



MEDISCH- EN AFDELINGS-
SECRETARESSES

Terug naar...
de **SCHOOL-
BANKEN**

The Best Of
Editie

Lastige patiënt?
Moeilijke collega?
HOERA!



STUDIEDAG voor medisch secretaresses, afdelingssecretaresses, office managers, management-assistenten en andere ondersteunende beroepen in de ziekenhuiszorg

ZATERDAG 24 NOVEMBER 2018 | HOOGHE LANDT COLLEGE AMERSFOORT

MELD JE AAN OP WWW.MARKTWO.NL EN ONTVANG GRATIS HET BOEK OMDENKEN IN COMMUNICATIE

Vijf jaar jaren geleden startte Mark Two Academy met een nieuw nascholingsconcept voor medisch secretaresses: 'Terug naar de schoolbanken'. In een schoolgebouw, met een knipoog naar je eigen schooltijd, maar vooral met enthousiaste docenten en praktijkgerichte lessen. Honderden collega's (waaronder jijzelf wellicht) hebben in de afgelopen jaren de schoolbankencursus bijgewoond en gelukkig waren en blijven de waarderingen hoog.

Om dit jubileum dit vieren organiseren wij op zaterdag 24 november 2018 een 'the best of' editie. Voor deze bijzondere gelegenheid hebben we een aantal 'vakken' die de afgelopen jaren veel werden gekozen, opnieuw op het lesrooster staan. We hebben de inhoud natuurlijk aangepast aan de nieuwste inzichten en soms voor een iets andere insteek gekozen.

Een paar van die toppers: lean werken, de secretaresse als poortwachter, feedback geven, dingen gedaan krijgen en natuurlijk een les over denken in oplossingen! Er zitten ook een aantal nieuwe onderwerpen tussen, bijvoorbeeld over gastvrije zorg en over het omgaan met werkdruk en stress. Er is weer genoeg te kiezen!

Of je ons nu al jaren kent of voor de eerste keer meedoet, je bent van harte welkom op zaterdag 24 november 2018 in Amersfoort.

Namens de programmacommissie,
Steven Korteling, cursusmanager Mark Two Academy

PROGRAMMA

09.00 Aankomst, registratie en koffie	12.35 Lunch
09.30 Naar de lokalen	13.20 Start lesronde 3
09.45 Start lesronde 1	14.35 Pauze
11.00 Pauze	15.00 Start lesronde 4
11.20 Start lesronde 2	16.15 Einde programma

MEDISCH- EN AFDELINGS-
SECRETARESSES

Terug naar...
de **SCHOOL-
BANKEN**

1. Zie de patiënt als gast van je ziekenhuis

Bijna elke zorginstelling noemt het wel ergens in de brochure: het begrip gastvrijheid of 'hospitality'. Een mooi woord natuurlijk, maar wat betekent gastvrijheid voor jouw dagelijks werk? Hoe geef je patiënten en familieleden het gevoel dat zij welkom zijn? Wat betekent het voor de manier waarop je de telefoon aanneemt, luistert naar iemand die slecht Nederlands spreekt, op de gang iemand de weg wijst die duidelijk verdwaald is? Een les vol praktische tips, die het woord gastvrijheid een praktische invulling geven.

2. Hoe zal ik het zeggen... feedback geven

Om goed in een team te kunnen werken, moeten we elkaar kunnen aanspreken op verwachtingen, prestaties, gemaakte afspraken, werkhouding en dergelijke. Maar dat is niet altijd gemakkelijk. Zeker niet in teams die onder tijdsdruk werken, met verschillen in leeftijd, karakter en professionele achtergrond. In deze les gaan we daarom in op het geven van feedback. Hoe geef je feedback op een manier dat de ander er wat aan heeft? Hoe voorkom je dat die ander zich aangevallen voelt? Hoe zorg je dat de boodschap overkomt? Hoe ga je om met verschillen tussen mensen? Een praktische les in effectieve communicatie, waarin je eigen ervaringen centraal staan.

3. Prioriteit of niet? De secretaresse als poortwachter

Als medisch secretaresse ben je een belangrijke verbindingsschakel in het netwerk van de ziekenhuisorganisatie. Verschillende professionals van binnen de organisatie en van buiten, maar ook patiënten en familieleden doen een beroep op je. Allemaal hebben ze hun eigen belangen die je op waarde moet schatten en moet indelen naar prioriteit. Hoe doe je dat? Tijdens deze les gaan we in op jouw rol als poortwachter die mensen (of berichten) soms even tegenhoudt, maar ook zorgt dat zij zo snel mogelijk de juiste bestemming bereiken. Je leert om prioriteiten te stellen, heldere verwachtingen te scheppen en grenzen te stellen als het nodig is. Kortom, een inspirerende workshop om meer in je kracht te staan!

4. Lean werken: zo verbeter je de processen op het secretariaat!

In een 'the best of' editie van Terug naar de Schoolbanken mag het onderwerp lean werken op het secretariaat natuurlijk niet ontbreken. Tijdens deze les nemen we de hele gang van zaken onder de loep en kijken we wat er handiger kan. Hoe kun je samen met je collega's het hele werkproces optimaliseren – van het maken van afspraken en het bijhouden van patiëntgegevens tot het verwerken van de administratie. Aan de hand van zulke praktische voorbeelden maken we duidelijk wat lean is en wat je er in de praktijk mee kunt. Doel is om het secretariaat soepeler te laten lopen en effectiever te werken.

5. Dingen gedaan krijgen!

Als secretaresse moet je regelmatig invloed uitoefenen op je omgeving om dingen voor elkaar te krijgen. Soms denk je dat je dat goed aanpakt, maar toch werkt het niet. Deze les gaat over de kunst van het beïnvloeden. We bespreken valkuilen die je moet vermijden zoals te grote voorzichtigheid en onduidelijke communicatie. We laten zien welke kwaliteiten je juist wel kunt inzetten. Ook gaan we op zoek naar jouw persoonlijke sterke kanten bij het vragen om medewerking en hulp. Na deze les weet je jezelf krachtig(er) te presenteren op de werkvloer.

6. Omgaan met werkdruk en stress: zo houd je er plezier in!

Driekwart van alle werknemers in de ziekenhuissector zegt dat de werkdruk hoog tot veel te hoog is. Dit blijkt uit de ziekenhuisbarometer van FNV Zorg & Welzijn onder bijna 3.000 ziekenhuismedewerkers. Tijdens deze les leggen we uit hoe je je beter kunt wapenen tegen werk gerelateerde stress (want je zult altijd piekmomenten houden in je werk). En hoe je door middel van ontspanningsoefeningen en meer te focussen om de leuke kanten van je beroep de balans tussen werkdruk en werkplezier kunt herstellen. Want iedereen is erbij gebaat dat jij op de been blijft!

7. Yes we can! Denken in oplossingen

Ben je een kei in het constateren van knelpunten? Dat is een belangrijke kwaliteit, want zo kun je problemen voorkomen. Maar die focus op mogelijke problemen kost ook veel werkplezier. In ons hoofd stellen we hele 'rampscenario's' op, terwijl we de meeste problemen gewoon onder controle kunnen krijgen. Verspil hier voortaan minder energie aan en zet zo'n probleem om in een kans. Tijdens deze les leer je op een creatieve manier problemen om te zetten in oplossingen.

INSCHRIJVEN OP
WWW.MARKTWO.NL

ALGEMENE INFORMATIE

Voor wie is deze dag?

Deze studiedag is bedoeld voor medisch secretaresses, afdelingssecretaresses, office managers, managementassistenten en andere ondersteunende beroepen in de (ziekenhuis)zorg.

Waar en wanneer?

Zaterdag 24 november 2018 in het Hooghe Landt College Amersfoort

Wat kost het?

De studiedag kost € 210,-. Dit bedrag is inclusief consumpties, lunch en cursusmateriaal. Mark Two is als geregistreerde instelling voor kort beroepsonderwijs vrijgesteld van BTW

Hoe schrijf ik in?

Anmelden kan via de website www.marktwo.nl. Ook kan je het bijgevoegde aanmeldformulier invullen en retourneren.

Stel dat ik moet afzeggen?

Tot twee weken voor de bijeenkomst kan je, uitsluitend schriftelijk, annuleren. Wij brengen dan €25,- annuleringskosten in rekening. Daarna ben je het volledige cursusbedrag verschuldigd. Je kan dan nog wel een collega in jouw plaats laten deelnemen. Neem daarvoor contact op met ons secretariaat: 033- 434 57 30. Onze annuleringsvoorwaarden staan op onze website; www.marktwo.nl

Meer informatie

Mark Two Academy
Steven Korteling, cursusmanager
Postbus 358 | 3830 AK Leusden
Tel. nr: 033 43 45 730 | Fax. nr: 033 43 45 720 | E-mail: skorteling@marktwo.nl

Lastige patiënt?
Moelijke collega?
HOERA!



MarkTwo  Academy 

MELD JE AAN OP WWW.MARKTWO.NL EN ONTVANG GRATIS HET BOEK OMDENKEN IN COMMUNICATIE