

communiceren voor de medisch instrumentele dienst

*een kleine, specialistische groep
in een grote multi-disciplinaire instelling*



Telefoon (040) 211 69 95
www.organisatietraining.nl

training in communicatie voor de medisch instrumentele dienst

Servicetechnici in de Medisch Instrumentele Dienst hebben veel contact met allerlei mensen in de zorginstelling, meestal een ziekenhuis. Praten ze de ene keer met het verplegend personeel of met specialisten en artsen over medische implicaties, het volgende moment hebben ze te maken met technische informatie van leveranciers, met de managers of P&O'ers over planning en werkdruk, technische opleiding, etc... **De Gooijer Training & Coaching** biedt training in communicatie voor mensen die werken in deze medisch instrumentele diensten.

medisch instrumentele dienst is een kleine groep

De Medisch Instrumentele Dienst is binnen een Ziekenhuis vaak een relatief kleine groep vergeleken met de omvang van het personeel in de overige sectoren. Ziekenhuizen zijn vaak erg grote instellingen en technische apparatuur neemt een steeds belangrijker rol in. Deze apparatuur moet aan hoge eisen voldoen v.w.b. betrouwbaarheid, kalibratie, beschikbaarheid etc... Er hangen levens van af! Hierdoor krijgt de instrumentele dienst steeds meer werk. Daartegenover staan de noodzakelijke bezuinigingen onder de "indirecten" en het feit dat een goede medische-technische serviceman/vrouw moeilijk is te vinden. Een medisch instrumentele dienst is dan vaak ook een drukke werkplek met daarbij onregelmatige werktijden. Want service laat zich nooit helemaal voorspellen en er komt dagelijks heel wat op deze servicetechnici af, waar ze wat mee moeten.

stress

Hierdoor staan de medewerkers en de manager van een medisch instrumentele dienst vaak onder tijdsdruk. Daarbij komt dat ze door hun plaats in de hiërarchie van de organisatie vaak weinig officiële invloed kunnen uitoefenen op hun dagelijks werk. Het zijn vaak mensen die goed werk willen leveren en hun werk ook technisch heel uitdagend vinden. Ze voelen en weten zich verantwoordelijk voor een belangrijk stuk infrastructuur in het ziekenhuis. Deze combinatie van feiten geeft makkelijk aanleiding tot stress of frustratie. En zoals bekend, te veel stress werkt fouten in de hand.

communiceren in de medisch instrumentele dienst

*een kleine, specialistische groep
in een grote multi-disciplinaire instelling*



telefoon (040) 211 69 95
www.organisatietraining.nl

training communicatieve vaardigheden

Er komt dagelijks veel op deze medewerkers af. Laten liggen of zich verschuilen achter procedures of leidinggevende kan vaak niet. Is ook niet goed. Ze moeten er wat mee. Hier komt het aan op de juiste communicatieve vaardigheden, het juiste inzicht en de juiste afweging. Bewust zijn van de eigen plaats in het grotere geheel, het ziekenhuis. Maar ook inzicht hebben in de eigen grenzen en die van de directe collega's en hiermee juist kunnen omgaan. De Gooijer Training & Coaching geeft training voor mensen in de medisch instrumentele dienst in de professionele attitude en communicatieve vaardigheden die hiervoor nodig zijn.

voor wie

Training bedoeld voor zorginstellingen met een medisch-technische service organisatie die graag zien dat service-technici in goed onderling overleg met leidinggevende en interne klanten hun werk sturen en plannen. Dat ze in hun communicatie kunnen omgaan met medewerkers die, vanuit andere disciplines, een andere 'taal' spreken. In alle gevallen streven naar een oplossing die de interne klant ten goede komt zonder dat de serviceman/vrouw zich geweld hoeft aan te doen.

voordelen

- uw service technici:
 - weten waar hun bevoegdheden liggen en kunnen daarmee vooruit
 - kweken good-will voor uw afdeling
 - weten waar nodig grenzen te geven, geven een professionele indruk
 - kunnen omgaan met informatie van medewerkers uit andere disciplines
 - kunnen situaties en interne klanten goed inschatten en daarop inspelen
 - voelen zich veiliger in moeilijke klantsituaties, kunnen er goed mee omgaan
- de interne klant
 - voelt zich gehoord
 - weet waar hij/zij aan toe is