

Lastige patiënt, hoe daar beter mee om te gaan?

Hoe ga je professioneel om met diverse soorten lastige patiënten?

Als huisarts, apotheker of praktijkondersteuner heeft u regelmatig contact met andere zorgverleners binnen de zorgketen van de patiënt. U heeft hen nodig of zij hebben iets van u nodig. Soms verloopt de samenwerking zeer soepel en soms botst het op inhoudelijke argumenten of persoonlijkheden.

Het is in het belang van de patiënt dat de onderlinge samenwerking zo soepel mogelijk verloopt. Daarom is het prettig als u in staat bent effectief te communiceren met de verschillende spelers binnen de keten, eventuele conflicten kunt voorkomen of oplossen, hen aan kunt spreken op hun verantwoordelijkheid of gedrag en als goed kunt onderhandelen over te maken afspraken.

DOELSTELLING

Tijdens deze training leert u uw gedrag succesvol aan te passen aan dat van de meest voorkomende typen lastige patiënten. Dwingende patiënten, agressieve patiënten, zeurende patiënten of passieve patiënten die de verantwoordelijkheid voor hun gezondheid op u proberen te schuiven. U leert deze soorten gedrag tijdig te herkennen en er effectief op in te spelen. Uiteraard leert u ook uw eigen preferentie communicatiestijl te herkennen.

DOELGROEP

Huisarts, apothekers, praktijkondersteuners

DOCENT

De heer Wim Starink is eigenaar van Star Business BV en een ervaren trainer en coach van alle mogelijke zorgverleners. Bovendien heeft hij al vele zorg teams, huisartsenpraktijken, maatschappen en medisch centra begeleid d.m.v. team building, training, conflictbegeleiding of cultuurverandering trajecten.

DUUR NASCHOLING

3 uur

ACCREDITERING

Heraccreditering kan door Pfizer bv voor drie uur worden aangevraagd bij:

- College voor Accreditering Huisartsen van de KNMG.
- Accreditatie Bureau Medisch Specialisten.
- NVVPO

AANTAL DEELNEMERS

8 tot 15

EIGEN BIJDRAGE

€ 95,- p.p. incl. 19% BTW

INHOUD NASCHOLING

- Inventarisatie van lastige situaties in de omgang met patiënten
- Uitgangspunten professioneel en patiëntgericht communiceren
- De vier gedragstypes: het herkennen van de vier meest voorkomende soorten gedrag, bij patiënten en bij jezelf
- De vier gedragstypes: hoe ga je effectief om met elk van de vier types? (incl. oefening)
- Patiënten aanspreken op hun houding en/of gedrag

DEELNAME

Deelnemen aan een nascholing doet u meestal in de avonden na een drukke werkdag. Daarom stelt Pfizer u graag in de gelegenheid om deze nascholing in uw directe omgeving bij te wonen. Met als bijkomend voordeel dat u naschoolt met voor u bekende collegae en ook de mogelijkheid heeft om regionale casuïstiek in te brengen.

Bent u geïnteresseerd? Uw contactpersoon bij Pfizer informeert u graag over de mogelijkheden om deze nascholing in uw directe omgeving of specifiek voor uw samenwerkingsverband te organiseren. Voorwaarde is wel dat er minimaal 8 deelnemers zijn.

MEER WETEN?

Heeft u de gegevens van uw contactpersoon bij Pfizer niet bij de hand? Neemt u dan gerust contact op met Pfizer Partners in Practice via (010 – 406 42 60).

© Copyright Pfizer bv te Capelle aan den IJssel / januari 2012