



Trainer Ant van Burg in gesprek met kinderarts John Hagendoorn.

## Videotraining voor artsen

# Een krachtig middel

**Een medisch specialist beschikt over goede medische kennis en vakmanschap. Een patiënt verwacht goede kwaliteit van zorg van een specialist. Het is belangrijk dat de arts ook over goede communicatieve vaardigheden beschikt. Onderzoek wijst uit dat we met dit laatste ook echt het verschil kunnen maken bij de patiënt. Een specialist leert deze vaardigheden tijdens zijn opleiding en verfijnt deze tijdens het werk. Vanaf 2012 biedt de St Jansdalacademie medisch specialisten de kans om de puntjes op de 'i' te zetten. Een groep koplopers greep dit voorjaar de kans en is enthousiast.**

De opleiding draagt de titel: 'Videotraining on the job, individuele communicatietraining voor artsen'. Het middel dat wordt ingezet is video. Een onbemande camera draait tijdens het spreekuur een dagdeel mee. De specialist zoekt naderhand fragmenten uit die hij wil voorleggen aan de trainer. Hij ontvangt van haar tips over hoe het anders kan. Vervolgens draait de camera nog een dagdeel mee om te bezien of de tips werden opgepakt. Het is dus een veilige methode, het gebeurt op de werkplek en in werktijd. Het levert acht accreditatiepunten op. En het sluit aan op de eigen vragen en wensen. De specialist heeft alles in eigen hand. Resultaat is dat het consult zowel voor patiënt als voor de arts effectiever, efficiënter en vriendelijker verloopt.

### ST JANSDALACADEMIE

Medewerkers met direct patiëntencontact in het St Jansdal krijgen van de St Jansdalacademie onder andere trainingen in klantgerichtheid. Projectleider Jennie den Besten laat weten dat de St Jansdalacademie is opgericht om de communicatie en bejegening binnen de zorgverlening in het St Jansdal naar een nog hoger plan te tillen dan nu al het geval is. 'We willen dat

patiënten zich maximaal welkom voelen, weten wat ze van wie kunnen verwachten en wat er van hen verwacht wordt. Het is belangrijk dat ze duidelijkheid hebben over hun behandeling en alles wat daarmee samenhangt en dat ze antwoord krijgen op hun vragen. Patiënten moeten zich in veilige handen weten en voelen. Bereiken we dit, dan draagt dat bij aan een efficiëntere zorg, een voorspoediger herstel en meer tevreden patiënten en medewerkers. Omdat medisch specialisten een centrale rol hebben binnen dit proces is het logisch dat ook hen de kans wordt geboden om deel te nemen aan de trainingen van de St Jansdalacademie.

### PROEFKONIJNEN

De methodiek van 'Videotraining on the job' was bekend bij zorgmanager Guus Wijfjes. Hij heeft die geïntroduceerd bij de urologen, zij waren proefkonijn en reageerden enthousiast. Op basis daarvan is besloten deze training op te nemen in de carrousel van de St Jansdalacademie voor specialisten. Tijdens een stafvergadering heeft Jennie den Besten de stafleden geïnformeerd over de carrousel. Ruim twintig specialisten trokken de stoute schoenen aan en meldden zich voor het onderdeel 'Videotraining on the job'. Ze zien het belang van goede communicatie. Inmiddels doorliep het merendeel de training en ze vinden het leuk er iets over te vertellen.

### RESPECT EN ZUIVERHEID

'De training is niet belerend en is ook niet bedoeld voor als je het niet goed zou doen. Het gaat op basis van respect en zuiverheid. Je kan het meer zien als cadeau'tje, zo van: Wat kan ik eruit halen?', zegt Guus Wijfjes. Het is een kans om eens naar jezelf te kijken, een moment van reflectie en een uitdaging om het nog beter te doen. De voorhoede van specialisten is dan ook met name enthousiast over de wijze waarop ze

gespiegeld worden en feedback krijgen. 'Trainer Ant van Burg is positief, niet veroordelend of kritiserend. Ze weet de goede toon te vinden bij de eigenwijze dokters. Ze is een verstandige vrouw', zegt één van de chirurgen. 'Ze probeert de persoon die ze traint mee te nemen, zoals wij dat weer met de patiënt proberen'.

### HOGESCHOOL WERK

Op haar beurt vindt trainer Ant van Burg dat specialisten enorme inzet tonen voor patiënten. Ze ziet die inzet ook terug in de training. Ze zijn betrokken en bevlogen. Samen met de patiënt willen ze tot een goed eindresultaat komen in de korte tijd die er voor de consulten beschikbaar is. Ant spreekt van professionele communicatie, communicatie als middel om een doel te bereiken. Elk consult heeft immers een doel. 'De specialisten leggen de lat hoog, ze moeten in korte tijd veel tegelijk. Dat is hogeschool werk. Daar ben ik steeds weer diep van onder de indruk.'

### ALLES IS NIEUW

Het scheelt veel als een arts zich ervan bewust is dat een patiënt in een onvoordelige positie zit. Een eerdere deelnemer drukte dat als volgt treffend uit. 'Het volgen van deze training heeft er voor gezorgd dat ik mij constant bewust ben van mijn communicatie, hoe ik overkom en het belang daarvan. Al zijn voor mij alle patiënten op één na niet mijn eerste patiënt van die dag, voor de meeste patiënten ben ik wel de eerste arts van die dag.' Een patiënt weet niet wat hem of haar boven het hoofd hangt. Je kunt dan al helpen door te benoemen wat de gang van zaken is.

### OEPS, DOE IK DAT ZO?

Het terugzien van een filmfragment kan confronterend zijn, in positieve zin. Het is vaak een eye-opener voor een arts. 'Als ik mezelf dat nou zie doen', hoort Ant dan. 'Oeps! dit is het niet



**Daniëlle Mol,**  
projectmedewerker  
St Jansdalacademie

#### ACHTER DE SCHERMEN

Extern trainer Ant van Burg vindt een grote steun en toeverlaat in de interne contactpersoon Daniëlle Mol. 'Ze is als een spin in een web, heeft een belangrijke rol achter de schermen en toont grote inzet en zorg om de training goed te laten verlopen. Bovendien is ze toegankelijk en servicegericht. Ze is iemand die de toon zet.'

#### SPIN IN HET WEB

Daniëlle is zeer nauw betrokken bij de trainingen. Ze heeft te maken met de trainer, de specialist, het secretariaat, de patiënt en de camera. Ze legt uit wat ze zoal doet. Een specialist geeft zich op bij haar. Vervolgens regelt ze de afspraken met de contactpersoon van de specialist en de trainer. Daniëlle zorgt voor een contract in verband met afspraken en voor ondertekening ervan door de specialist. Voor de patiënt stelt ze een brief op om toelichting te geven en toestemming te vragen. Een medisch assistente van de polikliniek overhandigt deze brief. Daniëlle of een collega zet voor het spreekuur de camera klaar en overhandigt achteraf het opnamekaartje aan de specialist. Zo nodig springt ze in bij het afspelen van de opnames.

helemaal'. Er kan onmacht bij zitten. Samen lachen ze er met compassie om en zoeken naar wat bij die persoon past, bij zijn stijl. 'De patiënt heeft de regie over het ziekteproces. De arts moet de regie hebben tijdens het consult. Het is belangrijk om de patiënt zo goed mogelijk te begeleiden en aandacht voor de vragen te hebben'.

**De maatschap chirurgie deed een schepje bovenop de individuele feedback. Nadat iedere chirurg de eerste sessie binnen de videotraining erop had zitten, kregen ze op hun beleidsdag de feedback in de**

**hele groep. 'Dat was erg leuk en leerzaam' vindt Mariska Scheuer. 'Iedereen loopt tegen hetzelfde op', zegt collega René The. 'Er is veel onbegrip bij patiënten over hoe het lichaam functioneert. Bovendien wil je in simpele woorden, met plaatjes, met handen en voeten of met een model duidelijk maken wat er nu aan de hand is en wat er gedaan kan worden.' Je merkt dat de collega's hier allen op hun eigen manier mee stoeien. Je kunt veel leren van de feedback en van elkaar.**

Mariette van Nieuwenhuijze

## Reacties deelnemers

Aan vijf deelnemers aan de videotraining vroegen we hun ervaringen met ons te delen. Judith van Tuijn, geriater, René The, vaatchirurg, Hans van Berkel, uroloog, Don Quadvlieg, KNO arts en Astrid Minnee, uroloog geven hieronder hun reactie op een aantal vragen.



Judith van Tuijn



René The



Hans van Berkel



Don Quadvlieg



Astrid Minnee

#### HOE GROOT IS HET ONDERDEEL COMMUNICATIE IN HET TOTALE CONSULT?

De medisch specialisten zijn het erover eens dat communicatie continu een rol heeft in en om het consult.

#### Judith van Tuijn: 'Werkt een arts ooit zonder communicatie?'

Bij mij bestaat het hele consult uit communicatie. Ik praat gemiddeld een half uur met de patiënt, een kwartier met familie, een kwartier met de verpleegkundige voor een overdracht (zij heeft de patiënt dan voor mij gezien). Vervolgens werk ik een kwartier aan de schriftelijke verslaglegging, dat wil zeggen de communicatie met andere hulpverleners. Daarnaast een kwartier lichamelijk onderzoek en daarbij vindt ook voortdurend communicatie plaats. Werkt een arts ooit met een patiënt zonder te communiceren?

#### René The: 'Het hele consult is communicatie'

Het hele consult is communicatie. Dat is het allerbelangrijkste deel. Ook tijdens het lichamelijk onderzoek communiceer je met de patiënt.

#### Hans van Berkel: 'Communicatie is overal'

Communicatie is overal, elk moment van het consult, de hele dag door en voor een deel onbewust.

#### Don Quadvlieg: 'Van begin tot eind'

Communicatie vindt plaats van begin tot eind van het consult.

#### Astrid Minnee: 'Communicatie bepaalt de sfeer'

Naar mijn idee is communicatie zeer bepalend in een consult. Het bepaalt de sfeer in de opbouw van een patiëntenrelatie en schept duidelijkheid in de zorgvraag van een patiënt. Het bepaalt zeker ook of de patiënt met een goed gevoel de spreekkamer uitgaat omdat hij of zij zich gehoord heeft gevoeld.

'DE PATIËNT IN DE HOOFDROL'

- + welkom heten
- + meeleven
- + meedenken
- + de zorg toelichten
- + betrouwbaar zijn
- + de zorg afstemmen
- + samenwerken
- + fouten erkennen
- + iets extra's doen

**HOE HEB JE DE TRAINING ERVAREN?**

De specialisten vinden het een bijzondere ervaring om een spiegel voorgehouden te krijgen. Het geeft ze nieuwe dingen te zien. Het kan ook doorbreken hoe ze het altijd gedaan hebben.

**Judith van Tuijn: 'Ik denk dat het wel beklijft'**

Als arts ontwikkel je in de loop van de tijd een eigen stijl van communiceren. Ik heb het als zeer leerzaam ervaren dat een neutrale buitenstaander een keertje meekijkt en je wijst op dingen die beter kunnen. Ant gaf een aantal praktische, dingen die ik inmiddels ook toepas. Het is sowieso al heel erg leerzaam om jezelf een keer terug te zien. Ik denk dat het wel beklijft.

**Mariska Scheuer, 'Stopwoordjes vallen snel op'**

Je kijkt naar hoe je binnenkomt en kennismaakt, je lichaamstaal, je houding, je stem en het gebruik van de computer. Maar natuurlijk gaat het ook om de inhoud. Zo zie je of je wel voldoende luistert en pauzes inlast om de patiënt de gelegenheid te geven om te reageren. Stopwoordjes vallen al snel op. Ik mag niet meer zeggen: ik ga u nog 'even' onderzoeken. Ik moet van mezelf meer rechtop zitten en mijn jas netjes dicht-

doen. Ook is er aandacht voor de structuur. Dus of je goed uitlegt wat het doel is van de bijeenkomst, wat je gaat doen en hoe het verder gaat. Of je duidelijk bent en of je voldoende ziet en hoort of de patiënt het heeft begrepen en het ermee eens is! En dat in tien minuten per patiënt...

**René The, 'Je wilt de patiënt aangehaakt houden'**

Het is goed om jezelf te spiegelen. Sommigen vinden het bedreigend. Maar jij bepaalt welke fragmenten je wilt bekijken met de trainer. Je bent er zelf bij. Samen nabespreken met de collega's is geen punt. Het heeft meerwaarde. Je doet de dingen op dezelfde manier, je geeft er alleen een persoonlijke draai aan.

Er gaat veel tijd zitten in uitleggen aan de patiënt. Wat weet de patiënt? We zijn allemaal bezig met uitleggen, praten, uitbeelden. Het is lastig om een leek bij te praten, iets te overbruggen. Ant heeft ons hier handvatten voor gegeven. De kern van de boodschap is: neem de patiënt mee in je verhaal. Niet iets over de patiënt heen uitstorten. Dan haakt hij af. Wel checken: 'Kunt u me volgen? Begrijpt u het?' La-

ten herhalen en terugvertellen. Je wil de patiënt aangehaakt houden.

**Don Quaedvlieg: 'Een niets verhullende spiegel'**

De training is een niets verhullende spiegeling van je communicatieve skills en je zelfbeeld.

**Hans van Berkel: 'Het maakt me bewuster'**

Als ik kijk naar beelden van mijn gesprekken, zie ik iets terug wat op een andere manier niet bij me terug komt. Het maakt me bewuster. Het is goed om te zien waar het nog beter kan, om de vriendelijke kritiek toe te laten. Het is moeilijk om er blijvend iets mee te doen.

*Het gesprek tussen chirurg Caroline Andeweg en een patiënt wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden.*



### **Astrid Minnee: 'We hebben het idee nog een sessie te doen**

Het is goed om eens naar jezelf te kijken. Het geeft inzicht in hoe je erbij zit en welke richting je zelf aan het gesprek geeft. Door de training in meerdere delen te splitsen, kun je een aantal punten uitlichten waaraan je kunt gaan werken. Die kun je later terugzien als je opnieuw opnamen gaat maken. We hebben zelf het idee om later nog een sessie te doen.

### **HOE REAGEREN PATIËNTEN EROP ALS DE CAMERA MEEDRAAIT?**

Natuurlijk is de samenwerking met patiënten in deze training van cruciaal belang. Aan patiënten wordt uitleg gegeven over de camera die meedraait, aangegeven dat zorgvuldig met de beelden wordt omgegaan en toestemming gevraagd voor het maken van opnames. De ervaring leert dat patiënten het over het algemeen prima vinden om mee te doen.

### **Judith van Tuijn: Iets beschroomder**

Patiënten vonden het prima om deel te nemen. Ik merkte wel dat mensen iets beschroomder waren om het achterste van hun tong te laten zien. Toen de camera uit was, zeiden de meeste mensen toch nog dingen die ze voor de camera niet wilden zeggen.

### **René The: Weinig tot geen weigering**

Reactie van de patiënt op de opnames is neutraal tot positief. Weinig tot geen patiënten weigeren om deel te nemen

### **Hans van Berkel: Blij met het vertrouwen**

De meeste mensen vertrouwen er gewoon op, dat het alleen is om mij te trainen. En ik ben altijd blij met dat vertrouwen

### **Astrid Minnee: Niet anders dan anders**

In het begin ben je je heel bewust van de camera. Als je een aantal patiënten hebt gehad, dan draait het spreekuur weer alsof het niet anders is dan anders. Sommige mensen reageren er even op en hebben het gevoel dat ze zelf iets moeten. Maar ook zij trekken zich er verder weinig van aan. Ik heb niemand gehad die heeft geweigerd mee te werken.

## **Aanbod St Jansdalacademie**

- + met de specialist in de hoofdrol
- + bejegening en samenwerking in teamverband
- + tijdsbesparend vergaderen
- + time- en stressmanagement
- + videotraining on the job

### **IS ER VERSCHIL TE MERKEN VOOR EN NA DE TRAINING?**

De specialisten denken dat het voor patiënten vermoedelijk niet te merken is dat ze hun consult anders inrichten en meer bewust communiceren. Voor zichzelf vinden ze dat ze goede handvatten hebben gekregen en ze nemen zich voor om die te blijven gebruiken.

### **Hans van Berkel: Meer tevreden**

Ik denk dat patiënten het verschil voor en na de training niet merken. Zij ervaren een gesprek als wel of niet prettig. 'Hij heeft wel of niet zijn dag'. Het was wel of niet 'professioneel' of bevredigend. Wat mijzelf betreft zou ik me kunnen voorstellen dat op termijn, na blijvende training, de communicatie in grote lijnen nog vriendelijker, rustiger en mooier wordt. Dat er over het geheel een grotere mate van tevredenheid optreedt over en weer en dat het contact efficiënter wordt.

### **Astrid Minnee, Een heel nuttige training**

Het is moeilijk te meten of patiënten verschil merken. Zelf vind ik het prettig om specifiek te letten op structuur maken in de gesprekken en geregeld dingen samenvatten. Dit blijft dan wel continu een punt van aandacht. Ik vond het zelf een heel nuttige training en zou het andere specialisten ook zeker aanraden.

### **Don Quaadvlieg, Voldoende houvast**

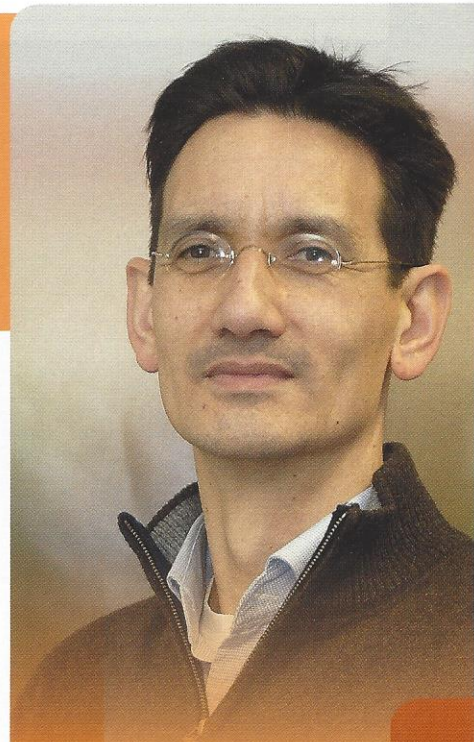
Zelf ben ik nu meer kritisch. Ik kreeg voldoende houvast om zaken niet te laten verwateren, ook nu na enkele maanden.

## **Zorgcommunicatie**

De manier van communiceren met de patiënt is bepalend voor de wijze waarop een patiënt zijn ziekte ervaart en deze zelf kan managen.

## **Informatie en aanmelding**

Voor meer informatie en aanmelden kunt u terecht bij Daniëlle Mol van de St Jansdalacademie, telefoon (0341) 435690, e-mail DN.Mol@stjansdal.nl.



## **Voortgang**

Een aantal specialisten merkt uit zichzelf op dat in de toekomst een vervolg op deze trainingen wenselijk zou zijn. Ook vinden ze het een aanrader voor andere specialisten.

### **RENÉ THE, "HET WERKEN WORDT ER LEUKER DOOR"**

De video is een krachtig middel. Sterker dan bijvoorbeeld een lezing over 'hoe doe je een goed consult'. Ik vind de training een zinvolle investering qua tijd. Het is de moeite waard. Het werk wordt er leuker door.

Als vervolg op de St Jansdalacademie zouden we een 'leerhuis' moeten hebben binnen het St Jansdal waar dit soort trainingen terugkerend gedaan kunnen worden, bijvoorbeeld elke vijf jaar. Elk jaar wordt een kwaliteitspakket samengesteld door de commissie kwaliteit medische staf. 'Videotraining on the job' kan er in de toekomst onderdeel van zijn.

De training wordt nu op vrijwillige basis door een beperkt aantal specialisten gevolgd. In de toekomst zou het aanbod meer verplichtend kunnen zijn of vaker onder de aandacht worden gebracht. Belangrijk om er nog meer een lans voor te breken.