



Minder last van boze en agressieve patiënten

Korte lontjes

Veel huisartsenpraktijken hebben te maken met boze, dwingende of zelfs agressieve patiënten of familieleden. Vooral assistentes / assistenten krijgen vaak veel emotie over zich heen, bijvoorbeeld als er iets gebeurt wat niet strookt met de verwachting van een gespannen patiënt: lang moeten wachten, bepaalde medicijnen niet meteen kunnen meekrijgen, niet meteen een afspraak krijgen, niet de vaste arts kunnen zien, etc.

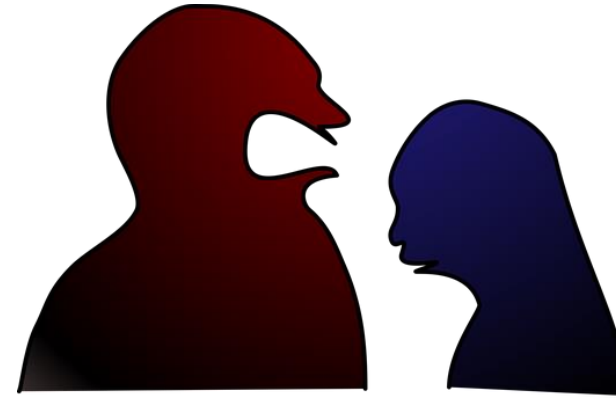
Het kan erg moeilijk zijn om met zo'n patiënt te communiceren: door alle spanning en emotie of andere oorzaken. En.... als een patiënt te ver gaat heeft dit vaak grote impact: minder werkplezier en meer stress en gevoelens van onveiligheid.

Rustige gesprekken, zonder vervelend gedrag

Wij kunnen uw praktijk helpen om minder last te hebben van heftige gesprekken met patiënten, familieleden en anderen.

In een leuke, interactieve workshop van 3 uur met het hele team leren wij uw medewerkers:

- Hun eigen spanning omlaag te brengen
- Emotioneel gedrag van de klant om te buigen naar rust
- Een grens te stellen bij ongewenst gedrag. Bijvoorbeeld: schelden, beledigen, manipulatie, commanderen doordrammen of seksuele intimidatie.
- Op een veilige manier te reageren op agressieve klanten



Ook helpen wij bij het maken of aanscherpen van het agressieprotocol. En ik adviseer over slimme maatregelen om agressie te voorkomen.

Zo doen wij dat

Ons uitgangspunt is: 'leren in en vanuit de praktijk'. Wij werken volgens een 3-stappenplan:

1. Praktijkcases

Ik vraag eerst de medewerkers naar hun 'allerlastigste' gesprekken.

.

2. Workshop

Tijdens de workshop spelen 2 acteurs deze praktijkcases na. We kijken met het hele team wat in die situaties qua communicatie 'het beste werkt.' We maken ook teamafspraken.

3. In de praktijk brengen

Wij helpen met name de assistentes om de inzichten uit de teamsessie in de praktijk te brengen.



Resultaat: meer rust en controle en minder escalatie en spanning.

Ervaring

Ik heb vele tientallen trainingen mogen verzorgen voor zowel huisartsenpraktijken als huisartsenposten door heel Nederland. Steeds naar grote tevredenheid over zowel de training als het resultaat.

Interesse?

Wilt u meer weten? Bel of mail me dan. Ik maak graag een voorstel op maat! Eén tip: vaak kan de praktijk subsidie voor de workshop krijgen, bijvoorbeeld vanuit het regionale achterstandsfonds.

drs. Bart Seijnder
Eigenaar en trainer – coach

06-54968064
bartseijnder@practicetrainingen.nl
www.practicetrainingen.nl

