

Samen beslissen: waar wringt de schoen?

Patricia Pennings

Carla Schenk

Diana Lewinski



23 maart 2018





**Nationale Vereniging
ReumaZorg Nederland**





**Nationale Vereniging
ReumaZorg Nederland**

Onzichtbare Ziekte



**1,95 miljoen
Nederlanders**

Grillig verloop



Onbegrip

ReumaZorg Nederland



Mee blijven doen

Voetklachten bij RA

- 90% van de patiënten met RA ervaart voetklachten
- Voetklachten aanpakken door:
 - Op tijd de juiste behandeling inzetten
 - Effectieve communicatie tussen behandelaar en patiënt
- Aanbevelingen diagnose en behandeling voetklachten bij RA
- Wat zeggen zij over de rol van communicatie in diagnose en behandeling?



Communicatie zorgverlener en patiënt

- Periodiek overleg over voetzorg
- In overleg is sprake van:
 - Gezamenlijke besluitvorming
 - Patiënt als uniek individu
 - Voorlichting in kader van voorkomen of aanpakken van voetklachten



Communicatie zorgverlener en patiënt

- **Voorlichting voorkomen voetklachten:**

- RA en voetklachten.
- Herkennen RA ziekte activiteit in de voeten
- Voetverzorging
- Herkennen en gebruiken van geschikt schoeisel
- Herkennen van indicaties om tijdig op zoek te gaan naar specialist
- Welke specialist voor welke indicatie



Communicatie zorgverlener en patiënt

- **Voorlichting aanpakken voetklachten:**
 - Voorgestelde behandeling
 - Belang opvolgen adviezen rondom de behandeling
 - Te verwachten resultaten
 - Mogelijk bijwerkingen
 - Kosten en vergoedingen



Communicatie zorgverlener en patiënt

- Periodiek overleg over voetzorg
- In overleg is sprake van:
 - Gezamenlijke besluitvorming
 - Patiënt als uniek individu
 - Voorlichting in kader van voorkomen of aanpakken van voetklachten



Communicatie zorgverlener en patiënt

Wat betekent 'gemeenschappelijke besluitvorming' voor u?

- A. Ik geef voorlichting zodat mijn cliënt begrijpt waarom ik kies voor een behandeling.
- B. Ik geef voorlichting zodat mijn cliënt kan kiezen voor een behandeling.
- C. Er valt niet zo veel 'te wikken en wegen' samen met mijn cliënt; er is vaak een behandeling die bewezen de beste is, daar ga ik mee aan de slag.



Effectieve communicatie voetzorg

Uitdagingen

- Behouden professionele relatie.
Balans houden tussen werk en privé conversatie.
- Scheppen van een veilig klimaat.
Veilige situatie creëren waardoor de klant eerlijk is.
- Professioneel overtuigen versus 'klant is koning'.
Samen tot een haalbaar advies komen voor voetverzorging.
- Anders?



Succesfactoren communicatie

Vorbereiding: Wat is het doel van de behandeling?

Techniek: Bouw bruggetjes naar wat jij wilt vertellen (ABC-tje) en versterk je boodschap door te benadrukken en samen te vatten.

Betrokkenheid: Veer mee, schiet niet in de verdediging en blijf positief en open.

JIJ BENT DE EXPERT!



Bruggetjes bouwen: ABC'tje

Het ABC-tje:

- A. Acceptatie van de vraag
- B. Bruggetje bouwen naar (het onderwerp) waar jij heen wilt
- C. Communiceren wat jij wilt

“Ik begrijp/hoor wat u zegt” → “Uit onderzoek weten wij dat uw klachten minder worden als ...”

Doel: behouden professionele relatie

Uitdagingen:

- Balans vinden tussen werk/privé conversatie

Techniek

- “Goh, daar kan ik mij iets bij voorstellen! Laten we ons nu, gezien de tijd, (snel) op uw behandeling richten.”
- “Ik begrijp dat u veel aan uw hoofd heeft gehad” → “En hoe gaat het nu met uw voeten?” Of: “Ik ben zo benieuwd hoe het de afgelopen weken met uw voeten is gegaan?”



Doel: scheppen van een veilig klimaat

Uitdagingen:

- Client is sociaal wenselijk
- Client zegt niet dat hij/zij de adviezen niet (altijd) opvolgt
- Niet belerend overkomen

Techniek

- “Ik heb de indruk dat u uw aangepaste schoenen niet veel heeft gedragen? Klopt dat?” → “In het begin kan het wennen zijn, maar uit ervaring weten wij dat als uw voeten eenmaal gewend zijn, u ook minder klachten zult ervaren.”
- “Als ik uw voeten vergelijk met de vorige keer, lijkt het net alsof u uw schoenen niet veel heeft gedragen. Ik kan mij voorstellen dat het lastig is.” → “Als u uw schoenen vaker draagt zal dat u helpen...”



Doel: professioneel overtuigen

Uitdagingen:

- Professioneel overtuigen versus 'klant is koning'
- Cliënt wil een behandeloptie waar (medisch) pedicure niet achter staat.
- Samen tot een haalbaar advies komen voor voetverzorging.

Techniek

- "Ik kan mij voorstellen dat u het lastig vindt om aangepaste schoenen te dragen." → "Toch is het voor uw voeten het beste om dit zo veel mogelijk wél te doen. Uw arts adviseert u dit ook omdat (bewijs waarom het goed is)."
- "Als ik het goed begrijp dan wilt u ... (herhalen wat cliënt zegt)" → "Uw arts heeft u juist aangepaste schoenen voorgeschreven omdat u daardoor minder klachten zult ervaren." "Onderzoek heeft aangetoond dat ...(bewijs waarom het goed is)"
- "Ik hoor wat u zegt" → "Ik wil graag benadrukken dat ..." of: "U moet zich realiseren dat ... (voordelen en nadelen noemen)"



Doel: taalbarrières overbruggen (reserve)

Uitdagingen:

- Cliënt spreekt geen Nederlands of Engels

Techniek

- Stem je goed af en stel je open
- Non-verbale communicatie
- Adviseer iemand mee te nemen die kan vertalen (familielid)
- Check/overleg met de arts



Rollenspel

Clïent Diana:

- Heeft Reumatoïde Artritis
- Loopt sinds 2 jaar bij de medisch pedicure
- Knippen nagels, verwijderen eelt, verzorgen van wondjes
- Loopt sinds een half jaar op aangepaste schoenen
- Vindt de aangepaste schoenen eerlijk gezegd niet zo flatteus

Casus:

- Tijdens het consult blijkt dat de drukplekken bij de voeten van Diana zijn verergerd. Ook heeft zij nieuwe wondjes aan de zijkant van haar voet.
- Hoe kan dat?



Succesfactoren

Vorbereiding

Wat is je behandelplan/doel?

Wat is je boodschap?

Onderbouw je verhaal met feiten en cijfers

Techniek

Hou vast aan je boodschap

Bouw bruggetjes naar wat je wilt vertellen (ABC'tje)

Versterk je boodschap door te benadrukken en samen te vatten

Betrokkenheid

Veer mee met de cliënt

Schiet niet in de verdediging, blijf positief en open

Jij bent de expert!



Bedankt

Carla Schenk

carla@persagent.com



Patricia Pennings

communicatie@reumazorgnederland.nl

