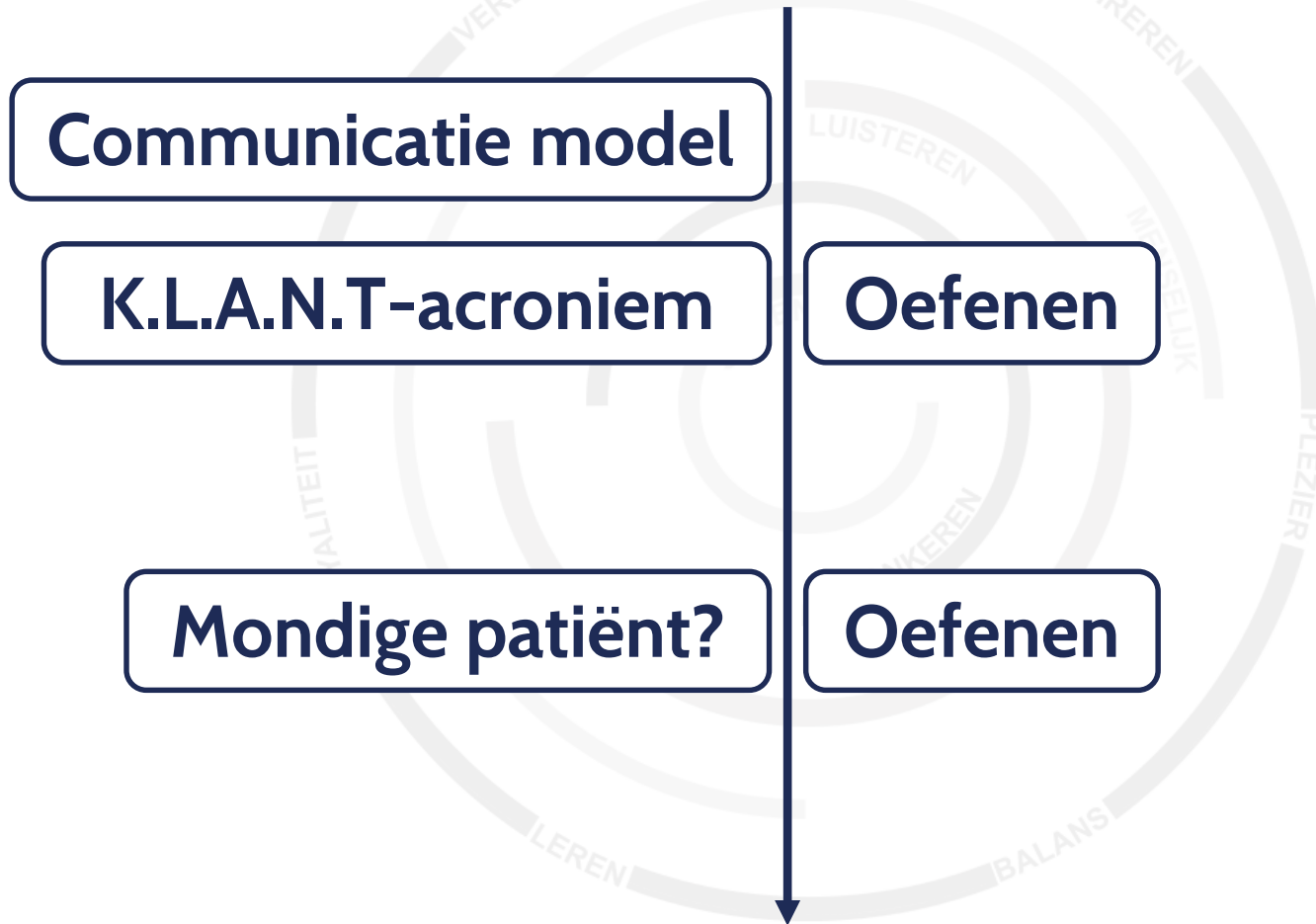


Training Cliëntgericht Communiceren

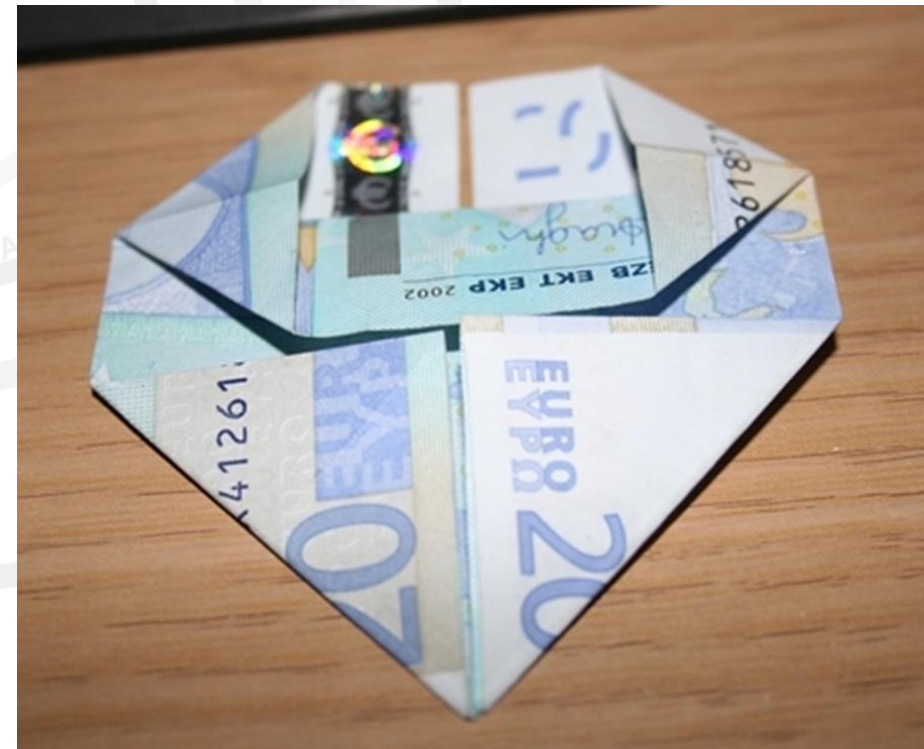






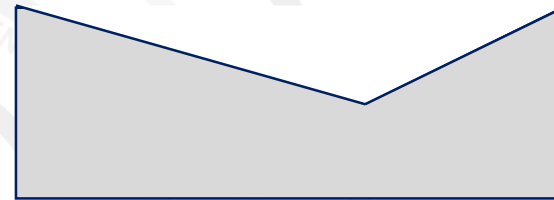
Communicatie model

Luister oefening: Origami voor beginners



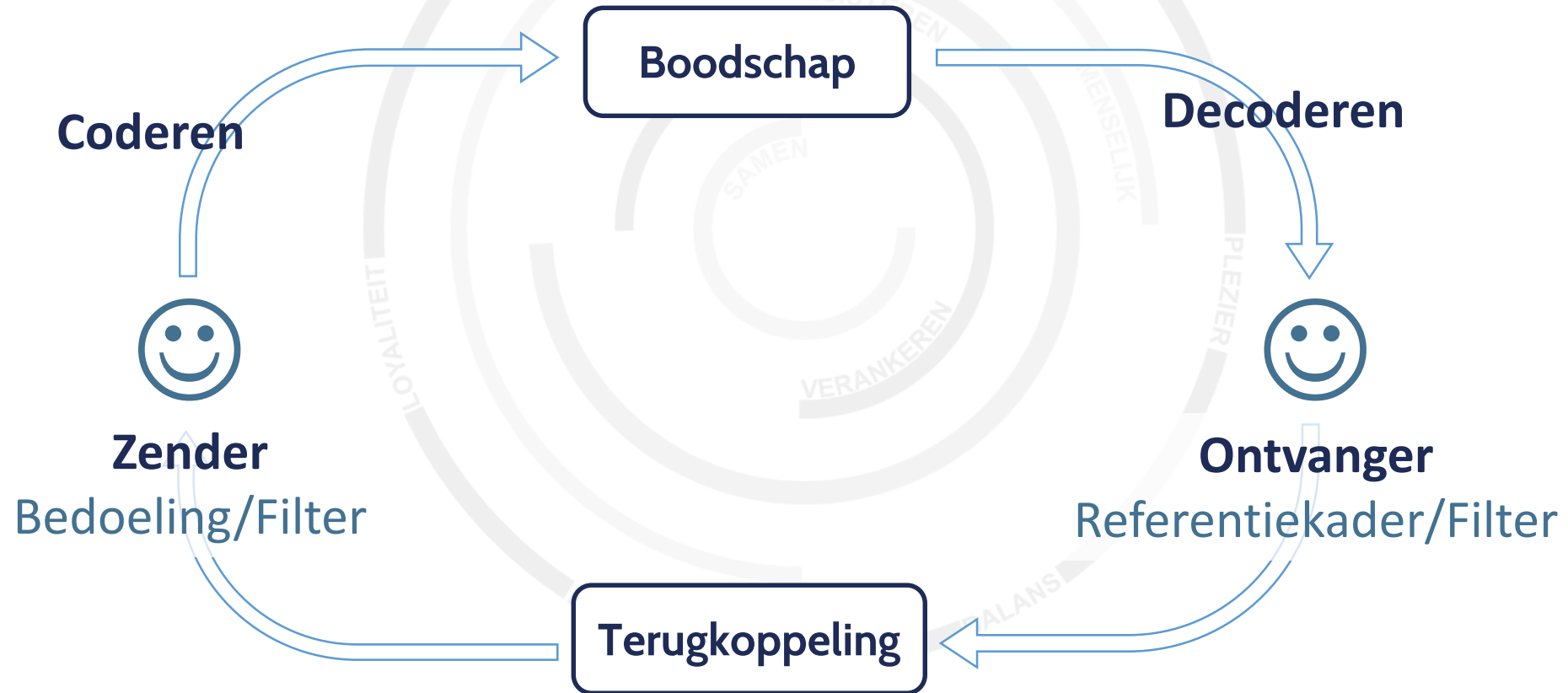


Dit wordt verteld/gezonden



Dit komt bij de
luisteraar/ontvanger over

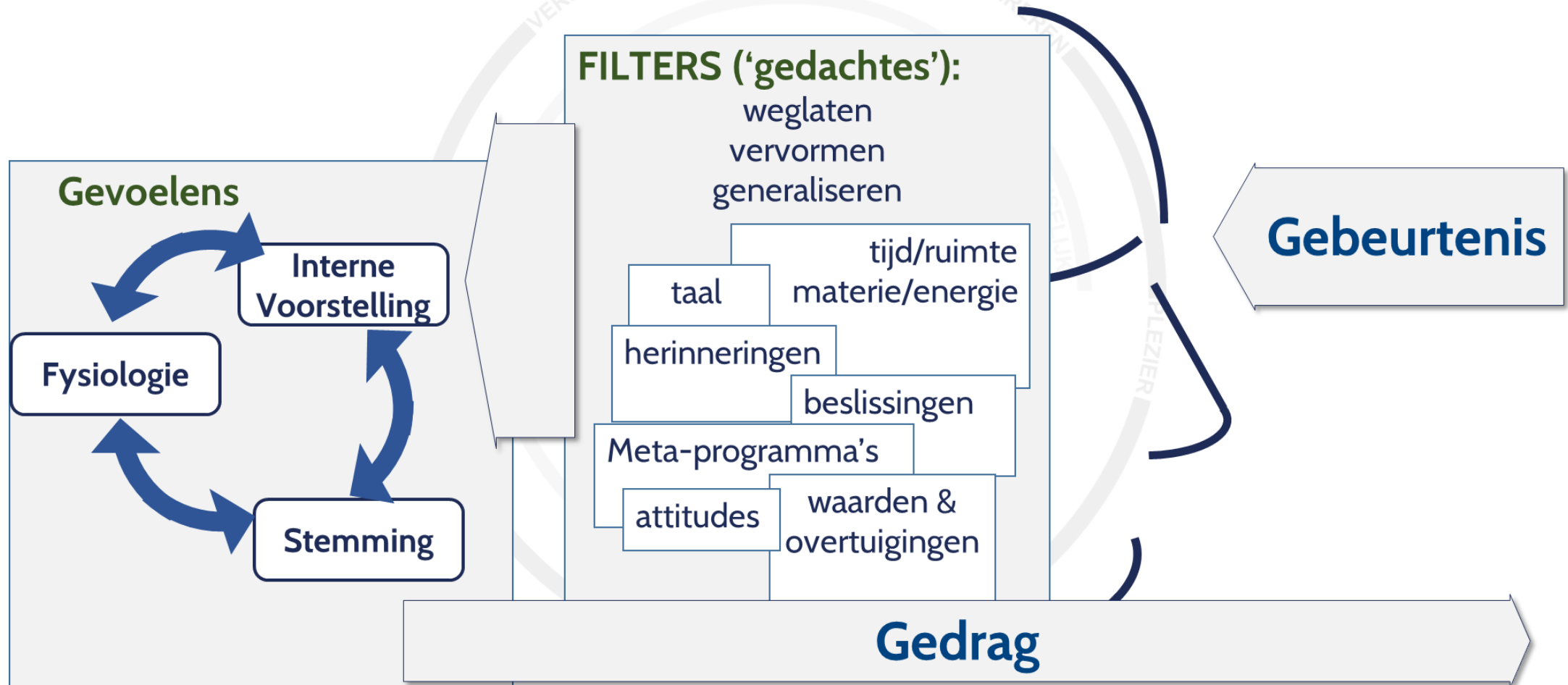
"Behandel ik de klant zoals ik zelf behandeld wil worden?"





Welke factoren beïnvloeden de communicatie?

Aandachtspunten voor de <u>zender</u>	Aandachtspunten voor de <u>ontvanger</u>
<ul style="list-style-type: none">- Orden je gedachten voor je ze uitspreekt- Formuleer de boodschap helder- Sluit aan bij de taal van de ontvanger- Speel in op de belangstelling of achtergrondkennis van de ontvanger- Kies een passend spreektempo- Laat zien dat je open staat voor de ander [wat je geeft, krijg je terug]- Vraag zo nodig terugkoppeling: “Ben ik tot zover duidelijk?”	<ul style="list-style-type: none">- Luister zonder vooroordelen of aannames- Koppel terug en controleer of je de boodschap goed beoordeelt- Stel controlevragen om te achterhalen of je de boodschap goed begrepen hebt- Vat de boodschap samen- Maak aantekeningen





K.L.A.N.T. acroniem

A large, faint, light grey spiral graphic in the background. The spiral is composed of several concentric rings. Various Dutch verbs are written along the curves of the spiral, including: VERBINDEN, INSPIREREN, MENSELIJK, VERANKEREN, BALANS, LEREN, SAMEN, and LUISTEREN.

Kennismaking
Leiding nemen
Aanbod / Antwoord
Nazorg
Terugkijken

IVR	Bel zelf eens en luister wat de klant hoort als hij met jullie belt...
Begroeting inkomend	<Goede morgen/middag, U spreekt met <voornaam> <achternaam> van de <afdeling>.
Service vraag	<Wat kan ik voor u doen?> <Waarmee kan ik u van dienst zijn?> <Hoe kan ik u helpen?>
Begroeting uitgaand	<Goede morgen/middag, u spreekt met <voornaam> <achternaam> van het Alrijne Ziekenhuis, <afdeling>. Komt het uit dat ik u nu even spreek?
Empathie = Gevoel	Bij iets ernstigs (bijvoorbeeld ongeluk): toon empathie / gevoel → <Wat vervelend om te horen mevrouw/meneer (klantnaam)>



Oogheelkunde

Voorlezen

Bij de afdeling Oogheelkunde van Alrijne kunt u terecht voor onderzoek en behandeling van aandoeningen aan uw ogen. U kunt hierbij denken aan staar, netvliesveroudering (maculadegeneratie), hoge oogbldruk, oogafwijkingen door suikerziekte, scheelzien, afwijkingen van de oogleden en droge en tranende ogen.

Maak een afspraak Stel een vraag Geef uw mening

Maak een afspraak

U kunt telefonisch een afspraak maken via:

- 071 517 8324 - Oogheelkunde Leiden
- 071 582 8058 - Oogheelkunde Leiderdorp
- 0172 467 058 - Oogheelkunde Alphen aan den Rijn



Keel-, Neus- en Oorheelkunde

Voorlezen

Op de afdeling Keel-, Neus- en Oorheelkunde (KNO) in Alrijne kunt u terecht voor onderzoek, behandeling en begeleiding van aandoeningen in het hoofd- en halsgebied.

Maak een afspraak Stel een vraag Geef uw mening

Maak een afspraak

U kunt telefonisch een afspraak maken via:
(alleen voor het maken van een nieuwe afspraak)

- 071 515 5543 - Voor alle locaties

Identificatieregels

Geboortedatum: door de klant laten noemen
Naam van de klant: door de klant laten noemen
Postcode, huisnummer: door de klant laten noemen

Dan kom ik uit op:

- Noem adres en woonplaats
- Laat de klant bevestigen

Indien zorgverlener/mantelzorg:

- Registreer zo veel mogelijk contactpersonen! Ook partners!
- Vraag of de cliënt aanwezig is!

Leiding nemen: LSD

- Hoe achterhaal je waar het echt om gaat?

- Initiële vraag of aanleiding
- Bevestiging aanleiding
- Werkelijke reden achterhalen
- Afstemmen vraag & actie
- Bevestiging door klant

→ **L**uisteren

→ **S**amenvatten

→ **D**oorvragen

→ **S**amenvatten

→ **D**oorvragen

→ ...etc..

- Rond eerst af waar je mee bezig was
- 20 seconden naar buiten kijken
- Minimaal twee verdiepvragen in elk gesprek

- Klant identificatie

- Vertel wat je doet of wat je gaat doen....

Vraaganalyse (LSD)	Stel vragen: open vragen, gesloten vragen of keuzevragen - Vraag door met als doel meer informatie te verkrijgen
Vraagherkenning & samenvatten (LSD)	Is duidelijk wat de vraag/het probleem is? - Wordt er voldoende afgestemd?
Inlevingsvermogen	(H)erken de emoties van de klant - Reageer op de emoties van klant begrip tonen
Toetsen probleem	Vat de vraag samen, informeer wat toetsen de klant nog goed hebt begrepen? "Dus..." - We vragen nog na of er een contactpersoon in HIX. Dan weten we dat we best een afspraak etc. kunnen maken. Een uitslag wordt niet zomaar aan een derde gegeven.
Klantidentificatie	Controleer geboortedatum, naam - Het voor de klant zichtbaar maken welke gegevens er in het systeem staan → Eventuele stiltes opvangen
Vertel wat je doet	

Voor wat betreft identificatie: normaal wordt telefonisch gevraagd naar naam, geboortedatum en adres. Als iemand voor een ander belt, dan staat de beller soms als contactpersoon in HIX. Dan weten we dat we best een afspraak etc. kunnen maken. Een uitslag wordt niet zomaar aan een derde gegeven.
We vragen nog na of er een uitgewerkt protocol voor omgang met mantelzorgers is. Dat wordt nog vervolgd.

Afspraak	Wees volledig, duidelijk, stel controlevragen, geef duidelijke informatie omtrent het advies → <ul style="list-style-type: none">- Is het advies/oplossing voor 1 uitleg vatbaar?
Alternatieven	Bij een nee-boodschap duidelijk aangeven wat wel/niet mogelijk is → <ul style="list-style-type: none">- Het aanbieden van alternatieven- De boodschap kort en bondig overbrengen
Samenvatten	Herhaal de gemaakte afspraken → <ul style="list-style-type: none">- Vat de informatie nog een keer samen

Streng op de inhoud

Meegaand & begripvol in de toon

Emotie? → Eerst voor rede vatbaar.



Oefenen

Oefenen 1^{ste} ronde

Aan de slag met cases om te oefenen. Je gaat in tweetallen aan de slag. De medewerker gaat de zaal uit en zoekt een rustige plek. De beller zit in de zaal en krijgt één van de cases. De medewerker weet niet welke case gekozen wordt. Er moet geïmproviseerd worden.







K.L.A.N.T. acroniem
(Vervolg)

Klant-acroniem

- ✓ **K**ennismaking
- ✓ **L**eiding nemen
- ✓ **A**anbod / Antwoord
- ? **N**azorg
- ? **T**erugkijken

Oplossing afstemmen	<Heb ik uw vraag zo voldoende beantwoord?> <Heb ik u zo voldoende geïnformeerd?>
Tevredenheid checken	<Bent u tevreden met de afspraken die we gemaakt hebben?>
Proefafsluiting	Controleer of er meer vragen zijn → - <Heeft u verder nog vragen?>
Correcte afsluiting	Zijn er geen verdere vragen? → <Dan wens ik u een prettige dag verder, (klantnaam)!>
Evt. met empathie	- <Succes met...> - <Sterkte met de situatie verder...> - <.....>

Er is altijd ruimte voor de proefafsluiting

Terugkijken 1

TERUGKIJKEN (PERSOONLIJKHEID)	
Gespreksduur	Hoe is de gespreksduur in verhouding tot de klantvraag
Jargon en vaktaal	Heb ik niet onnodig jargon gebruikt en begreep de klant eventueel vaktaal?
Klantgericht	<ul style="list-style-type: none">- Heb ik mijn taalgebruik afgestemd op de klant?- Heb ik het gevoel van de klant centraal gezet?- Heb ik gespiegeld? Heb ik mijn gedrag aan dat van de klant aangepast?- Heb ik met de klant meegedacht?
Naamgebruik	<ul style="list-style-type: none">- Heb ik de naam van de klant tijdens het gesprek gebruikt?
TERUGKIJKEN (EFFICIËNTIE)	
Doorverbinden	Heb ik de klant op de juiste manier doorverbonden? → <ul style="list-style-type: none">- <Heeft u verder nog vragen? Zo niet, dan verbind ik u door en wens ik u een prettige dag> <bij instemming klant bedanken>
Wachtstand	Heb ik de klant op een juiste manier in de wacht gezet? <ul style="list-style-type: none">- <Heeft u een moment dan kijk ik het voor u na/zoek ik het voor u uit> <instemming klant → bedanken>
Leiding	Had ik in het gesprek de leiding?
Vertrouwen in het goede antwoord	Heb ik de klant het vertrouwen gegeven dat het gegeven antwoord klopt?

- Je weet wie je aan de telefoon hebt: naam en geslacht
 - Je weet de relatie van de beller ten opzichte van de patiënt
 - Je weet waar de vraag over gaat
 - De beller weet dat wordt doorverbonden (door de collega heeft voorbereid)
- Krijg je niet alle vereiste informatie, dan kan je het gesprek teruggeven aan je collega*
- Je start het doorverbonden gesprek met:
Bedankt voor het wachten meneer/mevrouw.....Als ik het goed begrepen heb:
 - heeft u een vraag over...
 - wilt u een afspraak maken.....
 - bent u benieuwd naar de uitslag.....
 -

Terugkijken 2

TERUGKIJKEN (GESPREK)	
Vriendelijkheid	Ben ik vriendelijk geweest tijdens het gesprek?
Actief luisteren	Heb ik de klant gestimuleerd door het gebruik van luistersignalen? Heb ik gepast gereageerd op wat de klant zei?
Spreektempo	Heb ik de klant rustig te woord gestaan?
Autoriteit	Heb ik twijfeltaal, verkleinwoorden en stiltes voorkomen?
Enthousiasme	Heb ik gepast enthousiast het gesprek gevoerd?
Intonatie	Heb ik met voldoende variatie gesproken?
Articulatie	Heb ik voldoende gearticuleerd?
TERUGKIJKEN (EMPATHIE)	
Empathisch vermogen	Heb ik empathie getoond tijdens: <ul style="list-style-type: none">- De kennismaking- De formulering van het antwoord- De afsluiting
Verbale agressie	<ul style="list-style-type: none">- Heb ik de klant de ruimte gegeven om zijn emotie kwijt te kunnen?- Heb ik de klant een keuzemogelijkheid geboden?- Heb ik vanuit verstand i.p.v. uit emotie gereageerd?
Oplossen weerstand	Ben ik in staat gebleken de klantvraag te beantwoorden en op een neutrale / positieve manier het gesprek voort te zetten / te beëindigen?

Voorbeelden van jargon

Het aanmaken van een taak / opdracht ...

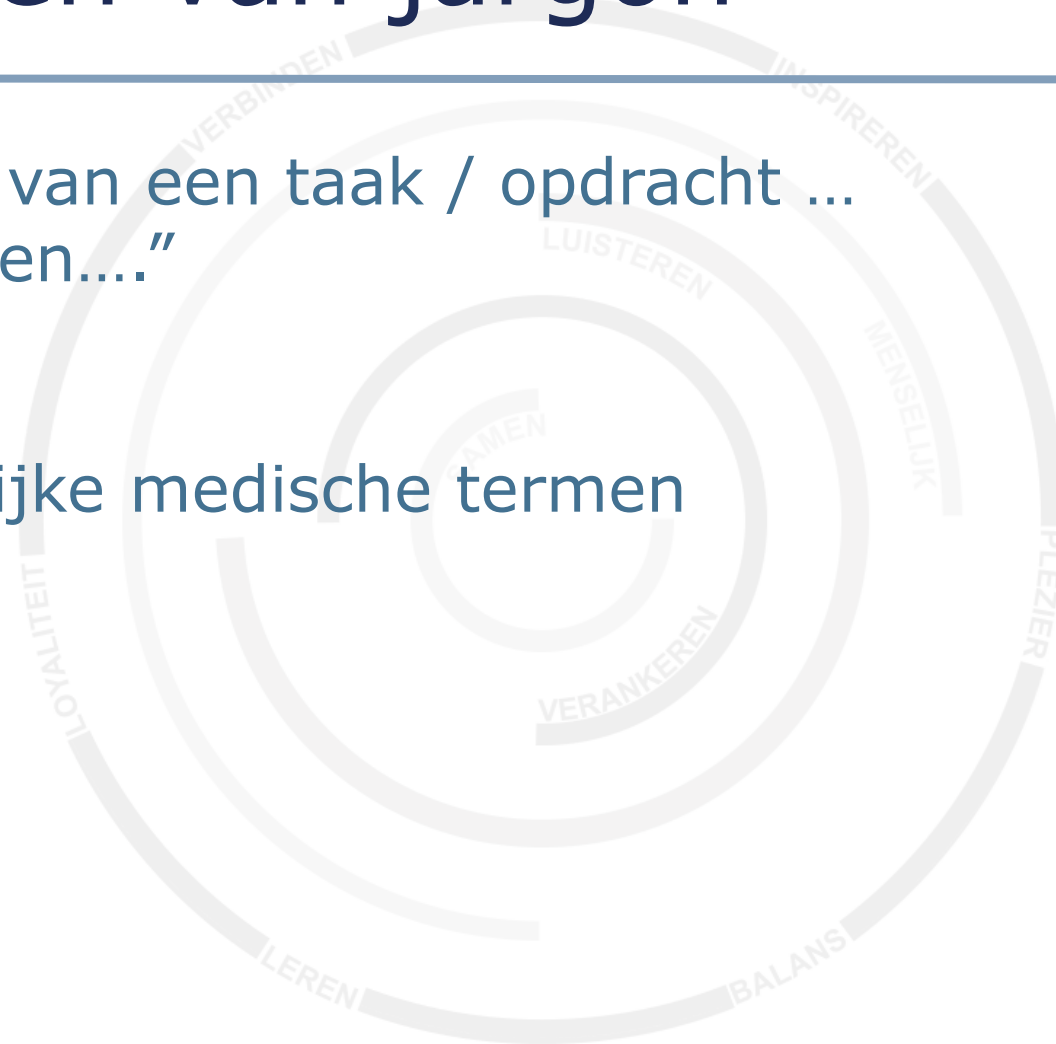
"...order uitzetten...."

Zorg Domein

ZD-nummer

Niet noodzakelijke medische termen

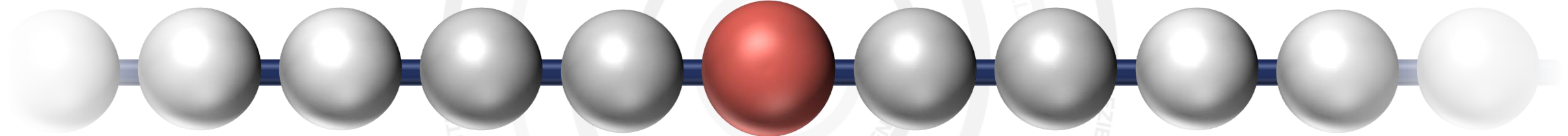
.....



Emotie en Luisteren



Een parel in een ketting

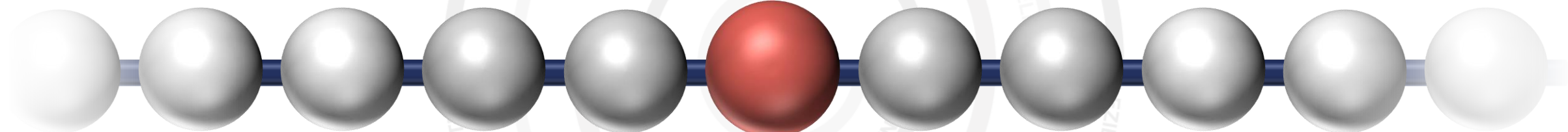


Wat vooraf ging

Het Contact

Wat nog volgt...

Een parel in een ketting



Wat vooraf ging

Leiding Nemen

- Analyse
- LSD!

Het Gesprek

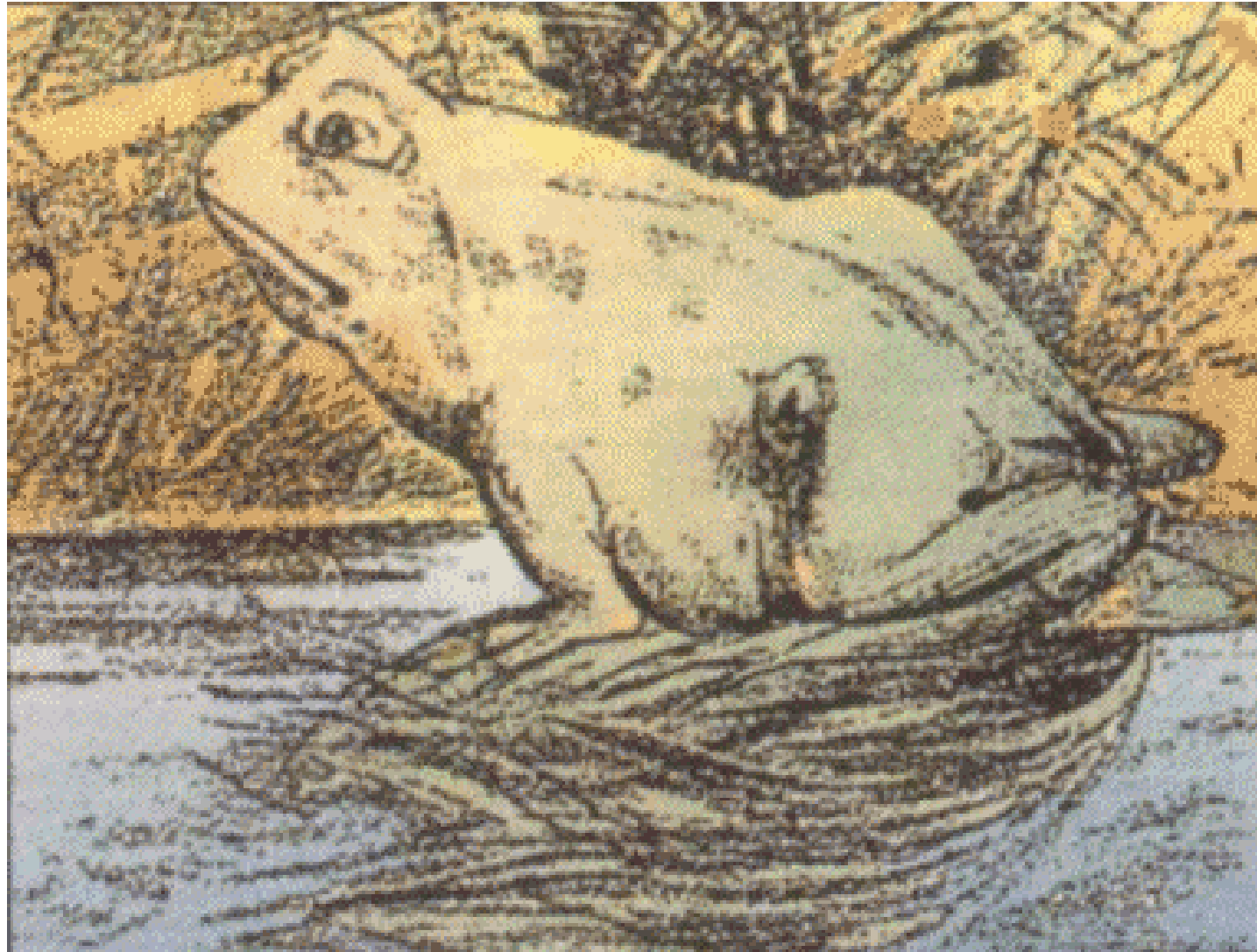


Wat nog volgt...

Nazorg

- Afstemmen
- Proefafsluiting

Wat zie je in dit plaatje



VERBINDEN INSPIREREN



Niet voor rede vatbaar.....



Wat te doen bij agressieve patiënten

- Wanneer is sprake van agressie?
 - **Verbaal**
 - Non-verbaal
 - **Serius bedreigen**
 - Fysiek
- De vier fases van agressie hantering en de-escalatie
meer details zie agressieprotocol
- Neem na afloop de tijd om 'op adem te komen'
zie nazorg in agressieprotocol

1. Kalmeren	Actief luisteren Emoties adresseren
2. Grens stellen	< kunt u stoppen met [benoem specifiek gedrag]?> < wilt u nu naar mij luisteren?> of < Luister (meneer/mevrouw [naam]) :.....>
3. Consequenties aangeven	<als u [gedrag] nu niet stopt, dan [actie]> Actie kan zijn: <ul style="list-style-type: none">- Gesprek beëindigen- Gedrag rapporteren-
4. Alarm slaan	Persoonlijke bedreiging = beëindig het gesprek!



Oefenen

Oefenen 2^{de} ronde

Aan de slag met cases om te oefenen. Je gaat in tweetallen aan de slag. De medewerker gaat de zaal uit en zoekt een rustige plek. De beller zit in de zaal en krijgt één van de cases. De medewerker weet niet welke case gekozen wordt. Er moet geïmproviseerd worden.





De “lastige beller”: optioneel onderdeel van het programma

De “lastige” beller

Is krachtig, onafhankelijk en direct.
Houdt van competitie
Neemt snel besluiten
Is ongeduldig
Neemt vaak de leiding
Wil gelijk hebben
Is veeleisend

Hoe speel je er op in?

- ↳ Meeveren en licht domineren
- ↳ Uitdagen
- ↳ Snel ter zake komen
- ↳ Wees kort en bondig
- ↳ Zelf ook krachtig in je uitspraken zijn
- ↳ Stel scherpe vragen, vraag door en vat samen.
- ↳ Ben niet bang je mening te geven
- ↳ Hoe concreter hoe beter

1. Elke gesprek is het eerste van de dag: actieve belhouding (recht op, energiek)
2. Opnemen binnen 3x rinkelen, 20 seconden
3. Rond af waar je mee bezig was
4. 20 seconden naar buiten kijken
5. Minimaal twee verdiepingsvragen in elk gesprek
6. Klant-identificatieregels
7. Streng op de inhoud
8. Meegaand & begripvol in de toon
9. Emotie? > Eerst voor rede vatbaar
10. Er is altijd ruimte voor een proefafsluiting
11. Doorverbinden:
 - Je weet wie je aan de telefoon hebt: naam en geslacht
 - Je weet de relatie van de beller ten opzichte van de patiënt
 - Je weet waar de vraag over gaat
 - De beller weet dat wordt doorverbinden (doordat collega heeft voorbereid)
12. Wachtijd doorverbinden te lang → terugbelafpraak voorstellen
13. Let op jargon als

