

mensgericht handelen en serveren bij residenten

serveertechnieken, tips & trics die het de residenten aangenaam maken

omschrijving

INTRODUCTIE

Elk RVT of Woon-en zorgcentrum streeft naar optimale service voor zijn residenten. De maaltijden vormen voor de bewoner een belangrijke gebeurtenis. Een goede voeding is daarenboven de basis van een goede gezondheid en bepaalt eveneens het algemeen welzijn van de bejaarde.

OMSCHRIJVING

Klantgericht, mensgericht is eerst en vooral een geestesingesteldheid, een wijze van denken, die de klant onmiddellijk ervaart in de gedragingen en de woorden van zijn gesprekspartner, verzorger, maaltijdbegeleider. Deze opleiding helpt iedere medewerker die in contact is met oudere personen, de tevredenheid van de resident te ontketenen door een positief beeld over te brengen van zichzelf, van de verleende dienst en van de residentie. In deze opleiding verenigen we mensgericht handelen met relationele technieken.

VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Medewerkers uit ziekenhuizen, rust- en verzorgingstehuizen, woon- en zorgcentra, revalidatiecentra die eten bereiden of serveren voor residenten of patiënten.

VOORKENNIS

Deze opleiding vraagt geen voorkennis.

WAT KENT U NA HET VOLGEN VAN DEZE OPLEIDING?

- U leert de technieken om de maaltijden bij residenten klantgericht te serveren, rekeninghoudend met de diverse noden bij de resident.
- U krijgt tips en trics om professioneel om te gaan met de bewoners in de instelling.

programma

- **Ontwikkelen van de geestesingesteldheid klantgericht-mensgericht.**
 - **De prijs voor de tevredenheid van de bewoners**
 - **Onderscheid maken tussen de kwaliteit van de service (dienst) en kwaliteit van relatie**
 - **Hoffelijkheid**
- **De verschillende aspecten van ouder worden**
 - **De ongemakken van oud worden en wonen in een residentie**
 - **Zich in de plaats stellen van de oudere personen**
 - **Met professionalisme en empathie omgaan met de verlangens van oudere personen**
- **De belangrijkheid en het plezier van serveren**
 - **Vriendelijk en welwillend opdienen**
 - **Enkele medische aspecten : te weinig eten, te weinig drinken, verslikken, hoesten**
- **Communiceren met de oudere personen, collega's en familie**
 - **Luisteren en begrijpen**
 - **De juiste vraag stellen**
 - **Praten met oudere personen**

- **Definitie van dementie en de gevolgen van de ziekte**
 - **Waardig omgaan met demente personen**
 - **Deze opleiding heeft een beperkte theoretische basis en is vooral praktijkgericht met oefeningen.**