Programma

. De doksterassistenten krijgen handvatten bij de volgende situaties;

* Het kunnen inschatten van de juiste consulttijd op momenten waarbij de urgentie en complexiteit van de vraag moeilijk te doorgronden is.
* Regie en structuur houden tijdens gespreksvoering op “lastige” momenten bv. Eisend gedrag, weerstand, breedsprakigheid, boos zijn, beperking in de agenda.
* Tijdens bovenstaande situaties de relatie op orde houden.

Deze situaties zowel bij telefonisch contact en als bij de balie.

**Het aanbod**

Het theoretisch kader van waaruit wordt gewerkt is gevormd door de Evidents Based modellen.

* Vaardig communiceren in de gezondheidszorg; communicatie tussen hulpverlener en patiënt vormt de kern van de medische praktijk
* Doen wat kan; patiënten voorlichting door hulpverleners
* Klantgericht telefoneren; succesvolle telefoongesprekken

Bovenstaand kader vormt een stevig fundament voor de doktersassistenten en een professioneel kader om vandaaruit de benodigde interventies in te zetten.

Naast de theorie wordt er veel geoefend met en gereflecteerd over eigen praktijksituaties. Deelnemers worden vooraf gevraagd eigen praktijksituaties in te brengen.

De training bestaat per groep (max 12 deelnemers) uit 2 dagdelen à 3 uur met een frequentie van 1 maal per 2 of 3 weken en worden ondersteund met levend werkmateriaal ( acteur).

De training wordt als volgt vormgegeven;

Vooraf aan de training krijgt de deelnemer een intakeformulier om hun praktijksituatie te schetsen en waar ze handvatten willen.