



CONVERSATIONS *in MOTION*

HET MAXIMALE HALEN UIT EEN
CONSULT ONDER TIJDSDRUK

Alle rechten voorbehouden / all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd 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



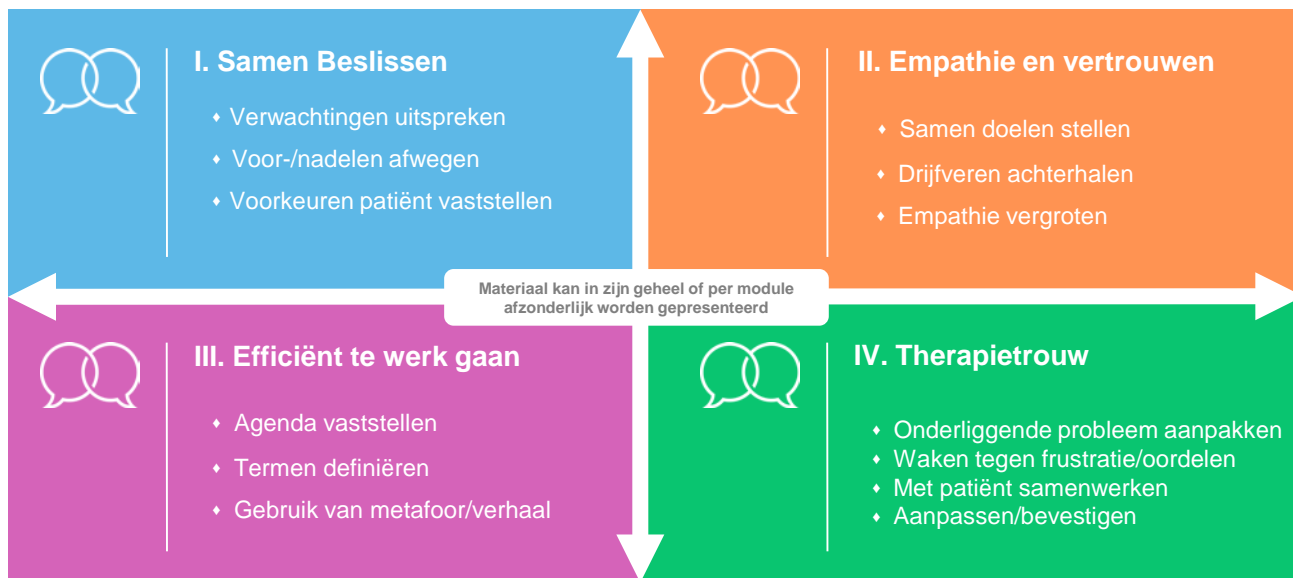
- Samengesteld om de communicatie tussen zorgverlener en patiënt te verbeteren onder de tijdsdruk van een consult van 8-10 minuten.
- Een serie gevalideerde communicatietechnieken die in de reumatologische praktijk tijd besparen en in alle stadia van reumatoïde artritis (RA) de interactie met patiënten 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?

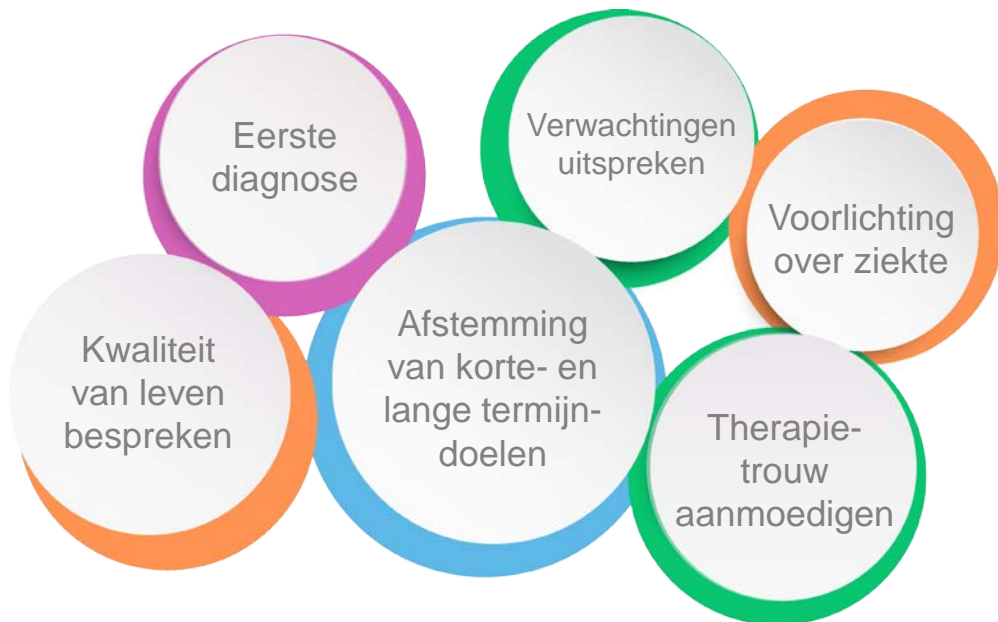


“Het is duidelijk dat we meer zicht moeten krijgen op waar de patiënt behoefte aan heeft. Vaak gaat het om andere dingen dan die welke met medicatie worden bereikt.”

Conversations in Motion: 4 basismodules



Toepassing van Conversations in Motion





MODULE III:
EFFICIËNT TE WERK GAAN

Wat is Efficiënt te werk gaan?

- ◆ Tijd is in de geneeskunde een kostbaar goed geworden
- ◆ We definiëren Efficiënt te werk gaan in een simpele formule



Bestede tijd

+



Doelstellingen
agenda bereikt

=

Efficiënt te werk gaan¹

Efficiënt te werk gaan: Criteria voor succes



Kwaliteit van de interactie¹



Feitelijke en ervaren bestede tijd¹



Hoeveelheid klinisch relevante informatie²

1. Dudgale DC et al. *J Gen Intern Med.* 1999;14(Suppl 1):S34-40.

2. Beckman HB and RM Frankel. *Ann Intern Med.* 1984;101:692-696.

Overzicht module

Efficiënt te werk gaan



[Agenda vaststellen]



[Termen definiëren]



[Gebruik van
metafoor/verhaal]

Efficiënt te werk gaan: Techniek 1



[Agenda vaststellen]

Gemiddelde tijd totdat zorgverlener patient onderbreekt



In een vaak geciteerde studie, *Soliciting the Patients' Agenda*, **bleek:**

- ♦ Als patiënten door een zorgverlener gevraagd werden hun zorgen uit te spreken, werden ze gemiddeld al na 18 seconden onderbroken
- ♦ Bij slechts 1 op de 52 bezoeken kon de patiënt op hun oorspronkelijke zorgen terugkomen



Effecten van een agenda opstellen



Met het opstellen van een agenda bereikt u het volgende:



Heldere doelstellingen voor het consult



Structuur en handvatten voor dialoog



Minder vragen bij patiënt als consult voorbij is

Bespaart u echt tijd?



- ♦ Veel zorgverleners die tijd willen besparen:
 - nemen niet het dossier van de patiënt door voordat deze de spreekkamer binnenkomt
 - willen te snel zelf de agenda van het consult bepalen
 - stellen gesloten vragen



Een agenda in 4 stappen opstellen



De 4 stappen in de praktijk



**Met een open vraag
beginnen**

**Niet onderbreken –
gesprek gaande houden**

Prioriteiten stellen

**Na afloop samen
vaststellen dat consult
geslaagd is**



De passieve-agressieve patiënt




"Ik wil een therapie zonder medicijnen."



"Daar moeten we het vandaag dan over hebben, we zetten het op ons lijstje. Eerst wil ik graag weten hoe het gaat met uw huidige medicijn."

"Ik ben al die middeltjes beu...
Ik wil geen pillen of injecties meer ... U kunt me toch niet genezen."

De boze patiënt



"Helaas niet, maar ik wil graag alle opties bespreken waardoor u zich beter voelt en meer kunt."

Agenda moet op maat zijn (2 van 2)



De ontwijkende patiënt



“Ik heb wat over nieuwe middelen gelezen ... Ik wilde u nog vertellen over mijn tante die reuma heeft ... I overweeg te verhuizen ...”



“We zetten nieuwe middelen en een eventuele verhuizing op de agenda ... maar laten we eerst kijken hoe het met u gaat.”

De 'ja'-patiënt



“Niets te klagen ... Het gaat prima ... Alles is prima.”



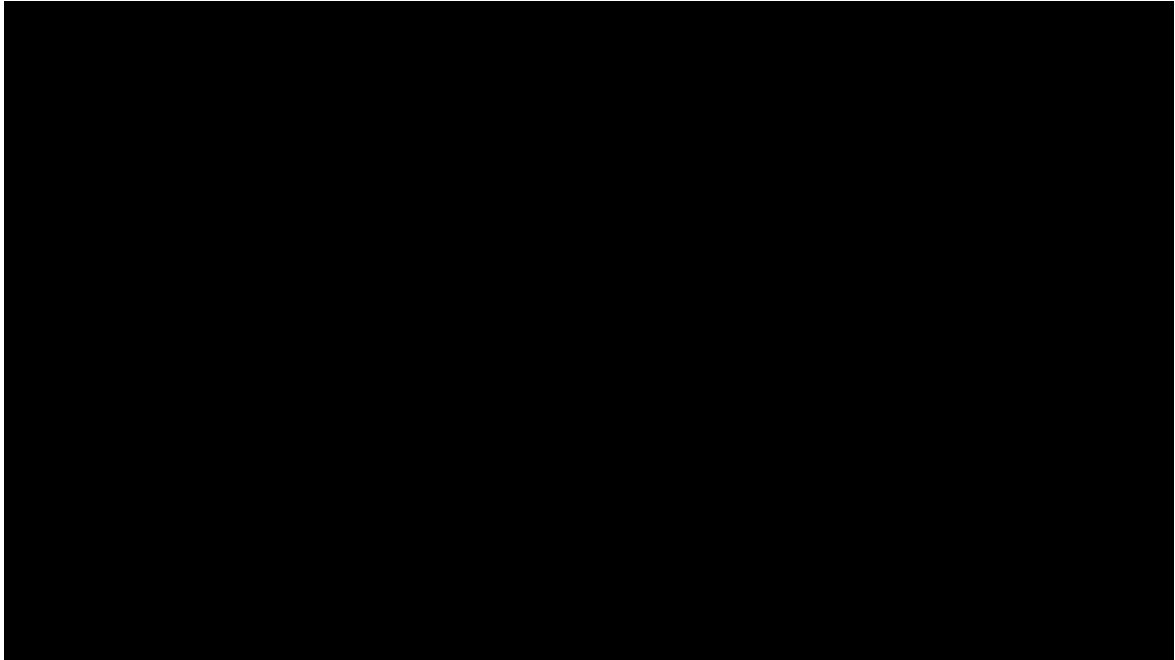
“Ik ben blij dat het goed met u gaat. Maar we moeten eerst even vaststellen wat voor u 'het gaat prima' betekent.”

Voordelen van een agenda voor zorgverlener en patiënt



Voor de zorgverlener	Voor de patiënt
Bespaart tijd, verhoogt doelmatigheid	Verbeterd de feitelijke en ervaren bestede tijd
Geeft zorgverlener de gelegenheid om prioriteiten bij te sturen	Stelt patiënten in staat om prioriteiten aan te geven die mogelijk anders zijn dan die van de zorgverlener
Voorkomt dat aan het eind van het consult nog andere klachten genoemd worden	Voorkomt dat zorgen door tijdsdruk niet besproken worden
Wijst vaak op symptomen/aanwijzingen voor diagnose die patiënt niet uitspreekt	Nodigt patiënt uit opener te zijn over zijn/haar zorgen

Video



Efficiënt te werk gaan: Techniek 2



[Termen definiëren]

Waarom is communiceren moeilijk?



Kloof tussen de wetenschappelijke/medische termen die een zorgverlener gebruikt en wat de patiënt begrijpt

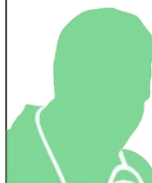


RA is chronisch en progressief. Niet alleen willen we uw pijn verlichten, maar ook de ontstekingsactiviteit in uw gewrichten verminderen.

Wat betekent dat allemaal?



Tijd is beperkt



Patiënten uiten moeilijk hun ware gevoelens



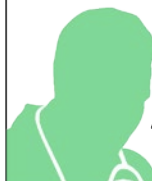
Ik ben erg blij met onze vooruitgang, u ook?

Ik heb nog zo veel pijn.

Eh, ja, ik denk het wel.



Cultuur- en taalbarrières



Hoe gaat het sinds ons vorige gesprek?

Je souffre. Jag har ont.
私は痛みで午前



Termen die vaak uitgelegd moeten worden



“Wat betekent dat?”



Hoe zou u deze termen aan patiënten uitleggen?

Auto-immuun-ziekte

DMARD

Remissie

Acuut vs. chronisch

Progressieve ziekte

Ontsteking

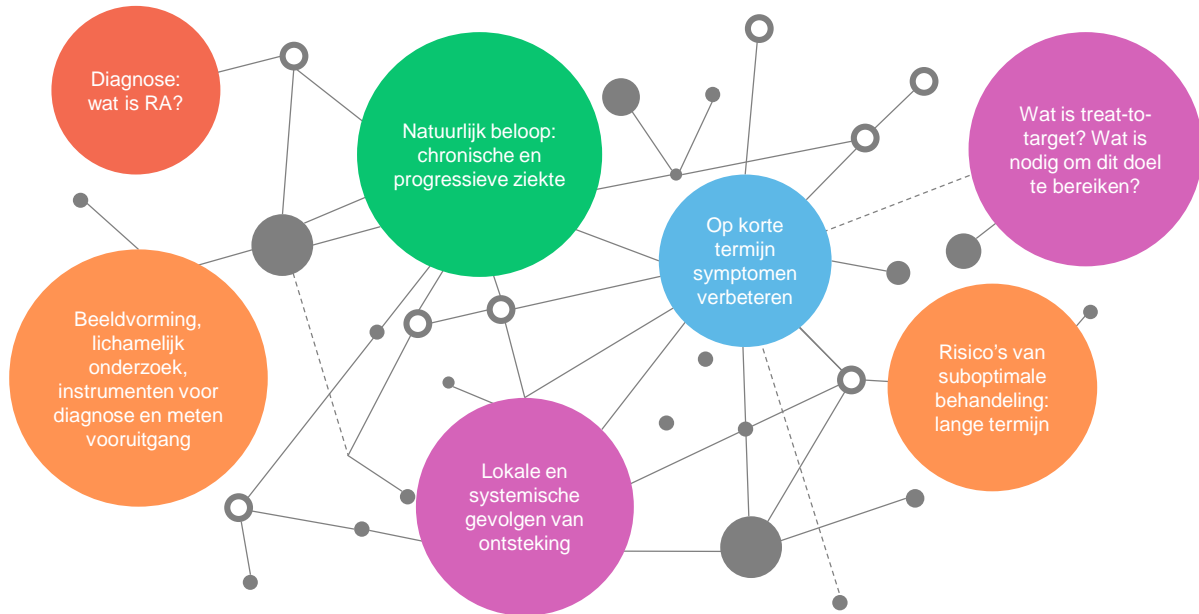
Genezing vs. behandeling

Efficiënt te werk gaan: Techniek 3



[Gebruik van metafoor/verhaal]

Problemen bij RA: Veel feiten overbrengen, veel stipjes verbinden





Hoe kan informatie worden vereenvoudigd?



Metafoor/verhaal



[Boot op een rivier]



[Brandend huis]

Metafoor/verhaal: Boot op een rivier



“Zie het krijgen van RA maar als met een boot een snelstromende rivier opgaan. We moeten rotsen en obstakels vermijden die ons kunnen verwonden of de boot beschadigen.

Net als de rivier is RA niet te stoppen. Daarom wordt het een progressieve ziekte genoemd. Maar net zoals we de boot op de rivier wel kunnen besturen, kunnen we beslissingen over de behandeling nemen die het beloop van RA bij u aanzienlijk kunnen veranderen.

We kunnen ervoor zorgen dat RA minder hard gaat en schade voorkomen. We kunnen u een betere reis geven.”



Hoe werkt deze metafoor?



Onderdeel van metafoor/verhaal	Boodschap voor patiënt
“Zie het krijgen van RA maar als met een boot een snelstromende rivier opgaan.”	Een progressieve ziekte als RA kan niet worden genezen; de ziekte gaat door
“We kunnen beslissingen over de behandeling nemen die het beloop van RA bij u aanzienlijk kunnen veranderen.”	We nemen samen beslissingen waardoor RA minder gevolgen voor u heeft
“We kunnen u een betere reis geven.”	Hoop bieden en aanmoedigen

Metafoor: Brandend huis



“Beschouw RA maar als een smeulend vuur in een huis. Vergelijk dat vuur met de ontsteking in uw gewrichten. Dat smeulende vuur kan ineens opvlammen, waardoor de fundering van het huis wordt beschadigd.

Als ik u onderzoek en naar uw röntgenfoto's kijk, probeer ik vast te stellen hoeveel schade de ontsteking bij u veroorzaakt. Met behandeling kunnen we het vuur indammen en verminderen... We noemen dat **de progressie van de ziekte vertragen.**”



Hoe werkt deze metafoor?



Onderdeel van metafoor/verhaal	Boodschap voor patiënt
“Beschouw RA maar als een smeulend vuur dat kan aanzwellen en opvlammen.”	Net als een smeulend vuur kan de RA ineens opvlammen en meer pijn en schade veroorzaken
“Met de behandeling kunnen we het vuur vertragen, indammen.”	Door RA te behandelen, wordt de ontsteking onder controle gebracht en verminderd
“We noemen dat de progressie van de ziekte vertragen.”	Ons uiteindelijke doel is om de progressie van de ziekte te vertragen

Efficiënt te werk gaan: 3 hoofdelementen



[Agenda vaststellen]

Stel de agenda op in 4 stappen

1. Open vragen
2. Niet onderbreken
3. Prioriteiten stellen
4. Opschrijven



[Termen definiëren]

Leg de termen die u gebruikt in simpele bewoordingen uit: "Dat betekent ..."



[Gebruik van metafoor/verhaal]

Gebruik een simpele metafoor of een verhaal om ingewikkelde begrippen uit te leggen



HULPMIDDELEN VOOR MODERATORS

Lilly



Bijlage I:
GESPREKSSTARTERS

Gespreksstarters



- ◆ Wat doet u om uw tijd met de patiënt efficiënter te gebruiken?
- ◆ In hoeverre slaagt u daarin? Is tijdmanagement een groot probleem in uw praktijk?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 8 worden ingebracht/gebruikt: *Efficiënt te werk gaan: Criteria voor succes.*

Gespreksstarters



- ♦ Hoe maakt u alle informatie die u binnen een beperkte tijd aan uw patiënten wilt overbrengen, voor hen inzichtelijk?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 12 worden ingebracht/gebruikt: *Effecten van een agenda opstellen*

Gespreksstarters



- ◆ Hoe controleert u en stelt u vast dat patiënten de informatie die u heeft gegeven begrijpen en onthouden?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 15 worden ingebracht/gebruikt: *De 4 stappen in de praktijk.*

Gespreksstarters



- ◆ Gebruikt u metaforen of standaardteksten om informatie met uw patienten te delen? Zo ja, welke metaforen gebruikt u?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 25 worden ingebracht/gebruikt: *Metafoor/verhaal.*

Gespreksstarters



- ◆ Hoe stelt u een agenda voor het consult op waar u en uw patiënt zich beiden in vinden en aan houden?

Opmerking voor Moderator: Kan voor/na slide 25 worden ingebracht/gebruikt: *Metafoor/verhaal.*



Bijlage II:
PRAKTIJK SIMULATIES

Praktijk simulatie



Techniek 1: Agenda vaststellen

- ♦ Vraag de deelnemers om zich voor te stellen dat iemand die allang patiënt is op consult komt
- ♦ Op de agenda van de zorgverlener staat: informeren naar verbetering van symptomen, levenskwaliteit en een lichamelijk onderzoek
- ♦ De patiënt wil het alleen maar hebben over de voedingssupplementen voor RA waarover **hij/zij** online **heeft** gelezen
- ♦ De patiënt begint het gesprek en zegt: “Dokter, ik heb net iets gelezen over een geweldige doorbraak in de behandeling van RA waar ik u iets over wil vragen ...”
- ♦ Het doel van de zorgverlener in dit rollenspel is om 3 prioriteiten voor het consult te kiezen waarin zowel de doelen van de zorgverlener als die van de patiënt aan de orde komen

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na **slide 19:** *Video.*

Praktijk simulatie



Techniek 2: Termen definiëren

- ◆ Vervolg van vorig praktijk simulatie
- ◆ Vraag de deelnemers om de lijst met 7 basistermen in de slides door te nemen (zie gesprekskaarten)
- ◆ Zorgverlener begint met de patiënt te zeggen dat er bepaalde basistermen en -begrippen zijn die ze moeten kennen
- ◆ De paren beginnen met het bespreken van de eerste 4 basisbegrippen, aansluitend gaat men verder met de resterende 3
- ◆ Het is aan te bevelen om ruim de tijd voor de bespreking te nemen; elke groep kan de termen die ze naar voren willen brengen anders definiëren

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na **slide 22:**
Termen die vaak uitgelegd moeten worden.

Praktijk simulatie



Techniek 3: Gebruik van metafoor/verhaal

- ♦ Pas gediagnosticeerde patiënt die niets van RA weet
- ♦ zorgverlener begint met basisinformatie over de ziekte en vertelt wat de patiënt van de behandeling wel/niet kan verwachten
- ♦ Begin de simulatie door de zorgverlener te laten zeggen: “Ik wil graag beginnen met wat basisinformatie over RA die u moet weten ...”
- ♦ Gebruik in de eerste simulatie de metafoor over het brandende huis.
- ♦ Na het eerste rollenspel laat u de deelnemers van rol ruilen en de tweede metafoor oefenen: Boot op een rivier

Opmerking voor Moderator: Kan worden gedaan na **slide 30:**
Hoe werkt deze metafoor?



CONVERSATIONS *in MOTION*

HET MAXIMALE HALEN UIT EEN
CONSULT ONDER TIJDSDRUK

Alle rechten voorbehouden / all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd 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