

“Professionele communicatie bij after-hours-patiënten”



Situering

- IPSIG: onderwijsmodule sinds 2005
- Onderzoek: effect van leren interprofessioneel samenwerken in gezondheidszorg op de kwaliteit van zorg
 - Kwalitatief onderzoek: bestaande zorg



Interprofessioneel

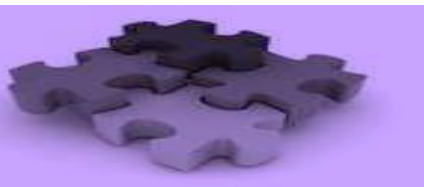
- Verschillende disciplines
- In interactie met elkaar

Samenwerken

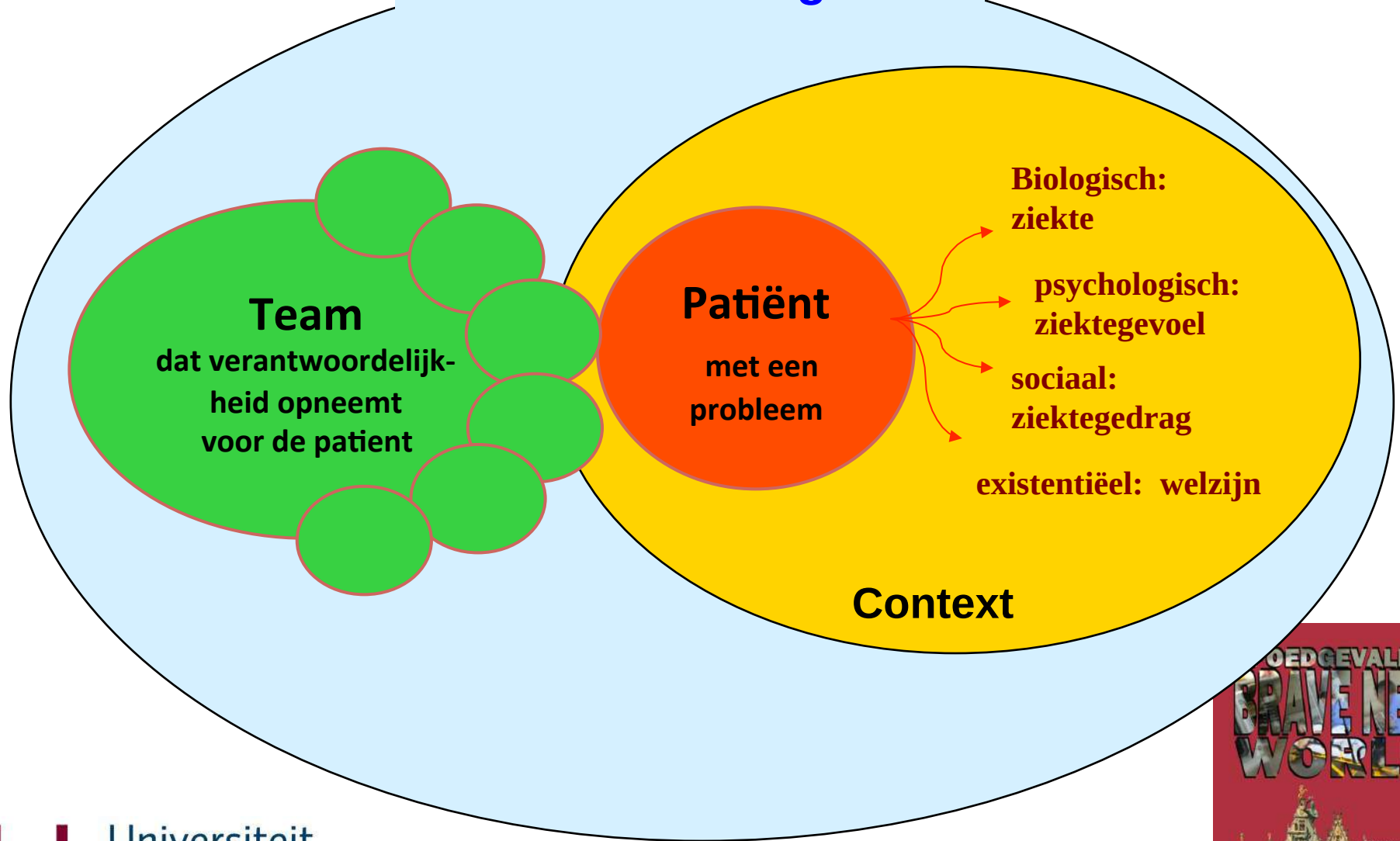
- Werken met eenzelfde doel
- Werken aan eigen ontwikkeling van competenties
- De ander helpen bij ontwikkeling van competenties

In de Gezondheidszorg

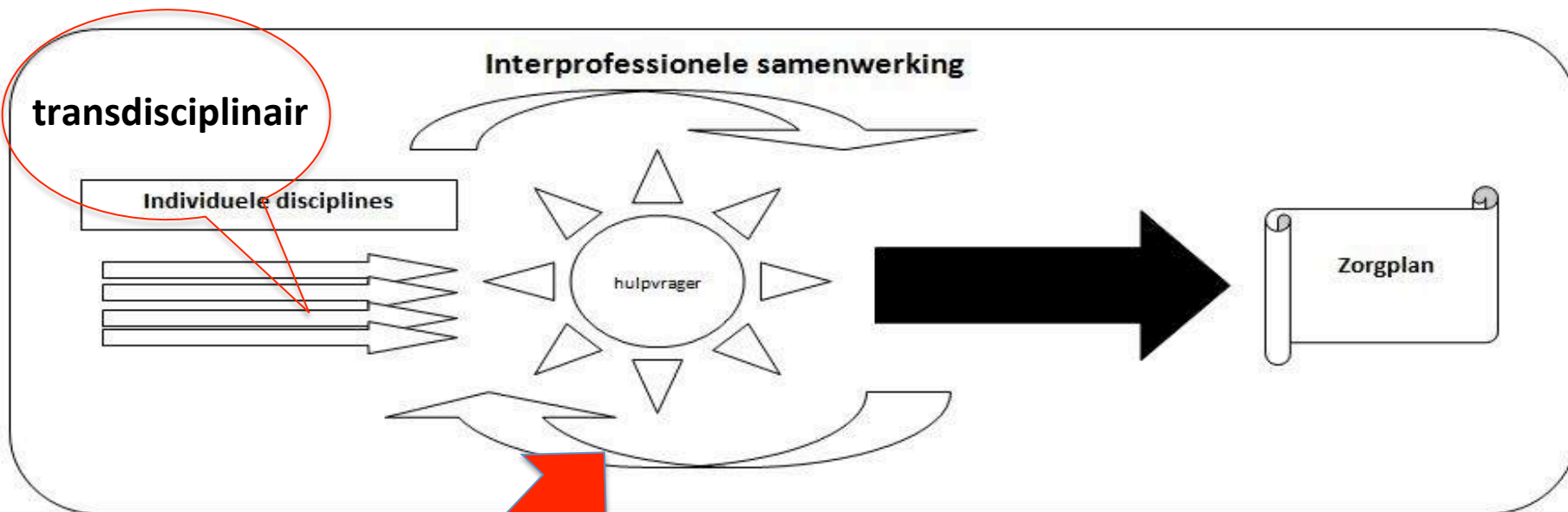
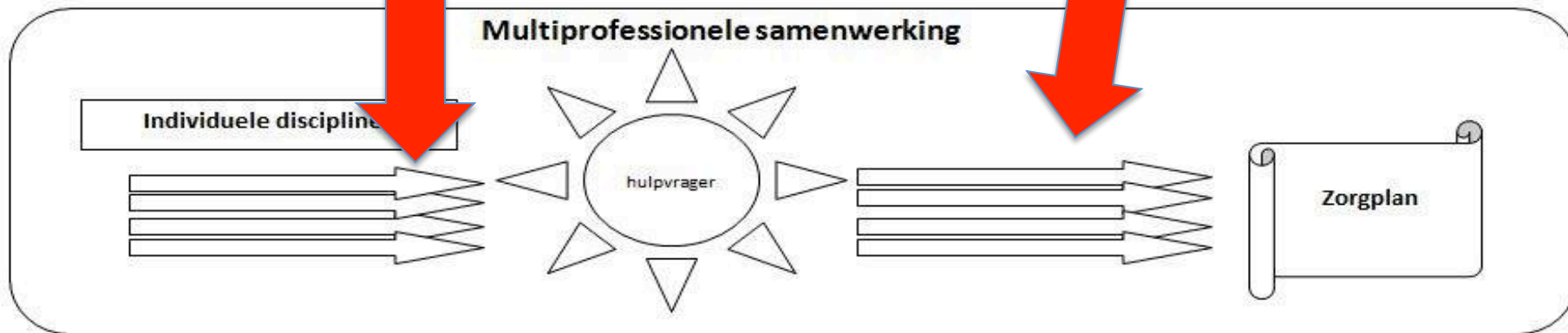
- Patiënt als lid van het team
- Patiëntgerichtheid
- Evidence based
- Wat je vandaag leert, morgen doen en blijven doen ...



Gezondheidszorgbeleid



IPSIG:



Competentie 'Samenwerker' in de gezondheidszorg



Wat is communicatie?

- Doorlopend proces
- Verbale en/of niet-verbale symbolen
- Doel = informatie geven
- 'ander gedrag'
- Onophoudelijk effect op elkaar

➔ Niet enkel over technisch communiceren!

MAAR ook waarom, met wie en waarover communiceren!

1. Doel
2. Rollen/taken
3. Procedures
4. Interpersoonlijke relaties

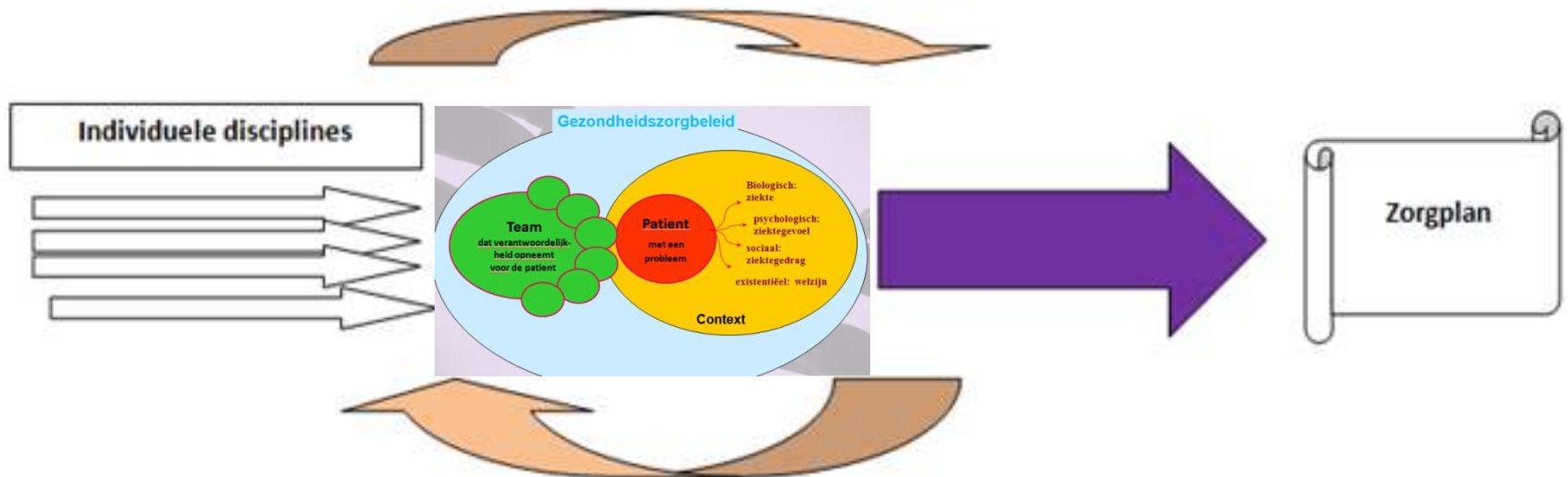
Team-effectiviteitsmodel van Fry.

Handboek teamontwikkeling. Het waarom en hoe van doelgerichte teamontwikkeling;

Rubin, M.; Plovnick, M.S., & Fry, R.E.; 1981



Interprofessionele samenwerking



1. Doel
2. Rollen
3. Procedures
4. Interpersoonlijke relaties



Wat horen wij uit de praktijk?

- Werken samen , maar ‘vaak’ naast elkaar
- Weten wel dat er andere disciplines zijn, maar waar staan ze voor
- Vertrouwen is iets dat moet groeien en steeds bewezen moet worden
- Tijd is een bedreigende factor om goede kwaliteit van zorg te bieden
- ...



Waar kan het verkeerd lopen in wzc's tijdens 'after-hours-patiënten' ?





Dringend?





Dringend?





... de secretaresse van onze wachtpost ... die geeft dan aan ons door dat we op huisbezoek moeten. Dus eigenlijk babbelen wij niet met met de verpleegkundige of de hoofd ... ik echt

... het is soms griezelig, want je leest alleen maar kortademigheid ... zelf zou je liever nog vragen stellen ...(HA-Weekend1 p4r114)





... ik weet eigenlijk niet wat dat die haar
medische opleiding is ... (HA-Weekend1 p2r63)

The background is a collage of three images: a white 3D figure holding a box on the left, a brick building under a blue sky in the top center, and a sign that says 'Onthaal' (Welcome) in the top right.

... in het weekend is het iets gemakkelijker als in de week, in de weekends zien ze minder huisartsen sowieso ... en ze hebben gebeld, dus ze verwachten je ...(HA-Weekend1 p6r181)

welkom ... wie is er hier wat? ... ik ken de accesscode niet zene, die hebben andere pakskes ge ziet dat wel maar ... (HA-Weekend2 p15r499)



- Waar moet de arts zijn?
 - Waar is de patiënt?
 - ...
- Waar vind je informatie?
 - Dossier?
 - ...



- ... ge hebt altijd wel iemand nodig ook al kunnen de patiënten het zelf goed vertellen en zo. Het is heel moeilijk om in te schatten vanwaar komt die patiënt in hoeverre is deze toestand nu revaliderend... (HA-Weekend2 p15r517)

Enkele knelpunten

Een arts in het weekend is altijd minder goed dan een arts in de week, omdat ge uw patiënt niet kent ...
Een betere triage ik denk dat dit wel heel belangrijk is ... het zou helpen... (HA-weekend p28r21)



Enkele knelpunten

- Communicatie is steeds anders per wzc
- Oproep → verplichting om te gaan
- Uw weg / patiënt vinden
- Afhankelijk van beperkte informatie
- Telkens een ander team (per wachtdienst, ...)
- Herkenbaarheid van de 'anderen' vs verwachtingen
- ...





Dringend?

STEL VRAGEN als je dat nodig acht



- Ga er niet vanuit dat een ander weet wie/wat je bent

**stel je VRIENDELIJK, kort
en duidelijk voor!**



DUS waarom, met wie en waarover communiceren!

1. Doel
2. Rollen/taken
3. Procedures
4. Interpersoonlijke relaties

Team-effectiviteitsmodel van Fry.

Handboek teamontwikkeling. Het waarom en hoe van doelgerichte teamontwikkeling;

Rubin, M.; Plovnick, M.S., & Fry, R.E.; 1981



WAT KAN HELPEN?

- Herkenbaar
- Bereikbaar
- Duidelijk en transparant
- Vriendelijk en respectvol
- Professioneel – stel prioriteiten
- Expert – zelfkritisch en open voor kritiek

➔ SAMEN WERKEN, WERKT!

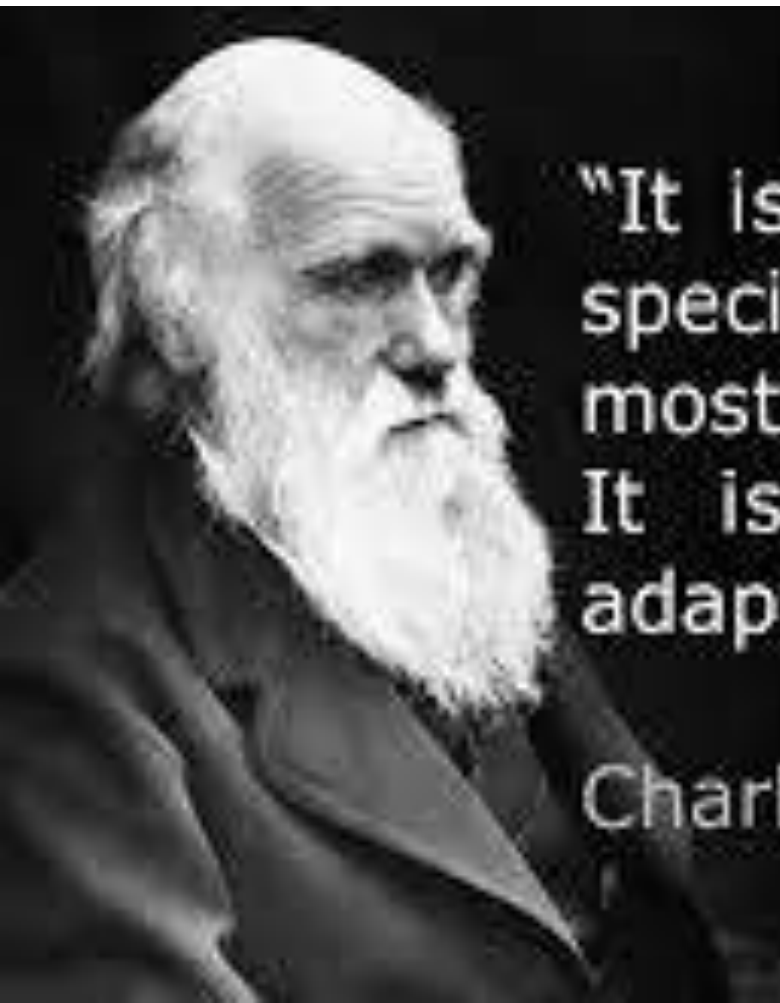


“Professionele communicatie bij after-hours-patiënten”



“het veronderstelt teamwerk”

Werken in teams is niet eenvoudig,
het vraagt om professionaliteit en competentie in
een steeds veranderende context



"It is not the strongest of the
species that survives, nor the
most intelligent that survives.
It is the one that is most
adaptable to change."

Charles Darwin (1809 – 1882)

