



Arnhemse Fonds  
Achterstandswijken

## **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 (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 handelingen 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](mailto: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.

## **De-escalatie in de huisartsenpraktijk (Greet Vos)**

### **Onderwerp training**

Omggaan met agressief gedrag 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; bedrijfstheater, training en coaching

Greet Vos

Hugo de Grootstraat 4

6522DE Nijmegen

### **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](http://www.pharos.nl/directnaar/training_en_advies)

Tel. 030-2349800

E-mail: [training@pharos.nl](mailto: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.

## **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 gesprekstof opgeleverd. Concrete voorbeelden werden aangehaald en gelegd naast hetgeen geleerd was.

## **Omgaan met de lastige en klagende patiënt**

### **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](mailto:info@vancampenconsulting.nl)

[www.vancampenconsulting.nl](http://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**

### **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**

### **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 actiepoint 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.