

Training Communicatieve vaardigheden voor medewerkers in de thuiszorg

Help! de zorgtijd staat onder druk

Er is minder tijd om de zorg te verrichten en/of aandacht aan de klant te besteden. Hoe kan je dan de verwachtingen overtreffen en toch je eigen grenzen bewaken? Ervaar hoe het mogelijk is om klantgerichter te werk te gaan. Als de klant tevreden is, geeft dat jou energie.

Ontdek welke signalen je miste en hoe het (nog) beter kan
zorg dat je de verwachtingen overtreft!

De training 'klantgerichte zorg' voor thuis- en kraamzorginstellingen biedt praktische handvatten om je communicatieve vaardigheden te verbeteren ook NA de trainingsbijeenkomst.



Doelstellingen training

Tijdens de training sta jij als thuiszorgmedewerker centraal. Jij kan na afloop beter op de zorgvraag inspelen, doordat jij:

- doelgericht met de zorgvrager kan communiceren in een open sfeer;
- samen met de zorgvrager de wederzijdse verwachting doorspreekt. Hier hoort ook bij dat jij jouw grenzen kunt afbakenen, prioriteiten kan stellen en achterhaalt met welk (kleine) gebaar jij de zorgvrager blij kan maken;
- je bewust bent van jouw houding, uitstraling en gedrag en het effect daarvan op de zorgvrager en zijn of haar familieleden;
- de handvatten, die jij krijgt aangereikt tijdens de training, kan toepassen in de praktijk;
- energie krijgt van het gevoel dat je waarde toevoegt;
- leert van de ervaringen van collega's, geïnspireerd raakt door de training en ook na de training nog met vragen bij ons en jouw collega's terecht kan.

Wat levert de training jou op?

- Meer energie, tijd en werkplezier.
- Minder stress, gehaast gevoel en het gevoel alles "half te doen".
- Theorie, tips en handvatten hoe je nog effectiever met de kraamvrouw om kunt gaan.

Programma training

- Welkom
- Inventariseren leerwensen
- Effectieve communicatie met de zorgvrager en het gezin
- Verwachtingsmanagement en het bespreken van wederzijdse verwachtingen
- Effectief omgaan met emoties bij lastige klanten;
- Grenzen stellen en op tactvolle wijze nee zeggen.

Wat zeggen andere medewerkers uit de thuiszorg er van?

98 % vindt de manier van presenteren goed tot zeer goed.

98 % vindt de trainer(s) goed tot zeer goed. Een greep uit de feedback:

- Ik had deze training twintig jaar eerder moeten volgen. Het is verrassend met welke kleine aanpassingen ik mijn energie in mijn werk terugkrijg en daardoor zelf meer in balans kom. (Ria, verpleegkundige 55 jaar)
- Prettige en veilige sfeer (Gerda, verzorgende 45 jaar)
- Ik vond vooral de terugkomdag na de training erg nuttig! (Marga, verzorgende 48 jaar)
- Eigenlijk zouden al mijn collega's zo'n training moeten volgen! (Sharisa, verzorgende 25 jaar)
- Ik dacht wel eens: 'wat zeur je nou over die vensterbank, terwijl ik je hele badkamer heb geboend'. Maar ja, zij kijkt de hele dag tegen die vensterbank aan. (Thea huishoudelijke hulp 24 jaar).
- Ik heb mezelf aangemeld voor deze training. Je kunt er altijd wat van leren. (Yvonne, verpleegkundige 35 jaar)
- Wat een eye-opener. Ik ga het echt anders doen (Lies, alfahulp 57 jaar).
- Door de training durf ik beter uit te spreken wat ik denk en ga ik conflicten niet meer uit de weg. Het was buitengewoon leerzaam. Dit had ik net even nodig. Bedankt! (Natalie, 26 jaar)

Transferbevordering

Uit onderzoek blijkt dat het aanleren van vaardigheden beter beklijft als hier aandacht aan wordt besteed voor, tijdens en na de training. Daarom gaan wij door om de effectiviteit van de training in de praktijk te verhogen. We hebben daar een aantal praktische oplossingen voor ontwikkeld. Wij vertellen je er graag meer over.

Interesse?

Kijk voor meer informatie over onze trainingen voor medewerkers in de kraamen thuiszorg op de website www.studio232.nl of neem contact op met onze trainers Margit Rosendahl (06-53849595) of Janet Turkstra (06-54340037).