

Patiëntcomfort en communicatie

Trainingsopzet

Achtergrond Patiëntcomfort en communicatie:

De beleving van patiënten wordt beïnvloed door fysiologische, psychologische en sociale factoren, samen contextuele factoren genoemd. Deze spelen tijdens een patiëntcontact een grote rol. Ze worden door de patiënt waargenomen, geïnterpreteerd en geven vervolgens verwachtingen, herinneringen en emoties aan een contact. Doordat ze placebo- en nocebo responsen kunnen uitlokken kan een cascade van neurobiologische effecten in het brein uiteindelijk de uitkomst van een behandeling bepalen.

Negatieve suggesties dienen zoveel mogelijk te worden vermeden, omdat deze door nocebo-effecten het resultaat van een behandeling negatief beïnvloeden. Onder invloed van stress worden negatieve suggesties zwaarder gewogen. Technieken uit de hypnotherapie kunnen worden gebruikt om in stressvolle situaties effectief te kunnen communiceren. Subtiële aanpassingen in gedrag en taalgebruik kunnen een enorm positief effect hebben op het patiëntcontact. Door een betere communicatie met patiënten, waarin negatieve suggesties worden vermeden, positieve verwachtingen worden geschapen en hypnotisch taalgebruik wordt gebruikt, wordt de interactie tussen de zorgverlener en patiënt geoptimaliseerd. Dit leidt tot een positieve therapeutische context met een groter patiëntcomfort, een betere outcome en meer patiënttevredenheid.

Alle zorgverleners zouden zich bewust moeten zijn van hun verbale en non-verbale gedrag en de invloed die ze hiermee hebben op de beleving van patiënten.

Vorbereidende VR-training

Met hulp van een Virtual Reality training voorafgaand aan de trainingsdag kunnen we medewerkers bewust gemaakt worden van het belang van juiste communicatie en hen laten oefenen met het op de juiste wijze toepassen van communicatieskills. We bieden daarom aan om, begeleid tijdens twee dagdelen, de pilotversie van deze VR-bril voor €200,- te ervaren en hier feedback op te geven.

Tijdens twee dagdelen zal een adviseur vanuit de Radboudumc Health Academy aanwezig zijn om de VR-toepassing te begeleiden en leerervaringen uit te vragen.

Trainingsdag

Veel klachten van patiënten zijn terug te voeren op verstoringen in de communicatie tussen patiënt en zorgverlener. Door een betere positieve communicatie met patiënten zal niet alleen de patiënttevredenheid worden vergroot, maar ook de tevredenheid van je eigen werk. Tijdens de trainingsdag starten we met achtergronden en theoretische onderbouwing, afgewisseld met plenaire oefeningen. Elke groep oefent met de verschillende onderdelen van het model in een groep van max. 12 personen.

Met hulp van achtergrondinformatie en voorbereidende opdrachten besteden we tijdens de contactbijeenkomst maximaal aandacht aan de gesprekstechnieken.

Programma

- 8:30 Welkom, introductie trainers en verwachting van deelnemers
- 8:45 Bespreking van de syllabus en VR-voorbereiding
- 9:00 Analyse van een casus
- 9:15 Achtergrond en wetenschappelijk bewijs
- 9:30 Op de juiste wijze contact (rapport) maken
- 10:00 PAUZE
- 10:15 Hypnotisch taalgebruik en reframing
- 10:30 Hypnose met kinderen en het verschil met volwassenen
- 10:45 Groepsoefening: inductie met een knikker (hypnose-oefening)
- 11:15 Negatieve suggesties en woordkeuze oefening
- 12:15 LUNCH
- 13:00 Terugblik op de ochtend
- 13:10 Pijn en pijn behandeling (script oefening)
- 13:40 Omgaan met weerstand
- 13:50 Omgaan met angst (verbeelding)
- 14:15 Microteaching oefeningen
- 15:15 PAUZE
- 15:30 Complimenteren (plenaire groepsoefening)
- 16:00 Implicaties voor de praktijk, hoe gaan we het doen? En elkaar aanspreken, plenair
- 16:30 Einde

De deelnemers ontvangen een bewijs van deelname.

Voor dit scholingstraject worden 7 accreditatiepunten bij V&VN en ABAN aangevraagd.