

Training PG en Lastige gesprekken bij triage

Duur bijeenkomst:	drie uur + 1,5 uur voorbereiding
Aantal bijeenkomsten:	één dagdeel
Groepsgrootte:	maximaal 12 deelnemers

Voor wie is de bijeenkomst bestemd?

Doktersassistenten die bekend en ervaren zijn in triage en het werken met de TriageWijzer én de basistraining Positieve Gezondheid bij triage hebben gevolgd.

Omschrijving training

In deze training krijg je handvatten om persoonsgericht te communiceren en technieken in te zetten om ook bij lastige gesprekken de patiëntveiligheid, passende zorg en je eigen werkplezier in stand te houden. Er zijn situaties waarin het lastig kan zijn om veilige triage te blijven doen en helder te blijven communiceren. Lastige gesprekken zijn bijvoorbeeld:

- Beller die informatie geeft die niet strookt met het werkelijke toestandsbeeld en op oneigenlijke manier een consult probeert te krijgen.
- Breedsprakige beller die niet tot de kern komt.
- Beller die geen informatie wil geven.
- Eisende of dwingende beller.
- Verwarde oudere.
- Ongeruste ouder.
- etc.

Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk gaan we samen door de theorie van handige gesprekstechnieken. We focussen ons op de vorderingen die jij en je team maken en delen successen. We staan stil bij wat er bij jou als doktersassistent gebeurt en welk effect jouw gedrag weer op de ander heeft. We wisselen ervaringen uit en oefenen lastige gesprekken. Uitgangspunt is een positieve invalshoek: wat kan de patiënt wél en het met de patiënt gezamenlijk zoeken naar een oplossing of hanteerbaar maken van zijn/ haar probleem.

Leerdoelen

- Je kunt veilige triage toepassen ook in moeilijker situaties en werkt veilig volgens de TriageWijzer en de communicatieregels van de NHG-kernfeedbacklijst.
- Je hebt inzicht in je eigen kracht en herkent je allergie en je valkuilen in gesprekken tijdens triage, spreekuur, balie en telefoon.
- Je kent de Roos van Leary en kunt deze in de praktijk toepassen.
- Je leert technieken als: samenvatten, regie (terug)nemen in het gesprek, grenzen stellen, uitnodigen, samen beslissen, persoonsgericht communiceren.
- Je kunt de Positieve Gezondheid versterken door feedback te geven volgens de 4G methode en door het stellen van oplossingsgerichte vragen.
- Je leert hoe je positief kunt samenwerken met je team en krijgt tips hoe positief samenwerken te versterken.

Voorbereiding

- Nadenken over een casus in de afgelopen weken waar je tevreden bent over je eigen gespreksvoering en een casus die je lastig vond; deze worden tijdens de training besproken;
- Podcast beluisteren: [“Met meer energie naar huis, Oplossingsgericht werken voor de doktersassistent”](#);
- Meenemen indien in je bezit: Kernfeedbacklijst NHG.

Data en aanmelden in 2025:

[Donderdag 20 februari](#)
[Maandag 19 mei](#)
[Maandag 6 oktober](#)
[Donderdag 13 november](#)

Tijdstip:

17.45 - 20.15 uur

Locatie:

Bereklaauw 1, Boxmeer

Trainer:

Mieke Miltenburg

Kosten:

€ 89,-