



Daar zijn we weer!

Het zijn dynamische tijden en ook Cirquest heeft de afgelopen maanden weer niet stilgezeten. In deze zevende nieuwsbrief kunt u lezen dat we nog steeds voorop lopen met onze HIT-methodiek. Voor de zorgsector ontwikkelden wij een heel pakket dat de gastgerichtheid van ziekenhuismedewerkers op alle niveaus helpt verbeteren. Alle zorginstellingen die hun service naar een hoger plan willen tillen, kunnen hiervan profiteren. Nieuwsgierig? Kijk wat wij de afgelopen tijd hebben gedaan voor de zorgsector, de Landelijke Huisartsen Vereniging en meer.

Jaap van der Steen  
Directeur Cirquest



## Inhoud:

Welkom in de zorg.....	2
Hét recept voor voorschrijven...3	
Enkele lopende zaken.....	4
Hulp voor moeders.....	5
In the spotlight.....	6

# Welkom in de zorg

## Compleet pakket voor de zorgsector

*Cirquest ontwikkelde in samenwerking met een gerenommeerd ziekenhuis een compleet en samenhangend pakket voor medewerkers van zorginstellingen. De modules zijn gericht op het verbeteren van de service en gastgerichtheid. Medewerkers kunnen met woorden en kleine gebaren ervoor zorgen dat gasten en patiënten weten waar ze aan toe zijn en zich welkom en prettig voelen. Ook leren medewerkers hoe ze emotioneel en agressief gedrag professioneel kunnen ombuigen en hoe ze het beste kunnen halen uit de samenwerking met collega's.*

Er is een samenhangend pakket aan modules ontwikkeld voor ondersteunende

medewerkers in de zorg, variërend van verpleegkundigen tot baliemedewerkers.

De medewerkers leren dat ze door kleine dingen te doen, net het verschil kunnen maken voor gasten en zo de ervaringen van patiënten kunnen verzachten. Voor elke professionele zorginstelling is dit een waardevolle investering.

De nieuwe, klantgerichte houding kan snel en effectief worden aangeleerd door een combinatie van e-learning en korte trainingen. Dit noemen wij High Impact Trainingen (HIT). Voor meer informatie over de deze trainingen, klik [HIER](#).

De volgende modules zijn beschikbaar:

### Informatie vragen en geven

*Iedere gast heeft zijn eigen verhaal. Door goed te luisteren en duidelijke informatie te verschaffen, kunnen medewerkers heel veel doen om de spanning van angstige en onzekere patiënten weg te nemen.*



### Omgaan met verschillen

*Ieder mens heeft vooroordelen, ook al denkt hij van niet. Hierdoor kunnen misverstanden ontstaan. In deze module leer je elkaar beter begrijpen.*

### Steun bieden

*Medewerkers leren hier hoe ze geëmotioneerde patiënten kunnen geruststellen en door een moeilijke periode heen kunnen slepen.*



### Gastheerschap tonen

*Elke gast en patiënt voelt zich welkom en prettig als medewerkers op een persoonlijke manier contact zoeken en zich gastvrij opstellen.*



## Hèt recept voor voorschrijven

Op verzoek van de landelijke Huisartsenvereniging (LHV) maakte Cirquest de module 'Formulariumgericht voorschrijven'. In deze module leren artsen hoe ze recepten voorschrijven met behulp van het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) in combinatie met het Elektronische Voorschrijf Systeem (EVS). Deze werkwijze ondersteunt huisartsen bij het professioneel voorschrijven van geneesmiddelen.

### Ervaringen delen

Twee huisartsen delen hun ervaringen, vragen en tips met de cursist. En deze ziet in de nascholing hoe hij over de invoering van deze werkwijze met patiënten, praktijkgenoten en collega's kan communiceren. Na afloop van de nascholing beschikt de huisarts over alle kennis en hulpmiddelen om Formulariumgericht voorschrijven succesvol in de praktijk in te voeren.



Landelijke Huisartsen Vereniging

# Enkele lopende zaken

DE KLANT

DE VRAAG

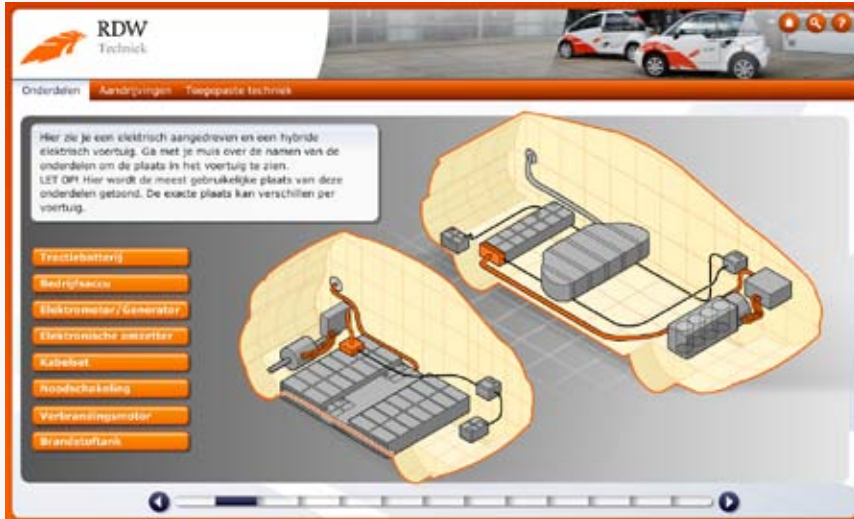
HET ANTWOORD

RDW

Een opleiding over elektrische voertuigen voor keuringsmedewerkers van de RDW en hun leidinggevenden.

Dit is slechts één module uit een hele serie voor de RDW. In deze module komt in vogelvlucht de historie van elektrisch aangedreven en hybride elektrische voertuigen aan bod. Ook de achterliggende techniek en de soorten voertuigen worden behandeld.

Vervolgens gaan we in op de gevaren die op de loer liggen tijdens het werk aan elektrische voertuigen en wat de medewerker kan doen om veilig te werken. Aan het einde maakt de medewerker een toets, waarmee hij kan bewijzen genoeg kennis in huis te hebben over elektrische voertuigen. Hierna kan hij veilig aan de slag!



DE KLANT

DE VRAAG

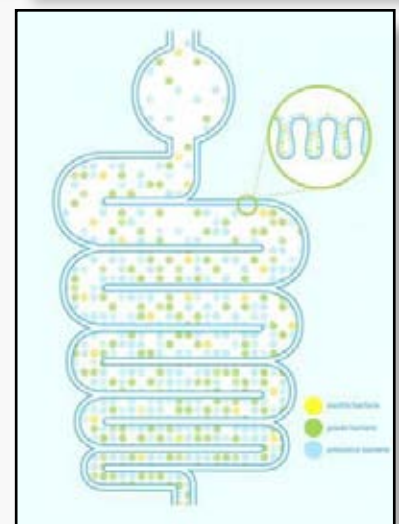
ORTHICA

Een op maat gemaakte opleiding voor adviseurs van Orthica, de mensen die in de winkel, apotheek of in hun praktijk Orthica-producten verkopen.

HET ANTWOORD



Dit wordt een serie dynamische, interactieve en innovatieve modules. De introductiemodule is vooral een flitsende kennismaking met het merk Orthica. Deze module is wervend van karakter, met als hoofddoel informeren over Orthica en enthousiasmeren voor de Orthica-producten en het volgen van de opleiding. De drie basismodules over de productgroepen vetzuren, probiotica en multi's, hebben eerder een instructief karakter. Aan de hand van casussen en een toets wordt de cursist uitgedaagd het geleerde te verwerken en toe te passen. Na het volgen van de modules zit de kwaliteit van Orthica-producten 'top of mind' en kunnen de adviseurs hun klanten op heldere wijze overtuigen van de voordelen van Orthica-voedingssupplementen.



# Hulp voor moeders in achterstandswijken

Cirquest heeft voor Bureau Frontlijn de e-learningmodule 'Moeder en kind' gemaakt. Deze cursus helpt moeders in achterstandswijken bij de opvoeding van kinderen tussen twee en acht jaar. Het programma is inmiddels zo succesvol, dat er nu een vervolg aan gegeven wordt voor ouders met kinderen in de puberteit.



Bureau Frontlijn is een projectbureau van de gemeente Rotterdam dat nieuwe oplossingen zoekt voor problemen in achterstandswijken. Zo maakt het bureau zich sterk om moeders van jonge kinderen te ondersteunen bij de dagelijkse zorg. De module 'Moeder en kind' van Cirquest is een praktische, laagdrempelige cursus, die voor iedere moeder met jonge kinderen herkenbaar is. Juist de dagelijkse gebeurtenissen, zoals aankleden, ontbijten en omgaan met driftbuien, komen aan bod. Dit gebeurt met simpele en krachtige beelden, zodat de cursus ook voor laaggeletterde moeders makkelijk te volgen is. Er worden praktische en concrete tips aangereikt om deze dagelijkse zaken in goede banen te leiden. Elk onderwerp is uitgebreid met ervaringen van andere ouders, hulpmiddelen en extra informatie. De cursussen worden verzorgd in kinderdagverblijven door pedagogische medewerkers van Bureau Frontlijn, ondersteund door studenten.

# In the spotlight *Bianca van Overmeeren*

## Introductie

In januari maakte ik een reis door Cambodja en Vietnam. Ik merkte dat Cambodjanen en Vietnamezen aan de kleinste dingen aandacht schenken. Een bloem in een vaas op tafel, een glimlach van een Tuk-tukchauffeur in de verte, zelfgemaakte lampionnen. Die mooie beelden staan in mijn geheugen gegrift.



## Werk

De reis inspireerde me bij het ontwikkelen van de HIT-trainingen 'Gastgericht werken in de zorg'. Ik kon met tal van voorbeelden illustreren, wat je als medewerker in een ziekenhuis kan doen om patiënten zich welkom te laten voelen. En zoals ik tijdens mijn reis zelf had ervaren, zijn dat geen ingewikkelde dingen die veel moeite kosten.

Het liefst ontwikkel ik leertrajecten over gedrag. Tijdens de ontwikkeling vind ik het belangrijk om erachter te komen wanneer het leertraject voor de klant én voor de doelgroep geslaagd is. Dat doe ik door in gesprek te blijven met de klant, de juiste vragen te stellen en goed te luisteren. Daarna volgt de creatieve vertaalslag naar een concreet en mooi eindproduct.

Daarbij geloof ik in de kracht van het beeld. Je kunt veel woorden besteden aan het uitleggen hoe en waarom je iets op een effectieve manier aanpakt. Maar wanneer je het gedrag met een video demonstreert, komt het pas echt over.

## Persoonlijk

Ook in mijn vrije tijd laat ik mij betoveren door mooie beelden. Ik ga graag naar musea en trek vaak eropuit: de ene keer maak ik een flinke wandeltocht door het Limburgse heuvellandschap en de andere keer struin ik Amsterdamse vintagemarkten af op zoek naar fraaie kledingstukken of hoge hakken. Kleding maak ik ook zelf. Aan ideeën heb ik geen gebrek, maar het maken van kleding is best ingewikkeld. Bij Cirquest ben ik gelukkig overtuigd geraakt van het principe: 'oefening baart kunst'!