

Trainingen, scholingen voor huisartsenpraktijken in achterstandswijken

Overzicht gebaseerd op ervaringen vanuit andere praktijken – wordt regelmatig aangevuld

- **Buigen of barsten? - omgaan met agressie in de huisartsenpraktijk (Pompestichting) 1**
- **De-escalatie in de huisartsenpraktijk (Greet Vos) 3**
- **Effectief communiceren met laaggeletterden (Pharos) 4**
- **Samenwerken in de praktijk (NVDA) 5**
- **Omgaan met de lastige en klagende patiënt (Van Campen Consulting) 6**
- **Het goede gesprek (Greet Vos) 7**
- **Teamtraining communicatie en feedback (CT groep) 8**
- **Leergang Praktijkmanagement 1e lijn (Apozem, v/h Asodiz) 10**
- **Triage in de dagpraktijk - agressie en conflicthantering (NHG) 12**

Buigen of barsten? - omgaan met agressie in de huisartsenpraktijk (Pompeii)

Onderwerp training

Omgaan met grensoverschrijdend agressief gedrag in de huisartspraktijk.

Doelgroep

Huisartsen, praktijkassistentes, praktijkondersteuners.

Doel training

Deelnemers leren in de training:

- (dreigende) agressie op te merken voor de escalatie
- uw eigen stijl van agressie hanteren kennen
- nieuwe handelwijzen te vinden waarmee u escalatie voorkomt
- met collega's van de praktijk vanuit dezelfde bril naar agressie kijken
- hoe u ook na de training u zelf kunt blijven ontwikkelen

Opzet training

De training wordt in company gegeven. Het programma bestaat uit een korte inleiding gevolgd door een workshop omgaan met agressie in de vorm van rollenspellen met acteurs. Vooraf wordt besproken welke ervaringen met agressie er zijn en wordt het programma op maat gemaakt.

Bij de training wordt gebruik gemaakt van de expertise die medewerkers van de Pompestichting hebben opgebouwd in het hanteren van agressie en geweld.

Kosten

Indicatie (2015):

- inleiding en workshops door twee trainers en twee acteurs: € 2.079,-, excl. BTW
- reiskosten voor 4 medewerkers op basis van € 0,36 per kilometer, excl. 21% BTW.

Contactgegevens

[Pompeii](#), expertisecentrum Pompestichting

Tarweweg 6, 6534 AM Nijmegen

Postbus 31435, 6503 CK Nijmegen

Contactpersonen:

Henk Nijman, adviseur opleidingen Pompeii

Telefoon 024 – 359 49 90

E-mail pompeii@pompestichting.nl

Ervaring van praktijken

Medisch Centrum Malburgen – oktober 2011

35 - 40 deelnemers (huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners)

Gezondheidscentrum Presikhaaf (huisartsenpraktijken De Bethaan en Presikhaaf) – 2015

33 deelnemers (huisartsen, praktijkassistentes, praktijkondersteuners, apothekers en apothekersassistentes)

Aan te raden aan andere praktijken omdat het door de acteurs die erbij waren erg inzichtelijk werd. Na de scholing meer uitwisseling van ervaringen onderling in het gezondheidscentrum en afspraken over hoe om te gaan met echt agressieve patiënten in het centrum.

Huisartsenpraktijk Velperbeek heeft de training gevolgd in het najaar van 2018. Door de levensechte voorbeelden met een acteur en nagespeelde praktijksituaties kunnen de praktijkmedewerkers beter omgaan met agressie, intimidatie, agressief en eisend gedrag. De training is aan te raden voor andere praktijken.

De-escalatie in de huisartsenpraktijk (Greet Vos)

Onderwerp training

Omgaan met weerstand in de huisartsenpraktijk.

Doelgroep

Huisartsen, praktijkassistenten, praktijkondersteuners.

Doel training

De deelnemers leren door de training:

- zicht te krijgen op spanningsvelden tussen patiënt en praktijkmedewerker;
- escalatie te voorkomen en professioneel te blijven;
- in de communicatie een goede balans te vinden tussen de belangen van de patiënt en de belangen van de praktijk (en de gezondheidszorg) in het algemeen.

Opzet training

De deelnemers oefenen aan de hand van voorbeelden uit hun praktijk om beter zicht te krijgen op de doelmatigheid van hun communicatie.

In plaats van de last te ervaren kan de deelnemer een spanningsveld tussen hem en de patiënt of in zichzelf, oproepen door de patiënt, inzetten als bron van informatie voor professioneel handelen.

Kosten

Per dagdeelprijs van €600,- (exclusief reiskosten en 6% BTW); dit is gebaseerd op een groep van 6- 8 deelnemers.

Voor 16 deelnemers zijn 2 dagdelen uitvoering nodig, inclusief voorbereiding

Contactgegevens

Voor het Voetlicht; bedrijftheater, training en coaching

Greet Vos

Dominicanenstraat 4N

6521 KD Nijmegen

Ervaring van praktijken

Huisartsengroepspraktijk De Laar – najaar 2016

Nogmaals huisartsenpraktijk De Laar in 2018. Dierense Huisartsenpraktijk Hagenau.

Huisartsenpraktijk Huijs en Doornink in Rheden in 2020

Ervaring van praktijken Huisartsengroepspraktijk De Laar – najaar 2016 16 deelnemers in twee groepen

Zeer zinvol om deze training met alle praktijkmedewerkers te doen. Greet Vos zorgt voor een veilige omgeving, waarin mensen kwetsbaar mogen zijn. Daarbij is humor ook een belangrijk aspect.

Effectief communiceren met laaggeletterden (Pharos)

Onderwerp training

Communiceren met migranten met een lage scholing en beperkt Nederlands.

Doelgroep

Zorgprofessionals met patiënten/cliënten met een lage scholingsachtergrond en beperkt Nederlands.

Doel training

In deze training leren deelnemers met hun vragen, informatie en adviezen beter aan te sluiten op het scholingsniveau en het niveau Nederlands van de patiënt.

Opzet training

De training bestaat uit één dagdeel met onderwerpen als:

- inzicht in de mogelijkheden van patiënten om de informatie, adviezen en vragen te begrijpen
- praktische tips voor het herkennen van laaggeletterden in uw praktijk
- oefenen van de 'teach-back methode'
- gelegenheid om te oefenen in communiceren met laaggeletterden met medewerking van een acteur

Er wordt gewerkt met vragen, ervaringen en casuïstiek uit de dagelijkse praktijk van de deelnemers. De training is praktisch van opzet, zodat deelnemers het geleerde meteen in praktijk kunnen brengen. De trainers creëren een open en veilige sfeer. Deelnemers worden uitgenodigd vragen en twijfels te delen.

De kennis en vaardigheden in deze training zijn bruikbaar in de zorgverlening aan zowel autochtone Nederlanders, als Nederlanders met een migrantenachtergrond.

De training kan ook in company worden gegeven, op maat gemaakt.

Kosten

Voor de training in Utrecht bedragen de kosten € 195,- per deelnemer. Kosten van de in company training in overleg.

Accreditatie is verkregen voor huisartsen (ABAN): 3 punten; praktijkondersteuners, verpleegkundigen en verzorgenden (Kwaliteitsregister V&V en Register Zorgprofessionals): 3 punten; doktersassistenten (CADD-NVDA): 3 punten

Contactgegevens

Pharos (expertisecentrum gezondheidsverschillen)

www.pharos.nl/directnaar/training_en_advies

Tel. 030-2349800

E-mail: training@pharos.nl

Ervaring van praktijken

De training 'Heb ik het goed uitgelegd' is in het najaar van 2012 op initiatief van AFA georganiseerd voor een groep medewerkers van de huisartsenpraktijken in Malburgen, Musis en Presikhaaf.

In het najaar van 2018 is de training in company gegeven bij Onze Huisartsen voor een groep praktijkondersteuners. De training werd beoordeeld met 8,2 met name voor de praktische tips.

Samenwerken in de praktijk (NVDA)

Onderwerp training

Samenwerking doktersassistenten binnen de praktijk

Doelgroep

Doktersassistenten

Doel training

In de training 'Samenwerking in de praktijk' leren de deelnemers hoe kun je samen met teamleden een doel kunt bereiken.

Opzet training

De training bestaat uit twee dagdelen en wordt gegeven door een docent van Fundamed. Tijdens praktische oefeningen leren de deelnemers:

- de samenwerking met teamleden te optimaliseren
- de eigen rol in het samenwerken te verkennen
- zicht te krijgen op individuele wensen en behoeften van teamleden

Onderwerpen die daarbij aan de orden komen zijn, o.a.:

- de juiste manier van juiste vragen stellen
- wat zijn containerbegrippen

Kosten

Voor de training in Utrecht bedragen de kosten € 170,- voor leden NVDA en € 195,- voor niet-leden.

Deze training kan ook in company plaats vinden. De kosten bedragen dan € 175,- per persoon.

De training is KABIZ geaccrediteerd.

Contactgegevens

NVDA

Othellodreef 91- 93

3561 GT Utrecht

tel. 030 - 2631040

<https://www.nvda.nl/samenwerken-in-de-praktijk/>

Ervaring van praktijken

De training is in 2016 in huisartsenpraktijk Presikhaaf gehouden voor 8 doktersassistenten.

Het team van assistenten was erg enthousiast over de scholing. Het heeft nog wekenlang gespreksstof opgeleverd. Concrete voorbeelden werden aangehaald en gelegd naast hetgeen geleerd was.

Omgaan met de lastige en klagende patiënt (Van Campen Consulting)

Onderwerp training

Effectieve communicatie met lastige, klagende patiënten.

Doelgroep

Huisartsen, praktijkassistentes, praktijkondersteuners, praktijkmanager.

Doel training

In de training leren praktijkmedewerkers:

- hoe zij met behulp van het gedragsmodel van de Roos van Leary gedrag kunnen beïnvloeden
- ruimte te geven aan emoties van de patiënt en deze te reguleren
- hoe zij gedrag kunnen begrenzen waar nodig

Opzet training

Gedurende een dagdeel wordt samen met een trainer en acteur geoefend met lastige situaties in het contact met patiënten. De Roos van Leary wordt gedemonstreerd als gedragsmodel, om te leren of en hoe de deelnemer het gedrag van de ander kan beïnvloeden. Verder worden technieken geleerd hoe zij emoties van patiënten kunnen reguleren.

De deelnemers brengen het geleerde direct in de praktijk in een gesimuleerde oefenomgeving. Zij krijgen feedback op gedrag, zowel in de vorm van complimenten als concrete leerpunten

Kosten

Een training kost € 1.115 voor de trainer en de acteur plus € 10 materiaalkosten per deelnemer. Standaard is het aantal deelnemers 10 deelnemers, maar hiervan kan in overleg worden afgeweken.

De training voor doktersassistentes voor 4 uur geaccrediteerd.

Contactgegevens

Van Campen Consulting
Postbus 165
5300 AD Zaltbommel
Tel. 088 – 818 00 00
info@vancampenconsulting.nl
www.vancampenconsulting.nl

Contactpersoon: Marleen Teunis-van Campen

Ervaring van praktijken

De training is in januari 2018 gehouden in huisartsenpraktijk De Blauwe Jachthoorn voor 15 praktijkmedewerkers.

De beoogde doelen zijn bereikt. De deelnemers vonden de training een goede balans tussen theorie en praktijk (oefenen). De casussen waren herkenbaar met goed naslagwerk.

Het goede gesprek (Greet Vos)

Onderwerp training

Communicatietraining

Doelgroep

Huisartsen en assistentes

Doel training

Zicht krijgen op:

- het spanningsveld in lastige gesprekken met patiënten en
- hoe te komen tot een goed uitkomst van een gesprek voor beiden

Hiermee kunnen deelnemers een beter evenwicht vinden tussen aan de ene kant de toenemende zorgvraag en de toenemende mondigheid van patiënten en aan de andere kant de beperkingen van de praktijkorganisatie en de beschikbare tijd van praktijkmedewerkers. Uiteindelijk draag dit bij aan vermindering van het risico op overbelasting en uitputting.

Opzet training

Gedurende 1 dagdeel oefenen de deelnemers oefenen in kleine groepjes (max. 5 personen) in een veilige omgeving aan de hand van voorbeelden uit hun praktijk, met behulp van rollenspellen en andere actieve werkvormen. Al doende ervaren zij en proberen zij uit wat niet en wat wel werkt bij het voeren van 'een goed gesprek'. Wat te doen als je in een gesprek om wat voor reden dan ook onder druk komt te staan? Hoe kan je ervoor zorgen dat het gesprek een goed gesprek wordt in plaats van dat het uit de hand loopt of dat de spanning oploopt.

Kosten

Drie workshops van ieder 1 dagdeel kosten € 1616,71 inclusief reiskosten.

Contactgegevens

Voor het Voetlicht; bedrijftheater, training en coaching

Greet Vos

Hugo de Grootstraat 4

6522 DE Nijmegen

Ervaringen

De workshops zijn gehouden in huisartsengroepspraktijk De Laar in de zomer 2018 met in totaal 3 huisartsen en 8 assistentes, verspreid over 3 workshops. Het was een vervolg op een eerder gevolgde de-escalatie training door Greet Vos in dec. 2016.

De beoogde doelen zijn bereikt doordat iedereen heeft kunnen oefenen met lastig gesprekken in een kleine groep. Daarbij kwamen voor ieder persoonlijk tips naar voren, maar ook in algemeenheid zaken aan bod kwamen om te zorgen dat een gesprek voor beiden een goede uitkomst heeft.

Een goede gespreksvoering blijft zowel voor huisartsen als assistentes een heel belangrijk onderdeel van hun werk. De training is daarom aan te raden aan andere praktijken.

Teamtraining communicatie en feedback (CT groep)

Onderwerp training

Onderlinge communicatie en feedback

Doelgroep

Huisartsen, praktijkassistentes, praktijkondersteuners, praktijkmanager.

Doel training

Hoofddoel:

Professionele ontwikkeling van praktijkorganisatie en medewerkers

Subdoelen:

Na deelname van de training hebben teamleden:

- kennis en vaardigheden op gebied van communicatie geactualiseerd
- inzicht verkregen in de eigen rol in het verloop van samenwerking en communicatie
- meer inzicht in het nemen de eigen verantwoordelijkheid in het zorg dragen voor goede communicatie met patiënt en collega's
- gezamenlijk een beeld van communicatiepatronen in de organisatie en verbeterpunten op gebied van functioneren van communicatie in het team
- een persoonlijk goed voornemen en actiepunten voor verdere ontwikkeling in communicatie met collega's en patiënten in de praktijk.

Daarmee worden werksfeer en communicatie verbeterd.

Opzet training

2 dagdelen training:

- dagdeel 1: algemene principes m.b.t. communicatie en werkstijlen
- dagdeel 2: het geven en ontvangen van feedback

In het eerste dagdeel staat de werkstijlen-test centraal. In het tweede dagdeel gaan de deelnemers actief aan de slag met de vaardigheden feedback geven en ontvangen. Tussendoor verzamelen de deelnemers situaties waarin communicatie en feedback geven lastig is. Deze situaties dienen als casussen in de training.

Kosten

De training van twee dagdelen kost in totaal € 2.349,54 ,inclusief reiskosten teamtrainer en trainingsacteur.

Contactgegevens

CT groep

E.E.G.-laan 9

7761 HA Schoonebeek

Tel. 050 – 355 611 611

Contactpersoon: Ger Plat

Ervaringen

Huisartsenpraktijk Musis heeft deze training gedaan in het voorjaar van 2018 met alle huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkassistentes en de praktijkmanager.

De teamleden hebben de training als zeer waardevol ervaren. Zij hebben meer inzicht gekregen in:

- eigen interactiestijlen
- het effect van de verschillende interactiestijlen die in het team worden gehanteerd en wat dat met het team, de organisatie en de resultaten doet.
- en kennis over feedback geven en ontvangen.

Het is voor andere praktijken, die o.a. door achterstandsproblematiek vaak onder spanning staan aan te raden tijd te besteden aan communicatie en interactie binnen het team.

Leergang Praktijkmanagement 1e lijn (Apozem, v/h Asodiz)

Onderwerp training

Praktijkmanagement in de 1^e lijn

Doelgroep

Doktersassistenten en andere praktijkmedewerkers met (toekomstige) managementtaken in huisartsenpraktijk of gezondheidscentrum.

Doel training

Hoofddoel:

De aankomen manager binnen de huisartsenpraktijk krijgt de noodzakelijke tools in handen om daarmee op professionele wijze de praktijk te managen.

Subdoelen:

- Als manager in staat zijn om boven het niveau van de patiëntenzorg uit te stijgen en anticiperend te handelen op de interne en externe ontwikkelingen.
- Een organisatorische en integrale blik hebben en bijdragen aan een goed georganiseerde huisartsenvoorziening, waardoor er ruimte ontstaat voor multidisciplinaire samenwerking.
- In staat zijn om de operationele bedrijfsvoering efficiënt en 'in control' uit te kunnen voeren.

Opzet training

De leergang is 11 lesdagen, bestaande uit verschillende modules: de praktijk, personeelsmanagement, financieel management, kwaliteitsbeheer, persoonlijk opleidingsplan, sociale vaardigheden en het afstuderen zelf (eindtoetsing).

De leergang wordt gegeven op verschillende locaties in Nederland (Deventer, Hogeveen, Enschede, Rotterdam en Utrecht) en start bij minimaal 8 aanmeldingen. Maximaal 16 cursisten per leergang.

Zorgverzekeraars ENO, Menzis en het Zilveren Kruis erkennen de leergang. De leergang voldoet aan de inkoopvoorwaarden 2018 van VGZ. CZ vindt het een prima vervolg opleiding na een bacheloropleiding.

Kosten

€ 1.700 (inclusief studiemateriaal); bij start vanaf 1 januari 2020 € 1785,00

De leergang is geaccrediteerd bij de NVDA (44 PE-punten), NVvPO (12 PE-punten), VSR (44 PE-punten) en GAIA cluster 1 (40 PE-punten).

Contactgegevens

Apozem, Solingenstraat 49, 7421 ZR Deventer (in het verleden is deze training georganiseerd door Asodiz)

Contactpersoon: Bob Schouten (coördinator), bobschouten@apozem.nl, tel: 06-51206398

Ervaringen

Eline van Duivenboden (huisartsenpraktijk Van Duivenboden) heeft de leergang in 2017 gevolgd. Haar doel was meer structuur te geven aan de praktijk: van het aansturen van het personeel tot het maken van een beleidsplan. Structuur in de praktijkvoering is volgens haar van groot belang in een achterstandswijk.

De leergang heeft voldaan aan haar verwachtingen. Zij heeft er veel van opgestoken en maakt hier dagelijks gebruik van. Ook het onderlinge overleg met andere cursisten (afkomstig uit het hele land) vond zij waardevol, omdat je als manager in de huisartsenpraktijk vaak solistisch bezig bent. Zij beveelt andere praktijken deze leergang aan.

Mariëlla Julien (huisartsenpraktijk Muis) heeft de cursus eveneens gevolgd. Doel voor haar was het proces 'naar één team' in de praktijk te kunnen begeleiden. Dit was onderdeel van het project teamcoaching dat de praktijk eerder had gevolgd.

Met de leergang is het doel bereikt dat met de inzet van een praktijkmanager de kwaliteit van de organisatiestructuur aantoonbaar verbetert en de huisartsenvoorziening beter in staat is goede, integrale en multidisciplinaire zorg te leveren, afgestemd op de dynamische praktijkpopulatie. Huisartsen hebben hiermee meer tijd voor patiëntcontacten en is er ruimte voor multidisciplinaire samenwerking.

Triage in de dagpraktijk – agressie en conflicthantering (NHG)

Onderwerp training

Agressie en conflicthantering in de huisartsenpraktijk

Doelgroep

Doktersassistenten en huisartsen

Doel training

Hoofddoel:

Doktersassistenten hebben meer handvaten om de rust te bewaren of te herstellen, zelf geen slachtoffer te worden en toch ruimte te maken om de lastige patiënt te helpen.

Subdoelen:

- Doktersassistenten ervaren meer rust doordat de omgang met de patiënt die het ze moeilijk maakt beter verloopt.
- Doktersassistenten kunnen de-escalerend werken doordat ze technieken hebben geleerd.
- Minder interventie nodig van de HAGRO manager of huisarts.
- Patiënten zijn minder ontevreden of boos.
- Minder klachten van de patiënt.
- Doktersassistenten kunnen beter grenzen stellen en ook vasthouden.

Opzet training

Training van 1 dagdeel, eventueel met trainingsacteur, in company of op door NHG gekozen locatie. Aantal deelnemers minimaal 12 en maximaal 18.

Kosten

De training kost € 938,- en €350,- voor de acteur en is voor 4 uur geaccrediteerd.

Contactgegevens

NHG, Postbus 3231, 3502GE Utrecht, tel: 088-5065500, info@nhg.org

Contactpersoon: Sacha Jenster, secretaresse NHG-Nascholing

e-mail: s.jenster@nhg.org of telefoonnummer: 088 - 506 56 17.

Ervaringen

Hagro Presikhaaf heeft deze training in company gevolgd met 7 assistentes, huisarts en Hagromanagers. Zij vonden de combinatie van theorie en oefenen met een acteur een heel goed middel om later in de praktijk te kunnen toepassen. Trainer en acteur waren goed en de training was laagdrempelig, leerzaam en interactief met zeer bruikbare tips.

De doktersassistenten hebben inzicht gekregen in de diverse factoren en soorten agressie. Zij herkennen nu eerder het soort agressie en weten daardoor beter hoe te reageren. Door de training in company te houden is er een open communicatie ontstaan en meer begrip onder de collega's. Sinds de training komen de doktersassistenten minder in een conflict situatie terecht. Ze kunnen de agressie beter kaderen of loslaten.

Zij kunnen de training daarom aanraden aan andere praktijken.