

Aandachtspunten naar aanleiding van beoordelingen van de pre-toets 'consultvoering'

De aandachtspunten zijn gecategoriseerd naar de indeling van de MAAS-GLOBAAL¹. Geel gemarkeerd zijn de meest voorkomende observaties.

Noor Gimbrère en Gert Roos, januari 2019

SECTIE 1: COMMUNICATIE VAARDIGHEDEN PER FASE

1 OPENING

Agendering blijft achterwege

2 HULPVRAGEN

Hulpvraag *niet* benoemd

Hulpvraag *onvolledig* benoemd (niet alle ICE-elementen)

Hulpvraag *te globaal* benoemd ('u wilt weten wat het is')

3 LICHAMELIJK ONDERZOEK

Onvoldoende duidelijke instructie gegeven

Onderzoek of aan- en uitkleden te zien op video

'U mag...' ter inleiding van een uitkleedverzoek: kenmerkt een ongelijkwaardige verhouding

4 DIAGNOSE

Diagnose al genoemd tijdens onderzoek/tijdens aankleden

Diagnose heel globaal benoemd

Diagnose en beleid door elkaar heen besproken

Niet geëxploreerd tijdens/na het bespreken van de diagnose

5 BELEID

Beleid en diagnose direct na elkaar of door elkaar besproken

Teveel tegelijk verteld, de informatie niet stukje bij beetje verteld

Geen of onvoldoende interactie, niet geëxploreerd (is het duidelijk, is het acceptabel, is het geruststellend, is het uitvoerbaar etc.)

Patiënt keuzes gegeven terwijl de opties nog niet voldoende besproken zijn

6 CONSULTEVALUATIE

Evaluatie ontbreekt

Evaluatie is te globaal: 'nog vragen?'

Evaluatie lijkt op 'agendering': 'had u verder nog vragen?'

¹ MAAS-Globaal 2000 - Jacques van Thiel, Paul Ram, Jan van Dalen, Universiteit Maastricht

SECTIE 2: ALGEMENE COMMUNICATIE VAARDIGHEDEN

8 EXPLOREREN

Niet geëxploreerd in de beleidsfase

Cues/hints niet opgepikt of geëxploreerd (is een zeer effectieve manier om de hulpvraag te verhelderen)

9 EMOTIES

Doorvragen op gevoel/onrust beperkt tot angst voor een ernstige ziekte (kanker, longontsteking etc.), niet over andere aspecten (zoals de *gevolgen* van een aandoening).

Geen gevoelsreflecties gegeven

10 INFORMATIE-OVERDRACHT

Niet gevraagd wat de patiënt al weer over een aandoening

Teveel informatie tegelijk gegeven

Niet gecheckt of de informatie begrepen is

Niet gecheckt of het beleid aansluit bij de vraag en wensen van de patiënt

Een standaard praatje over een aandoening afgedraaid zonder af te stemmen op de hulpvraag en context van de patiënt.

11 SAMENVATTEN

Niet-functionele samenvattingen gegeven (zoals een eerdere samenvatting herhalen)

Onvoldoende 'kleine' samenvattingen tussendoor gegeven

Onduidelijk of het een 'toetsende' samenvatting is ('klopt het dat...?') of een structurerende samenvatting ('ik ga de zaken even op een rijtje zetten...')

12 STRUCTURERING

Tijdens de intake al onderdelen van het beleid genoemd

Fasering niet aangegeven of gemarkeerd

Teveel tijd besteed aan intake, te weinig tijd genomen voor beleid

Te uitgebreide anamnese in relatie tot de (vaak simpele) klacht

13 EMPATHIE

Geen verbale empathie getoond (de combinatie van een empathische houding of mimiek enerzijds en verbale empathie anderzijds zorgt voor de juiste balans)