

Opleiding : Een warm welkom voor betere zorg

ontvangst: een daad van zorg

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. OIG

Prijs : 940 € V.B.

Het ontvangen van een patiënt is meer dan een administratieve formaliteit; het is een menselijke en relationele uitdaging die vaak bepalend is voor het goede verloop van de behandeling. Een geslaagde ontvangst creëert een klimaat van vertrouwen tussen jou en de patiënt, wat essentieel is voor het goede verloop van het ziekenhuisverblijf.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De kwaliteit van de opvang en de tevredenheid van patiënten en hun familie verbeteren
- ✓ De uitdagingen en best practices van gastvrijheid begrijpen
- ✓ Ontwikkel je betrokkenheid en vaardigheden in gastvrijheid
- ✓ Omgaan met moeilijke situaties
- ✓ De sleutel doorgeven om nieuwkomers zich welkom te laten voelen

Doelgroep

Verpleeg- en onderwijsteams, zorgpersoneel en managers.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Rollenspel om je communicatievaardigheden te verbeteren. Communicatie-oefeningen. Casestudies over moeilijke situaties.

Leer methodes

De methoden en theoretische bijdragen ondersteunen de professionele situaties die door de deelnemers worden beschreven.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Verpleeg- en onderwijsteams, zorgpersoneel en managers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De uitdagingen van ontvangst in patiëntenzorg definiëren

- De rol van de receptionist in de dagelijkse praktijk identificeren.
- De impact van opvang op de kwaliteit van zorg en patiënttevredenheid analyseren.
- Begrijp ieders rol en de impact van teamcohesie op de kwaliteit van de ontvangst.

Praktisch werk

Video over opvangcriteria en zorg. Collectieve reflectie over de uitdagingen van opvang.

2 Goede opvangpraktijken begrijpen

- Voer een zelfdiagnose uit van uw praktijken, sterke punten en verbeterpunten in gastvrijheid.
- Leer meer over goede opvangpraktijken en pas ze aan je eigen context aan.
- Raadpleeg het handvest van Marianne en de aanbevelingen van H.A.S..

Praktisch werk

Questionnaire individuel et réflexion collective sur les pratiques d'accueil. Transcrire les bonnes pratiques retenues.

3 Je vaardigheden ontwikkelen om je welkom te verbeteren

- Leer de regels van goede gastvrijheid.
- Je communicatievaardigheden ontwikkelen.
- Leer de gouden regels van positieve communicatie en taal.

Praktisch werk

Casestudies en rollenspellen over communicatie. Debriefing in groep.

4 Moeilijke opvangsituaties analyseren om ze beter te beheeren

- Moeilijke opvangsituaties herkennen: wachttijden, extra werk, enz.
- Analyseer triggerfactoren om de juiste hefbomen in te zetten.
- Ontdek welke van onze reacties de boel opstellen zetten [... "..."].
- Begrijp de context van de ander om perspectief te krijgen.

Praktisch werk

Video over een moeilijke receptie om de triggers te analyseren. Je praktijk analyseren om een stap terug te doen. Oefening over emoties.

5 Omgaan met moeilijke opvangsituaties

- Empathie en assertiviteit ontwikkelen.
- Anticiperen op risicosituaties.
- Een methodologie gebruiken om uit deze situaties te komen.
- De sleutel doorgeven om nieuwkomers zich welkom te laten voelen.
- Individueel actieplan.

Praktisch werk

Exercice d'identification pour s'exercer à l'empathie. Questionnaire sur l'assertivité. Mise en situation.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.