**Materiaal Audio-feedback Communicatie in borstkankerzorg**

Onderstaand vindt u een omschrijving van het materiaal dat gebruikt wordt voor de audio-feedback. Soortgelijke methodes (met video, zie Noordman et al., 2011) zijn in het verleden vaker gebruikt en geaccrediteerd aan huisartsen die deelnamen aan feedback (zie ID 65533: video-feedback communicatie met de patiënt, 2009; ID 263840: video-feedback arts-patiënt communicatie in de huisartsenpraktijk, 2016), en blijkt uit onderzoek onder praktijkondersteuners effectief te zijn (Noordman et al, 2014). Meer wetenschappelijke literatuur over feedback aan zorgverleners is toegevoegd bij de accreditatieaanvraag.

*1. Online beveiligd feedback portal: consulten online beluisteren*

De deelnemer ontvangt via e-mail een persoonlijke inlogcode voor een online beveiligd feedback portaal. Inloggen (met een automatisch gegenereerd wachtwoord) geeft toegang tot het beluisteren van twee op audio opgenomen gesprekken die de deelnemer gevoerd heeft. Dit geeft de deelnemer de gelegenheid om eerst zelf stil te staan bij het verloop en de inhoud van de gesprekken en een mening te vormen over de eigen gespreksvoering. Het beluisteren van de twee opnames duurt ongeveer een uur; dit kan echter meer zijn als de deelnemer de opnames vaker terugluistert.

Door het inloggen met een persoonlijke inlogcode en wachtwoord in een online beveiligd feedback portaal kan de deelnemer zelf bepalen wanneer het hem/haar schikt om de opnames te beluisteren. In het programma is het verder mogelijk om de opnames te pauzeren en op een later moment verder te gaan en/of de opnames vaker te beluisteren. Na de feedback worden de audio-opnames weer verwijderd van het portaal.

*2. Feedback*

*a. Zelfreflectieverslag*

Zorgverleners vullen eerst in het portaal een zelfreflectieverslag in (wat vonden ze van het gesprek, dwz van i) het bespreken van behandeldoelen, opties, bijwerkingen; ii) het gebruik van empathie, en; iii) gebruik van positieve/negatieve verwachtingen). Deze zelfreflectie van de deelnemer is een belangrijk onderdeel van de feedback, enerzijds zorgt het voor het verruimen van het zelfinzicht van de deelnemer, anderzijds komen er mogelijk nieuwe aandachtspunten naar voren waar tijdens het gesprek op ingegaan kan worden.

*b. Feedbackverslag*

Nadat het zelfreflectieverslag is ingevuld ontvangen deelnemers een feedbackverslag ingevuld door een communicatie-onderzoeker van het Nivel. In het feedbackverslag wordt aandacht besteed aan de 2 beluisterde audio-opnames. De onderdelen zijn wederom: i) bespreken van behandeldoelen, opties, bijwerkingen; ii) gebruik van empathie; iii) gebruik van positieve/negatieve verwachtingen. Tot slot wordt er een *take-home message* gegeven van de goede punten van de communicatievaardigheden en de verbeterpunten van de deelnemer.

Het feedbackrapport wordt opgenomen in het portaal, zodat de deelnemer dit zelf kan inzien, kan printen en als naslag kan gebruiken ter verbetering van zijn/haar communicatievaardigheden.

*c. Telefonisch gesprek*

Als laatste is er sprake van een telefonisch gesprek, waarin specifieke vragen of zaken uit de verslagen worden besproken.

Voor het waarborgen van de kwaliteit van de individuele *online audio feedback*, wordt er op het eind van het feedbackgesprek een aantal vragen gesteld aan de deelnemer. Deze vragen gaan over wat de deelnemer van de feedback vindt, en of deze volgens de deelnemer volledig is. Ook wordt er geïnformeerd naar wat de deelnemer van de vorm van de feedback vindt (eerst het beluisteren van de gesprekken, het invullen van het zelfreflectieverslag, ontvangen feedbackverslag, telefonisch gesprek).

*3. Beoordeling*

Er vindt geen beoordeling plaats op basis van toetsing. Vereist wordt dat de deelnemer bereid is om actief inbreng te geven en deel te nemen in het feedbackgesprek, en om de verbeterpunten, genoemd in de *take-home messages*,probeert uit te voeren in de praktijk.

*4. Relevante literatuur (apart bijgevoegd in de aanvraag)*

Noordman J, Verhaak P, & Dulmen S van. (2011). *Web-enabled video-feedback: A method to*

*reflect on the communication skills of experienced physicians*. Patient Education and Counseling, *82*, 335-340.

Noordman J, Weijden T van der, Dulmen S van. (2014). *Effects of video-feedback on the communication, clinical competence and motivational interviewing skills of practice nurses: a pre-test posttest control group study.* J Adv Nurs, *70*, 2272-83.

Van Dulmen S & van Bijnen E (2011). *What makes them (not) talk about proper medication use with their patients? An analysis of the determinants of GP communication using reflective practice.* International Journal of Person- Centered Medicine: 1, 27-34

Van Dulmen S, Humphris G, Eide H. (2011*). Towards a guideline for person-centered research in clinical communication: lessons learned from three countries.* International Journal of Person Centered Medicine: 2, 58-63