



Regionaal ziekenhuis  
Heilig Hart Leuven



# Presenteren van een jaarverslag

Ann Willemans

caroline  
sofie karolien nausikaa  
Informereren sabine  
maria Luisteren niki nadine  
bemiddelen Conflictbeheersing Ilse carla  
agnes Empathie Verbinden lieve  
Brabant Coachen nathalie  
kris ann Sturen Adviseren  
Onderhandelen mieke  
Bemiddelen bemiddelen

# Presentatie van het jaarverslag

- Wordt niet gewerkt met het verslag dat naar FOD gaat
- Wel een intern verslag
- Overzicht van cijfers en hete hangijzers
- Overzicht van evolutie in eigen huis: wat beter, wat minder goed
- Mogelijke verklaringen voor de evolutie
- Van hieruit aanbevelingen
- Staven met wetenschappelijk onderzoek
- Plan van mogelijke aanpak voorleggen
- Eigen bijdrage hierin benoemen

# Overlopen van het overzicht met individuele diensten

Overzicht van het algemene beeld van de klachten

Aangeven hoe een individuele dienst zich verhoudt in het geheel

- klachtenvrij: positieve boodschap
- klachten aanwezig: leren voorkomen

Bedenkingen verbonden aan eigen dienst zelf laten analyseren

- Situaties laten ontleden
- eventueel rollenspel
- zelf voorstellen formuleren ter voorkoming
- wat nodig om anders te doen

Danken voor fijne samenwerking en het vertrouwen

# Hoe je presentatie een andere look geven ?

- Werken met visuele aspecten
- Werken met citaten van patiënten
- Werken met tekstballonnetjes
- Werken met Prezi
- Werken met kleur, muziek, cartoons,....

# Rol van de bemiddelaar

- Moeilijke aspecten in de rol benoemen
- Eigen bijdrage analyseren
- Onmacht benoemen met cartoons
- Onmacht benoemen met liedje of citaat

# Cartoons bemiddeling



# Youtube: onmacht van een bemiddelaar

<https://youtu.be/zXD57QjYK6c>