



Ja dokter, nee dokter!
Masterclass Efficiënte consultvoering en therapietrouw
Receptuur voor een soepel spreekuur

INLEIDING

Consulten voeren is voor de meeste medici dagelijkse kost. Maar krijg je als arts de werkelijke hulpvraag op tijd op tafel? Lukt het om diagnose en behandelplan duidelijk uit te leggen? Volgt de patiënt de adviezen op en wordt het behandelplan uitgevoerd? In praktijk zien we regelmatig 'deurknopfenomenen' en patiënten die ja zeggen en nee doen. Daarbij lopen de spreekuren ook nog eens uit wat zowel voor de arts als voor de patiënten negatieve gevolgen kan hebben.

Efficiënte consultvoering

In deze interactieve workshop besteden we o.a. aandacht aan efficiënte consultvoering. Hoe voer je een patiënt- en doelgericht consult binnen de gestelde tijd?

Wat is de invloed van je eigen aard op het consult? Wat zijn de valkuilen van de perfectionisten en de lieverds die geen nee kunnen zeggen en hoe gaan we hier mee om? Hoe kunnen de verwachtingen van arts en patiënt gemanaged worden? Een juiste doelstelling, prioritering, gesprekstechnieken en inzichten in de eigen aard zijn van groot belang. De tips & trics van de docent en medecursisten zorgen dat er daadwerkelijk iets kan gaan veranderen in de consultvoering van morgen.

Therapietrouw

Om patiënten te motiveren dienen ze te begrijpen wat ze mankeren en wat ze eraan kunnen doen. Aandachtopwekkende technieken zijn hiervoor onontbeerlijk. Maar ook het uitvragen van de acceptatie en het gebruik van de motivatiemeetlat zijn technieken om therapietrouw te bevorderen. Ja dokter nee dokter, kan veranderen in: ja dokter ja doen!

Programma

Dag I

- 09:30 Kennismaking- inventarisatie vraagpunten t.a.v. consultvoering
- Toelichting programma en algemene inleiding
- Communicatie op 4 niveaus - Inhoud- Niveau patiënt
- Non-verbale communicatie Relatie - Bedoeling - Gevoel en Filters
- Oefening interpretatie op 4 niveaus
- Nabespreking: valkuilen en mogelijke reacties

- 11:00 Pauze
- 11:30 Persoonskenmerken en invloed op Communicatie
 Oefening persoonskenmerken(typeringen)
 Valkuilen van o.a. Perfectionisten en "Lieverds" en hoe daar mee om te gaan
 Inleiding Normen en waarden
 Managen van verwachtingen:
 Wat verwacht een patiënt van de arts? Wat verwacht de arts van een patiënt? Hoe en wanneer besproken?
 Oefening managen van verwachtingen in de praktijk - inventarisatie in groepjes
 Nabespreking, conclusies en aanbevelingen
- 13:00 Lunch
- 14:00 Inleiding Motiverend uitleggen
 Doel- en patiëntgerichte informatieoverdracht
 Aandachtopwekkende technieken
 Oefening aandachtopwekkende technieken
- 15:30 Pauze
- 16:00 Nabespreking
 Voorbeelden en vergelijkingen
 Conclusies en aanbevelingen voor de praktijk
- 17:30 Afsluiting

Dag II

- 09:00 Inventarisatie vraagpunten t.a.v. motiveren tot therapietrouw
 Gespreksvoering - attentiepunten
 Het probleemoplossend gesprek
 Oefening
- 10:30 Pauze
- 11:00 Beïnvloedingsstrategieën
 Aandachtspunten vraagstellingstechnieken
 Onderzoek naar de acceptatie
 Omgaan met veranderingen - korte oefening - conclusie
 Wet van Maier
 Casus met nabespreking
 Omgaan met weerstanden
- 12:30 Lunch
- 13:30 Feedback – kritiek – positieve bekrachtiging
 Patiëntgerichte doelstellingen
- 15:00 Pauze
- 15:30 Het motivatiegesprek m.b.v. motivatiemeetlat
 2x Casus met nabespreking
 Evaluatie van het consult
- 17:00 Conclusies - aanbevelingen - evaluatie

Werkvormen

- Interactieve colleges met mini-oefeningen en casuïstiek. Deelnemers worden uitgenodigd specifieke probleemgebieden naar voren te brengen en ervaringen te delen, zodat de cursus zoveel mogelijk aansluit bij de praktijk van de deelnemers.
- Oefeningen in kleine groepjes met terugkoppeling en evaluatie.
- Gebruik maken van de ervaringen van de cursisten

Leerdoelen

- Inzicht in de hinderpalen, die een efficiënt consult in de weg staan
- Een plan van aanpak maken om de verwachtingen van de patiënt ten aanzien van het consult te managen
- Inzicht in de benodigde gesprekstechnieken ter ondersteuning van efficiënte consultvoering
- Inzicht in het stellen van prioriteiten en doelen om de consulttijd zo efficiënt mogelijk te benutten.
- Kennismaken met en uitwisselen van aandachtopwekkende technieken ter bevordering van de uitleg
- Inzicht in het belang van de acceptatie van de diagnose en behandelplan door de patiënt en hoe dit te bespreken
- Oefenen met het probleemoplossende gesprek als hulpmiddel om een patiënt inzicht te geven in zijn eigen behandelplan
- Kennismaken en oefenen met de motivatiemeetlat

Canmeds

Communicatie Kennis over communicatie- en gesprekstechnieken met betrekking tot onderhandelen, overtuigen en beïnvloeden binnen de context van de geneeskundige praktijk.

Samenwerking Effectief omgaan met patiënten, collega's, ziektekostenverzekeraars en management. Handvatten voor conflicthantering en intercollegiale samenwerking.

Professionaliteit Reflectie op eigen kennis en handelen. Bevorderen persoonlijke ontwikkeling met betrekking tot omgaan met communicatief lastige situaties.

Docent

Lucie Douwes Dekker, voormalig huisarts, geeft ruim 20 jaar cursussen en workshops op het gebied van management en communicatie aan huisartsen, medisch specialisten, paramedici en apothekers. Zij heeft samen met haar partner Theo Bollerman een bureau onder eigen naam in Den Haag.

Vanaf 1995 verzorgt zij onder andere voor de LHV en Postgrade (postacademische opleidingen artsen en apothekers) workshops voor specialisten, huisartsen en apothekers met thema's zoals consultvoering, motiveren van patiënten, samenwerken in teams, onderhandelen, vergadertechnieken, tijdmanagement, verandermanagement en energiemangement.

Lucie is bij de KNMP docent communicatie voor de vervolgopleiding tot openbaar apotheker specialist.