



CONVERSATIONS *in MOTION*

HET MAXIMALE HALEN UIT EEN
CONSULT ONDER TIJSDRUK

Alle rechten voorbehouden / all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze en/of door welk ander medium ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Lilly

Conversations in Motion



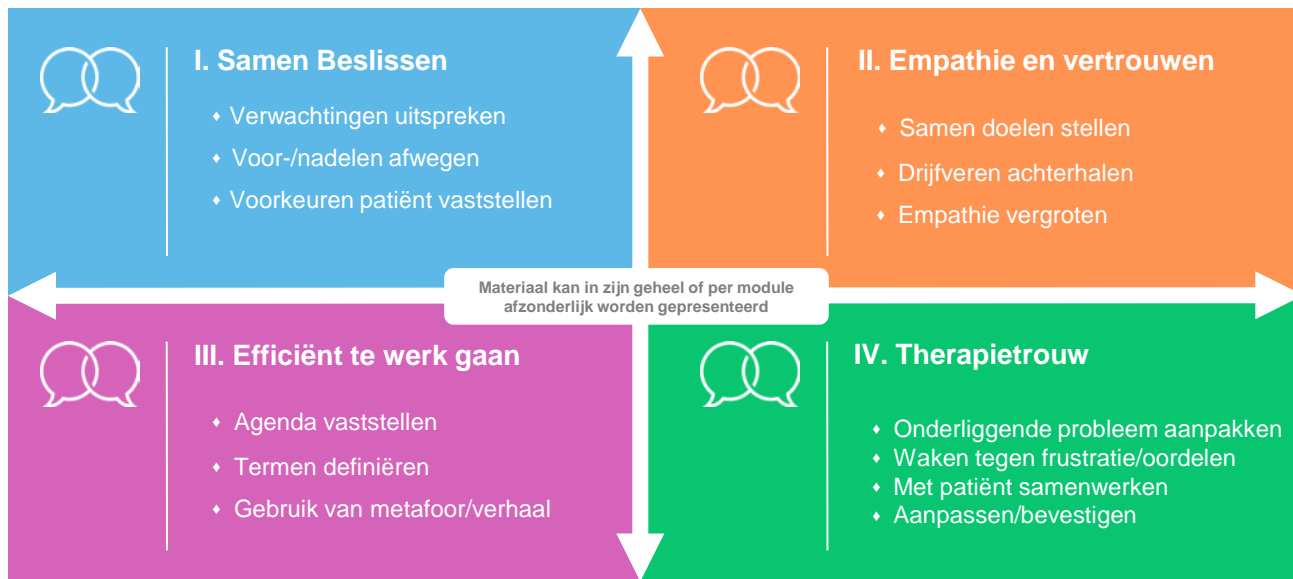
- Samengesteld om de communicatie tussen zorgverlener en patiënt te verbeteren onder de tijdsdruk van een consult van 8-10 minuten.
- Een serie gevalideerde communicatietechnieken die in de reumatologische praktijk tijd besparen en in alle stadia van reumatoïde artritis (RA) de interactie met patiënten verbeteren. Samengesteld door een wereldwijde adviesraad van reumatologen i.s.m. communicatie deskundigen.
- De primaire doelstellingen zijn om:
 - de interactie tussen patiënt en zorgverlener te bevorderen;
 - deze interacties effectiever te maken.
- Het is essentieel om optimaal gebruik te maken van de tijd voor elk consult. Het is:
 - een moment om informatie uit te wisselen, de verstandhouding op te bouwen en te motiveren;
 - een gelegenheid voor positieve en productieve dialoog.
- Elke module bevat:
 - 3 tot 4 gevalideerde technieken voor de communicatie tussen patiënt en zorgverlener.
 - 1 video die één van de technieken demonstreert.
 - Gespreksstarters.
 - Praktijk simulatie oefeningen
 - 1 tot 2 dialogeteksten om u te helpen de techniek in consulten bij patiënten te gebruiken.

Hoe zien patiënten met RA het stellen van doelen en de rol van de zorgverlener?

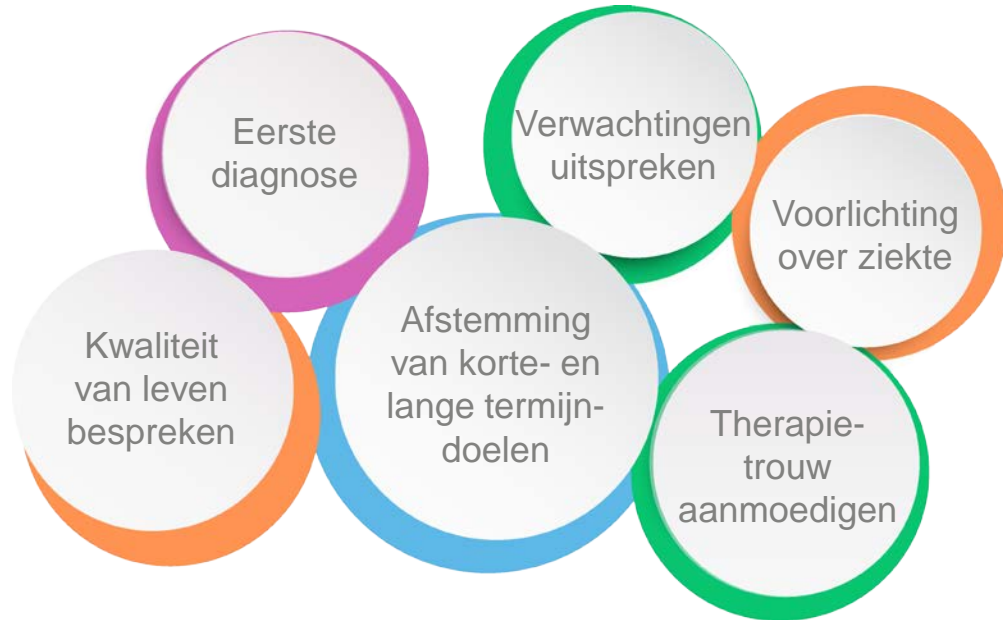


“Het is duidelijk dat we meer zicht moeten krijgen op waar de patiënt behoefte aan heeft. Vaak gaat het om andere dingen dan die welke met medicatie worden bereikt.”

Conversations in Motion: 4 basismodules



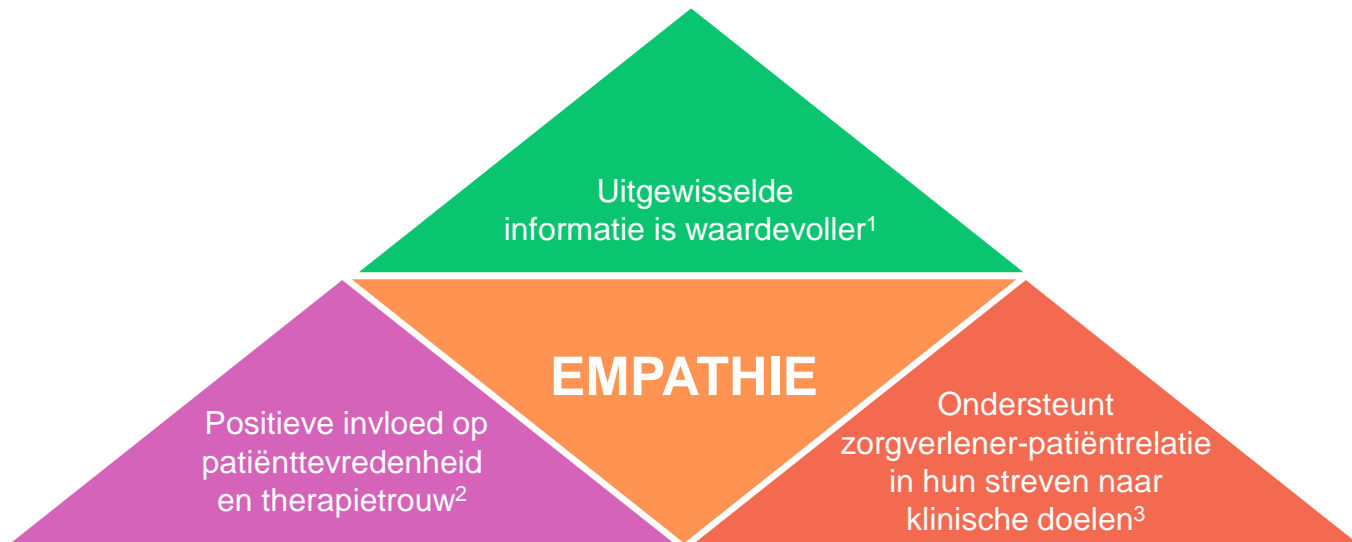
Toepassing van Conversations in Motion





Module II: EMPATHIE EN VERTROUWEN

Voordelen van empathie in communicatie met patiënt



1. Shields CG et al. *Patient Educ Couns*. 2005;57:232-238.

2. Kim SS et al. *Eval Health Prof*. 2004;27:237-251.

3. Zachariae R et al. *Br J Cancer*. 2003;88:658-665.

Overzicht module

Empathie en vertrouwen



[Samen doelen stellen]



[Drijfveren achterhalen]



[Stappen om empathie te tonen]

Empathie en vertrouwen: Techniek 1

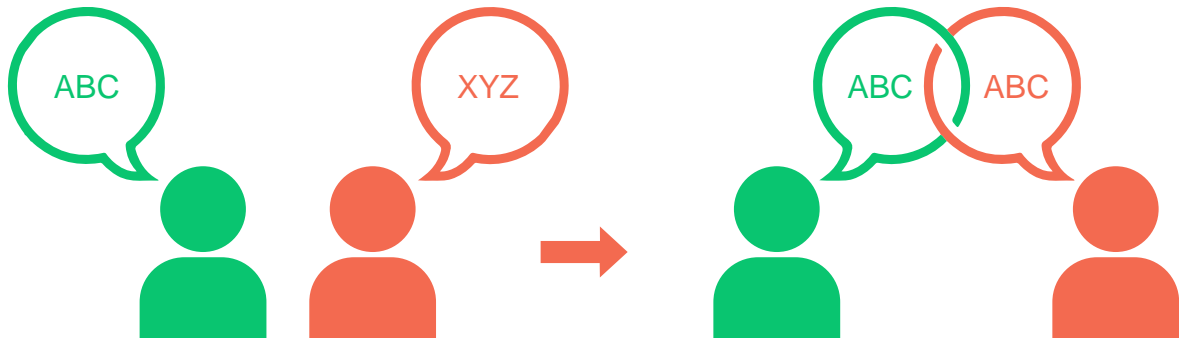


[Samen doelen stellen]

Samen doelen stellen: Achtergrond



- ◆ Dezelfde taal spreken om gesprekken over behandelingsdoelen duidelijker te laten overkomen



Samen met patiënten doelen stellen



STEL VRAGEN

STEL VRAGEN

- ◆ aan uw patiënten over hun doelen

VRAAG DOOR

VRAAG DOOR

- ◆ om zaken te verduidelijken

HERHAAL

HERHAAL

- ◆ wat u de patiënt hoort zeggen

MAAK NOTITIES

MAAK NOTITIES

- ◆ In het dossier en gebruik deze in volgende gesprekken

Let op de woordkeus



STEL
VRAGEN

VRAAG
DOOR



“Als u uw RA aan een familielid of vriend zou moeten beschrijven, wat zou u dan zeggen?”

“Ga door, wat zou u nog meer zeggen?”

“Ik zou zeggen dat de vermoeidheid **zwaar** voelt, alsof het me **omlaag trekt**, alsof ik **niet meer vooruit te branden ben**. Het lijkt wel alsof de pijn een eigen persoonlijkheid heeft, en die is **boos en zeurend**.”

“Er is geen peil op te trekken, soms is het hanteerbaar, maar soms komt het als een **duveltje uit een doosje**.”



Herhaal diezelfde woorden



HERHAAL

MAAK
NOTITIES



“Ik wil graag een nieuwe behandeling bespreken. Met deze behandeling zouden die **boze, zeurende** pijn in uw gewrichten en de **zwaarte** van de vermoeidheid beter moeten worden.

Dat **niet meer vooruit te branden** zou dan ook minder moeten worden.

De keren dat de ziekte als een **duveltje uit een doosje komt**, worden waarschijnlijk dan minder en ook minder zwaar.

Bij uw volgende bezoek zullen we hierop terugkomen. Ik maak notities zodat ik het niet vergeet.”

Empathie en vertrouwen: Techniek 2

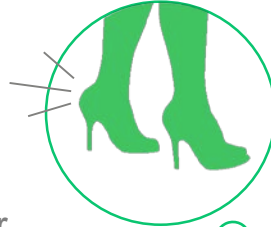


[Drijfveren achterhalen]

Drijfveren achterhalen: Achtergrond



- ◆ Bouwt vertrouwen op
- ◆ Verbetert therapietrouw
- ◆ Van vaag en algemeen naar motiverend en persoonlijk



3 stappen om de drijfveren van patiënten te achterhalen



Erken dat alleen patiënten weten wat hun voornaamste drijfveren zijn



Leg de **Inzichten** die u zo krijgt vast en kom er geregeld op terug

Als u patiënten **Verhalen** kunt laten vertellen over hoe zij de ziekte ervaren, zegt dat veel over hun drijfveren



“...de eigen gedachten en omschrijvingen van de patiënt staan centraal ...patiënten worden in feite uw consultant voor hun eigen leven...”¹

De bereidheid van patiënten om persoonlijke informatie te geven, is sterk gebonden aan overtuigingen en cultuur

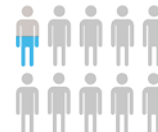


64%
in de VS/UK

wil dat de communicatie
direct en specifiek is²



45%
in Duitsland



Slechts een enkeling
in Azië

houdt van openheid
in gesprekken, volgens
de experts³

1. Rollnick S, et al. Motivational Interviewing in Health Care: Helping Patients Change Behavior, 2007.
2. www.nuance.com. Healthcare from the patient perspective. 2016.
3. Carteret M. Cultural Values of Asian Patients and families. Dimensions of Culture. <http://www.dimensionsofculture.com/2010/10/cultural-values-of-asian-patients-and-families/> 2016.



- ◆ Patiënten verhalen laten vertellen, is de basis van een gesprekstechniek die Narrative Medicine¹ wordt genoemd

Doorbreekt de weerstand tegen het spreken over de eigen beleving [frustraties, teleurstellingen of ontmoediging]

Laat zien hoe de aandoening wordt ervaren¹

Vraag patiënten een verhaal te vertellen over *hun* RA

1. Rita Charon. *Narrative Medicine Honoring the Stories of Illness*. Oxford University Press. 1st Edition. January 29, 2008.



- ◆ Bouw verder op de inzichten uit 'Erkennen en Verhalen'
- ◆ Persoonlijke drijfveren vormen de:



basis voor verdere
verbetering van de
verstandhouding



beste ijkpunten voor het
meten van vooruitgang



“**U bent de expert** over wat het voor u betekent om RA te hebben.”



“Wat kon u voordat u RA kreeg nog wel en wat kunt u nu niet meer? Kunt u **me een verhaal vertellen** over een hele goede en een hele slechte dag?”

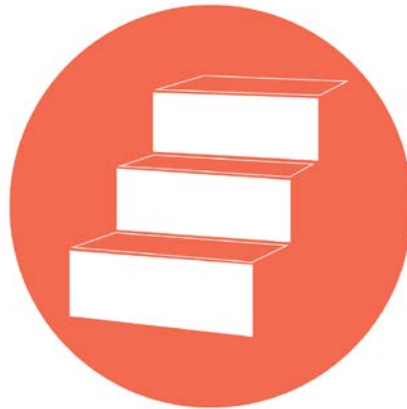


“Ik **weet nog** dat u vertelde over de dag dat u vanwege de pijn en moeheid niet naar uw moeders verjaardag kon ...”

Video



Empathie en vertrouwen: Techniek 3



[Stappen om empathie te tonen]

Stappen om met taalgebruik empathie te tonen





Luisteren



“Ik had zo gehoopt dat dit medicijn zou werken. Nu zegt u dat we misschien weer moeten veranderen. Ik zie daar echt tegenop.”



Ik hoor u



“Ik hoor duidelijk de teleurstelling in uw stem.”



Bevestigen



“Ik weet het niet, misschien verwachtte ik te veel.”

“Ik ben ook teleurgesteld. Ik denk niet dat het een kwestie is van te veel verwachten.”

Ik ben het met u eens

“Ik had zo gehoopt dat dit medicijn zou werken. Nu zegt u dat we misschien weer moeten veranderen. Ik zie daar echt tegenop.”

“Ik hoor duidelijk de teleurstelling in uw stem.”



De 3 stappen in de praktijk



Overzicht empathie en vertrouwen: 3 hoofdelementen



[Samen doelen stellen]

Klinische termen in de eigen woorden van de patiënt weergeven



[Drijfveren achterhalen]

Help patiënten om hun eigen drijfveren te herkennen en gebruiken om de behandeling te optimaliseren



[Stappen om empathie te tonen]

De 3 stappen gebruiken:

- ◆ Ik hoor u
- ◆ Ik ben het met u eens
- ◆ Ik wil u helpen



HULPMIDDELEN VOOR MODERATORS



Bijlage I: GESPREKSSTARTERS

Gespreksstarter



- ◆ Bespreekt u uw behandelingsdoelen in bewoordingen die de patiënt begrijpt?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 10 worden ingebracht/gebruikt: *Samen doelen stellen:* Achtergrond of slide 13: *Herhaal diezelfde woorden.*

Gespreksstarter



- ◆ Heeft u met de meeste patiënten een vertrouwensband opgebouwd? Zo ja, hoe heeft u dat bereikt?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 15 worden ingebracht/gebruikt: *Drijfveren achterhalen: Achtergrond.*

Gespreksstarter



- ◆ Hoe bepaalt u het medische kennisniveau van patiënten en past u zich daaraan aan?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 5 worden ingebracht/gebruikt: *Drijfveren achterhalen: Achtergrond.*

Gespreksstarter



- ◆ Hoe herkent/achterhaalt u de specifieke drijfveren van uw patiënt?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 16 worden ingebracht/gebruikt: *3 stappen om de drijfveren van patiënten te achterhalen.*

Gespreksstarter



- ◆ Hoe brengt u empathie aan uw patiënt over?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 23 worden ingebracht/gebruikt: *Stappen om met taalgebruik empathie te tonen.*

Gespreksstarter



- ◆ Hoe reageert u op een patiënt die door de RA gefrustreerd of ontmoedigd is geraakt?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 24 worden ingebracht/gebruikt: *De 3 stappen in de praktijk.*



Bijlage II: Praktijk simulaties

Praktijk simulatie



Techniek 1: Samen doelen stellen

- ◆ Doorverwezen patiënt
- ◆ Zorgverlener begint gesprek met de 2 vragen zoals ze in de slides staan, met de volgende doelstellingen:
 - Luister goed hoe de patiënt de ziekte en behandelingsdoelen in eigen woorden beschrijft
 - Schrijf deze woorden op en formuleer in diezelfde bewoordingen doelen die beiden het meest relevant vinden

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na slide 13: *Herhaal diezelfde woorden.*

Praktijk simulatie



Techniek 2: Drijfveren achterhalen

- ◆ Patiënt heeft symptomen onder controle, functioneert beter en kwaliteit van leven is hoger
- ◆ Ziekte blijft actief bij patiënt en de zorgverlener wil agressiever behandelen
- ◆ Patiënt wil dat niet
- ◆ De zorgverlener wil de drijfveren van de patiënt voor zijn keuzes voor de korte en lange termijn achterhalen
- ◆ Patiënt begint praktijk simulatie met: “Waarom veranderen, dokter, ik voel me nu redelijk goed ...”

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na **slide 21: Video.**

Praktijk simulatie



Techniek 3: Stappen om empathie te tonen

- ◆ De patiënt heeft het moeilijk met de symptomen van RA en de bijwerkingen van de huidige medicatie
- ◆ Volgens patiënt nemen de gezinsleden de ernst van de symptomen niet serieus
- ◆ Zorgverlener luistert naar de zorgen van de patiënt, toont begrip en is bereid om samen met de patiënt naar een oplossing te zoeken

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na slide 26: *De 3 stappen in de praktijk.*



CONVERSATIONS *in MOTION*

HET MAXIMALE HALEN UIT EEN
CONSULT ONDER TIJDSDRUK

Alle rechten voorbehouden / all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze en/of door welk ander medium ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Lilly