



Promotion de la Qualité en Kinésithérapie
Kwaliteitsbevordering in de Kinesithérapie

Peer review

Communicatie tussen kinesitherapeut en patiënt



Ontwikkeld door WVK in opdracht van Pro-Q-Kine

Hoe communiceert u?

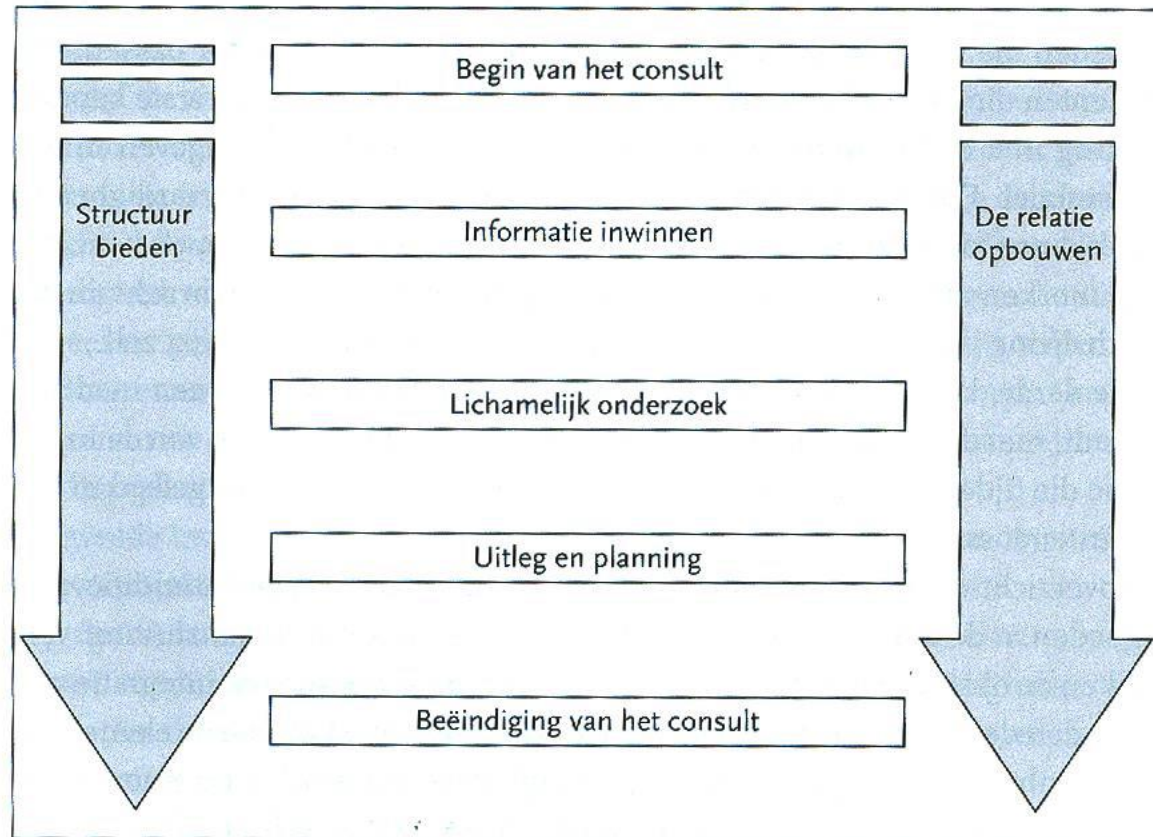
- met uw patiënten
- met uw collega's
- met de voorschrijvende arts

Wat is “goed” communiceren?

- kennis ? vaardigheden ? attitudes ?

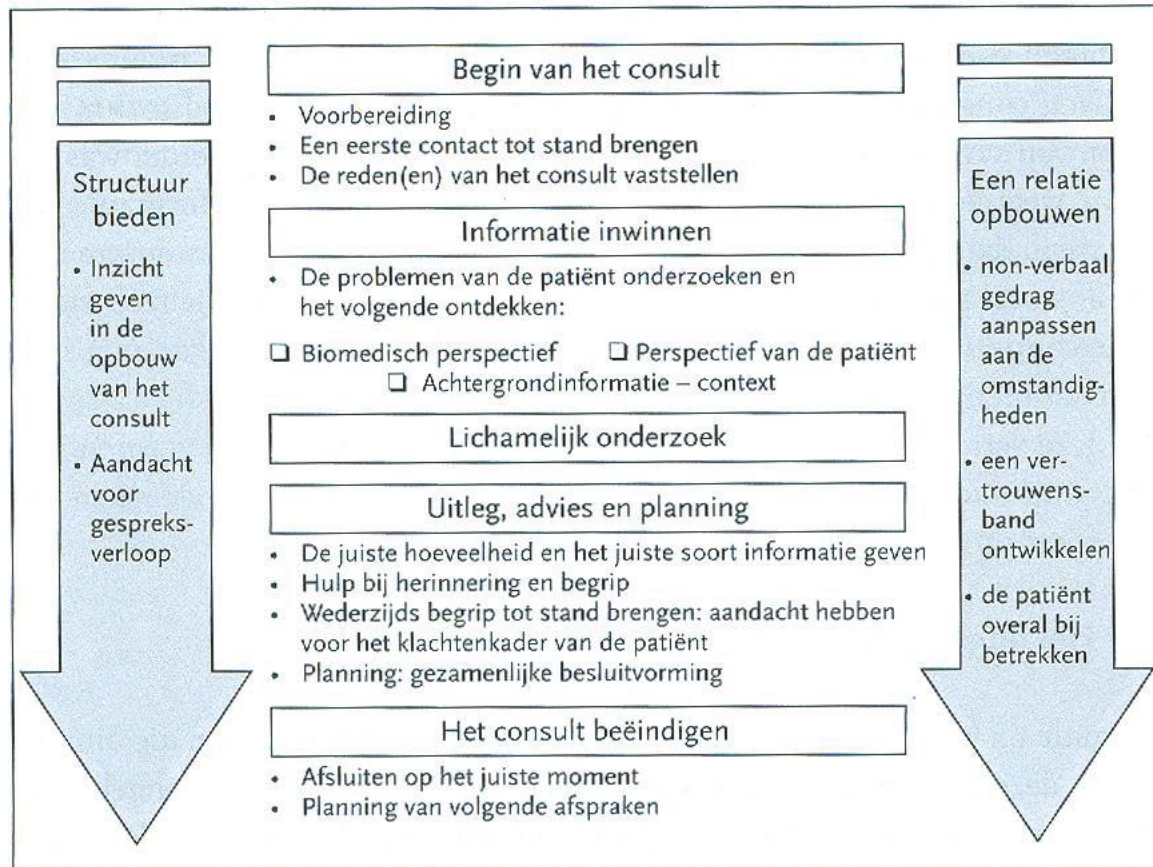


Structuur



Figuur 1.1 Basiskader

Structuur



Figuur 1.2 Uitgebreid schema

Structuur

Een vaste structuur voor hulpverleners:

- omvat alle belangrijke punten
- doelbewuste communicatie
- toch flexibel

Een vaste structuur voor studenten:

- Vast concept om makkelijk te onthouden

Een vaste structuur voor patiënten:

- Houvast
- Actief participeren
- Gelijkwaardige relatie

Doelen van medische communicatie:

- nauwkeurigheid
- efficiëntie
- steun



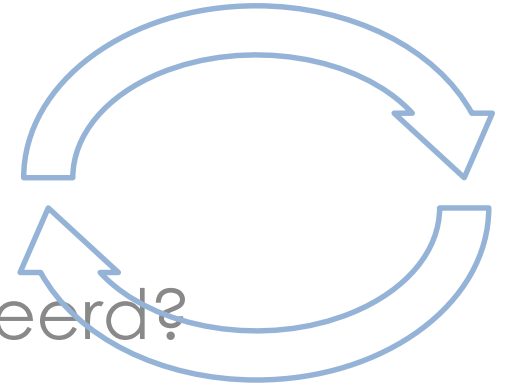
Kenmerken van effectieve communicatie

1. Interactie!

boodschap begrepen?

hoe is de boodschap geïnterpreteerd?

hoe reageert de patiënt hierop?



2. Beperk onnodige onzekerheden!

? ! ?

onzekerheden bemoeilijken de opbouw van een relatie, leiden tot inefficiëntie, angst, gebrek aan concentratie

Kenmerken van effectieve communicatie

3. Planning!
 - uitkomst en gevolg

4. Flexibiliteit, ook in communicatie

5. Spiraalvormig model:
 - wat ik zeg beïnvloedt wat jij zegt
 - herhaling

Vaardigheden

71 belangrijke evidence based communicatie-vaardigheden, o.a.:

- Open en gesloten vragen
- Actief luisteren
- Aanmoedigend reageren
- Stiltes
- Verbale en non-verbale signalen
- Concretiseren
- Parafraseren
- Samenvatten

Attitude

Samenwerking!

- opbouw relatie met patiënt
- evenwichtigere verhouding patiënt/hulpverlener
- minder bevoogding
- meer gelijkwaardigheid
- patiënt = gelijkwaardig expert



actieve deelname aan het consult

Tenslotte: doe de patiëntenbevraging via je PE-online portfolio en ontdek je positieve punten en verbeterpunten.

