



Videotraining on the Job, communicatietraining voor artsen

Waarom een training 'Video on the Job'

U besteedt een groot deel van uw tijd aan het communiceren met patiënten. Communicatie met als voornaamste doel informatie uit te wisselen over diagnostiek en behandeling. Doelmatig communiceren is niet eenvoudig. Ongetwijfeld kent u situaties die lastig zijn in de communicatie met patiënten. De methode 'Videotraining on the Job' biedt hulp bij het oplossen van vraagstukken als 'mijn spreekuur loopt weer uit', 'hoe communiceer ik met een buitenlandse patiënt' en 'wat doe ik bij boze en mopperende patiënten'.

Driekwart van de zaken die voor het Medisch Tuchtrecht verschijnt, is terug te voeren op een gebrekkige communicatie: geen, onvolledige of tegenstrijdige informatie. Een patiënt heeft geen kennis van medische zaken, maar op één terrein is hij bij uitstek deskundig: de manier waarop hij behandeld wil worden. En dat verschilt per individu.

Hoe kunt u inspelen op de behoefte van uw patiënt?

Een goede gesprekstechniek is de basis van een adequate hulpverlening. Zo bent u in staat om efficiënt de benodigde informatie boven tafel te krijgen. Er is scholing en – vooral- oefening nodig om je die techniek eigen te maken. De methode 'Videotraining on the Job' is met het oog daarop ontwikkeld zodat u uw communicatieve vaardigheden kunt verbeteren.

Een training op de werkplek

Het principe van de methode is eenvoudig: een (onbemenste) videocamera in de spreekkamer registreert uw consulten op een tijdstip dat u zelf bepaalt. Het terugkijken van de video, in eerste instantie door uzelf, geeft u zicht op uw communicatieve vaardigheden. Een zelfstudiepakket en begeleidingsgesprekken zorgen ervoor dat u uw vaardigheden gericht kunt verbeteren. De training is zowel individueel als in maatschapsverband te organiseren.

Communicatiedeskundige geeft feedback

Ieder mens heeft blinde vlekken. Artsen ook. Daarom is er binnen de methode een rol voor een ervaren communicatiedeskundige ingebouwd. Nadat u zelf gewerkt heeft met de opnamen, bekijkt deze communicatiecoach samen met u een aantal onderdelen van de band, wijst op aspecten die voor verbetering in aanmerking komen en geeft aanbevelingen. Na deze eerste opnameronde en het adviesgesprek wordt de video voor de tweede keer geplaatst en herhaalt de procedure zich. U kunt op die manier uw eigen gedrag vergelijken met de vorige keer.

Uit de praktijk

De modules in het werkboek zijn thematisch gerangschikt en stuk voor stuk gebaseerd op praktijksituaties. 'De patiënt accepteert zijn ziekte niet', 'Een huilende patiënt' en 'In gesprek met een migrant' zijn onderwerpen die onder andere aan bod komen. Geen theoretische verhandelingen, maar een korte opsomming van mogelijke oorzaken en praktische oplossingen. Het zijn zelfstandige eenheden: u bestudeert alleen de onderwerpen waar u problemen mee heeft.

Per 1 januari 1995 is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) een feit. Artikel 1653b van de WGBO stelt het als volgt: "De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling". Deze wet is de juridische neerslag van wat hulpverleners in de gezondheidszorg al lang weten: Patiënten hebben behoefte aan goede, op de persoon afgestemde voorlichting over hun ziekte en behandeling.

Achtergrond

De methode Videotraining on the Job (VoJ) is in 1994 ontwikkeld en uitgetest door het gezondheidsinstituut NIGZ *) (voorheen LCGVO) in samenwerking met het UMC (voorheen Academisch Ziekenhuis Utrecht). De methode is binnen dit ziekenhuis getest bij verschillende specialismen. Landelijk hebben inmiddels ruim 350 artsen aan de videotraining deelgenomen.

*) Sinds 2009 biedt het NIGZ - vanwege verschuivingen in het werk - de training niet meer zelf aan. Om de Videotraining on the Job als training beschikbaar te houden voor medisch specialisten en ziekenhuizen droeg het NIGZ de trainingsmethode over aan Ant van Burg Begeleiding van persoon & bedrijf. Ant van Burg was bij het NIGZ de inhoudelijke verantwoordelijke voor deze training en heeft ruime ervaring als communicatiecoach met de uitvoering en begeleiding ervan.



Praktische informatie

Videotraining on the Job

Wat

Videotraining on the Job is een methode om de effectiviteit van uw communicatie met patiënten te vergroten. Digitale cameraregistratie van uw polikliniekconsulten en het bespreken daarvan vormen de basis. Deze aanpak maakt het u mogelijk om in relatief weinig tijd feedback op maat te krijgen, op de werkplek, in een veilige sfeer én aansluitend bij wat u zelf als lastig ervaart. Het gaat om het profileren van de sterke punten in uw patiëntencommunicatie en om onderdelen die u op basis van adviezen, tips en oefening nog kunt verbeteren.

Hoe

U start met een intakegesprek met een communicatiecoach. Vervolgens worden er met een onbemande digitale camera video-opnamen gemaakt van uw polikliniekgesprekken met patiënten (uiteraard met hun toestemming). U bekijkt die opnamen eerst zelf. Zo krijgt u meteen meer inzicht in uw eigen communicatiepatronen, uw stijl en de invloed daarvan op zowel de patiënt als uzelf. U ervaart ook de aspecten waarop nog winst valt te behalen. In een eerste adviesgesprek met de coach bespreekt u een aantal door uzelf geselecteerde fragmenten en krijgt u feedback. Daarop volgt een periode waarin u de tips en adviezen in praktijk brengt om ze u eigen te maken. Dan komt een tweede opname-ronde: u bekijkt eerst zelf de beelden, kiest weer fragmenten en bespreekt deze opnieuw met de coach. Een evaluatiegesprek met de communicatiecoach sluit het traject af.

Voor wie

Medisch specialisten (gevestigd of in opleiding).

Omvang en duur

Per deelnemer bedraagt de tijdsinvestering 10 uur.

De doorlooptijd varieert - afhankelijk van vakantieperiodes - van 3 tot 6 maanden.

Data

Data worden in gezamenlijk overleg vastgesteld.

Locatie

De training vindt plaats in het eigen ziekenhuis, tenzij anders wordt afgesproken.

Materiaal

U ontvangt in eigendom de informatieset over de training en een exemplaar van 'Videotraining on the Job, Werkboek voor artsen'. Na afloop ontvangt u een samenvatting met tips en (literatuur) suggesties (A4). In bruikleen maakt u gebruik van een geheugenkaart, kaartlezer en USB-stick van Ant van Burg Begeleiding

Het ziekenhuis /maatschap maakt in bruikleen gebruik van digitale videoapparatuur met toebehoren van Ant van Burg Begeleiding.

Groepsgrootte

Het is in principe een individuele training, die op eigen initiatief, in maatschapsverband of ziekenhuisbreed aangepakt kan worden.

Kosten deelname

€2.375, - bij één deelnemer, afnemend tot €1.625, - per deelnemer bij 6 of meer deelnemers tegelijkertijd uit hetzelfde ziekenhuis. Informatie over de kortingsregeling bij Ant van Burg Begeleiding.

Accreditatie

Door vrijwel alle wetenschappelijke verenigingen is accreditatie verleend (8 punten in 2016). Voor 2017 is weer accreditatie aangevraagd.

Communicatiecoaches

Ant van Burg, Josje Noorlander en andere communicatiecoaches met veel ervaring met deze training.

Maatwerk

Varianten op de hier beschreven basisopzet zijn uiteraard bespreekbaar. Te denken valt aan het tevoren door de communicatiecoach te laten bekijken van de hele band, een groepsintake, het in maatschapsverband bekijken en bespreken van fragmenten of meer van vier gesprekken met de communicatiecoach.

Voor overleg en meer informatie kunt u terecht bij:

Ant van Burg Begeleiding
Englaan 7, 6672 LD, Hemmen
Telefoon 0488-453452
Mobiel: 06-16803715
E-mail: avanburg@xs4all.nl