

# **FYSIOVAARDIG: COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN**

Esther van Weele & José Smeenge

Vierde editie

**Boom**



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de vierde editie. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Deze activeringscode is alleen bruikbaar voor een studentlicentie en geeft geen toegang tot de docentomgeving van het platform. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **boomdocent.nl**.

Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam

Omslagontwerp: Emma Raben

Beeld omslag: danjazzia

© 2024 Van Weele & Smeenge | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 9789024457878

NUR 183

[www.boomstudent.nl](http://www.boomstudent.nl)

[www.boom.nl/hogeronderwijs](http://www.boom.nl/hogeronderwijs)

# Inhoud

<b>0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Professionele houding</b>	<b>15</b>
1.1	Oriëntatievragen	16
1.2	Ethiek	17
1.3	Professionele houding	18
1.4	Algemene vaardigheden	29
1.5	Literatuur	37
<b>2</b>	<b>Consult beginnen</b>	<b>39</b>
2.1	Oriëntatievragen	40
2.2	Begroeten	42
2.3	Het gezichtspunt van de patiënt	43
2.4	Relatiespanning	45
2.5	Vaststellen van de reden van het consult	47
2.6	Literatuur	48
<b>3</b>	<b>Informatie inwinnen</b>	<b>51</b>
3.1	Oriëntatievragen	52
3.2	Welke informatie?	53
3.3	Klinisch redeneren	56
3.4	SCEGS	56
3.5	Luisteren	57
3.6	Vragen stellen	61
3.7	Samenvatten	67
3.8	Signalen van patiënt onderzoeken	68
3.9	Omgaan met gevoelens	70
3.10	Samen beslissen over de behandeling	73
3.11	Literatuur	79
<b>4</b>	<b>Therapeutisch en preventief handelen</b>	<b>81</b>
4.1	Oriëntatievragen	82
4.2	Voorlichten	84
4.3	Instrueren	88
4.4	Motiveren bij gedragsverandering	90

4.5	Positief bevestigen	96
4.6	Assertiviteit	97
4.7	Geven van feedback	99
4.8	Ontvangen van feedback	103
4.9	Confronteren	105
4.10	Grenzen stellen	108
4.11	Slechtnieuwsgesprek	110
4.12	Begeleiden bij verwerking en rouw	111
4.13	Therapietrouw	116
4.14	Literatuur	119
<b>5</b>	<b>Consult beëindigen</b>	<b>121</b>
5.1	Oriëntatievragen	122
5.2	Afspraak maken	122
5.3	Vangnet	123
5.4	Samenvatten van het consult	123
5.5	Follow-up consult	124
5.6	Eindevaluatie	124
5.7	E-health	125
5.8	Literatuur	125
<b>6</b>	<b>Observatielijsten</b>	<b>127</b>
	<b>Over de auteurs</b>	<b>137</b>
	<b>Index</b>	<b>138</b>

# Inleiding

0

De methode die voor je ligt, is een herziening van de uitgave *Communicatieve vaardigheden* uit 2015, en deze methode is geheel vakinhoudelijk geactualiseerd. De uitgangspunten voor deze uitgave worden hierna beschreven. Daarna volgt een toelichting op de opbouw van de methode, waarbij het fysiotherapeutisch proces wordt gevolgd.

De vaardigheden beschreven in deze methode zijn tevens inzichtelijk gemaakt in de vorm van korte praktijksituaties in de online leeromgeving die te bereiken is via **www.boomstudent.nl**. In de tekst wordt gebruik gemaakt van meerdere icoontjes in de marge. Een lampje betekent dat je op een andere website meer kan lezen over het onderwerp. Een vergrootglas duidt de oriëntatievragen van de module aan, een dossiermap laat een casus zien. Het laptop icoon betekent, als laatste, dat je naar de online leeromgeving kan gaan om de video te bekijken of de opdracht te maken.

## Uitgangspunten

### Beroepsprofiel en beroepsrol

In het Beroepsprofiel Fysiotherapeut (KNGF, 2021) worden zeven rollen van beroepsuitoefening beschreven: zorgverlener, gezondheidsbevorderaar, samenwerkingspartner, organisator, reflectieve professional, innovatieve professional en communicator.

Voor deze methode zijn de rollen communicator en reflectieve professional als uitgangspunt gekozen, waarbij het hanteren van een methodische werkwijze, handelen in overeenstemming met de principes van Evidence Based Practice (EBP) en gericht zijn op het vergroten dan wel behouden van de zelfredzaamheid van de patiënt karakteristieken zijn. Om aan te sluiten bij het hanteren van een methodische werkwijze hebben we ervoor gekozen de vaardigheden die we in deze methode bespreken aan te bieden volgens de lijn van het fysiotherapeutisch proces (zie verderop in deze paragraaf).

Het competentiegebied *Communicator* wordt als volgt omschreven: 'De communicatie van de fysiotherapeut richt zich zowel op de patiënt, zijn/haar naaste(n) en collega-fysiotherapeuten als op andere samenwerkingspartners, waar mogelijk en passend met technologische middelen. Communicatie behelst het communiceren met alle zintuigen. Het omvat mondelinge en schriftelijke communicatie, lichaamstaal en -houding en tactiele communicatie (bijvoorbeeld via aanraking). Als communicator is de fysiotherapeut gericht

op effectieve uitwisseling van informatie. De fysiotherapeut kan de informatiebehoefte van de zorgvrager en zijn/haar informele netwerk inschatten en houdt in de communicatie rekening met persoonlijke factoren, culturele achtergrond, taalbeheersing, begripsniveau en draagkracht van de zorgvrager en zijn naasten. In een interprofessionele informatie-uitwisseling is de fysiotherapeut in staat doelgericht, zorgvuldig en ondubbelzinnig verslag te doen en informatie in te winnen. Het is de verantwoordelijkheid van de fysiotherapeut om de zorgvrager en andere betrokken partijen tijdig en optimaal te voorzien van begrijpelijke informatie die past bij het zorg- en begeleidingsvraagstuk.' (KNGF, 2021; 34)

De relevante onderdelen van de omschrijving van het competentiegebied *Reflectieve professional* zijn: 'Als reflectieve professional hanteert, bevordert en onderhoudt de fysiotherapeut de eigen vakbekwaamheid en draagt bij aan die van collega-fysiotherapeuten en andere samenwerkingspartners. Kern hierbij is het ontwikkelen van een (eigen) professionele identiteit, waarbij voortdurende reflectie op eigen handelen essentieel is. De fysiotherapeut is verantwoordelijk voor het plannen en organiseren van de eigen professionele ontwikkeling, en ondersteunt die van collega-fysiotherapeuten en andere samenwerkingspartners door reflectie op hun handelen en/of gedrag.' (KNGF 2021; 32)

### **Vaardigheden**

In deze methode richten we ons dan ook op vaardigheden die nodig zijn voor een fysiotherapeut om effectieve interacties te hebben met zijn patiënten. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij het uitgangspunt, echter professioneel gedrag vraagt ook om de ontwikkeling van reflectieve vaardigheden.

Reflectieve vaardigheden zijn gericht op het beoordelen van je eigen houding, je eigen zelfbeeld, je eigen gevoelens, je eigen gedachten over jezelf, je werk of je patiënten, je aanpak en dergelijke en in hoeverre deze (een belemmerende of stimulerende) invloed hebben op de relatie tussen jou en je patiënt. Wanneer je inzicht hebt in de invloed van persoonlijke aspecten, zorgt dit voor het vergroten van eigen verantwoordelijkheid en initiatief; omdat je ziet wat jouw rol is in de relatie, kun je beoordelen hoe effectief deze is en kun je op basis daarvan andere keuzes maken. Het reflectievermogen wordt met name in module 1 Professionele houding en in de oriëntatievragen en oefenopdrachten aangesproken.

Communicatieve vaardigheden zijn vaardigheden die nodig zijn om de relatie tussen een fysiotherapeut en zijn patiënt op te bouwen en te onderhouden en zo een hoge mate van patiënttevredenheid te waarborgen. Heldere en transparante communicatie tussen de fysiotherapeut en zijn patiënt vormt de kern van het fysiotherapeutisch handelen en bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van de zorg (Silverman et al., 2022). In module 2 tot en met 5 worden de belangrijkste communicatieve vaardigheden toegelicht die nodig zijn voor effectieve interacties met patiënten.

## Calgary-Cambridge Observatielijst

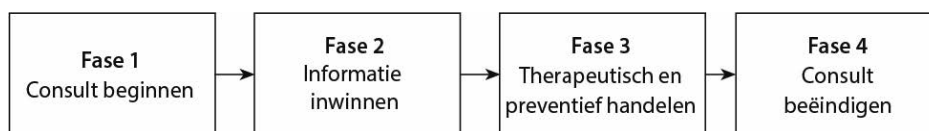
Om te kunnen beoordelen wat op dit moment de meest waardevolle vaardigheden zijn voor een fysiotherapeut, hebben we gebruikgemaakt van de Calgary-Cambridge Observatielijst, die is bewerkt voor de Nederlandse situatie en is toegelicht in het boek *Vaardig communiceren in de gezondheidszorg* (Silverman et al., 2022). Deze observatielijst integreert inhoud, proces en vaardigheden van effectieve communicatie in de gezondheidszorg en heeft tevens de vaardigheden op validiteit getoetst (EBP). Alle vaardigheden die in dat boek zijn beschreven, zijn onderbouwd met bewijzen van hun invloed op de arts-patiëntcommunicatie. We zijn er gemakshalve van uitgegaan dat de vaardigheden beschreven voor de gezondheidszorg tevens toepasbaar zijn in engere zin voor de fysiotherapeutische praktijk. Beoordeling van vaardigheden vindt plaats aan de hand van de Calgary-Cambridge Observatielijst (Silverman et al., 2022).

## Fysiotherapeutisch proces

Om aan te sluiten bij het hanteren van een methodische werkwijze is ervoor gekozen een vierfasenmodel te volgen; vier eenduidige fasen die je tegenkomt bij het uitvoeren van een consult. Dit vierfasenmodel is afgeleid van het basiskader zoals Silverman et al. (2022) dit hebben gebruikt. Voor deze vereenvoudiging van het basiskader hebben we twee redenen:

1. lichamenlijk diagnostisch onderzoek en daadwerkelijke behandeling vallen buiten het kader van deze methode;
2. onze doelgroep bestaat uit studenten en beginnende fysiotherapeuten.

Zoals reeds gesteld, is de keuze voor de fasenindeling afgeleid van het basiskader van Silverman et al. (2022). Binnen het beroepsprofiel worden drie fasen van behandelen afgeleid, te weten: screening, diagnostiek en behandeling (KNGF, 2021). Vaardigheden die je nodig hebt voor de screening en diagnostiek kun je in fase 2 vinden, Het KNGF maakt onderscheid tussen therapeutisch handelen en preventief handelen. Omdat wij ons puur richten op de relatie tussen fysiotherapeut en zijn patiënt (een-op-eencontact), menen wij dat we vaardigheden voor therapeutisch en preventief handelen in één fase (te weten fase 3) kunnen behandelen. Figuur 0.1 geeft het fasenmodel weer, zoals wij dat in deze methode hanteren. Bij elke fase worden de voor die fase belangrijkste communicatieve vaardigheden behandeld.



Figuur 0.1 Fasenmodel fysiotherapeutisch proces.

Hierbij willen we graag het volgende opmerken. De beschreven vaardigheden zijn nodig om op effectieve wijze te interacteren met je patiënt. Dit wil niet zeggen dat je de vaardigheden alléén zou moeten inzetten in de betreffende fase waarin deze wordt

beschreven. Wij willen met nadruk vermelden dat alle vaardigheden in alle fasen ingezet kunnen worden. De vaardigheden zijn veelal het meest effectief in één bepaalde fase en dit is de overweging geweest om de vaardigheden per fase aan te bieden. Consequentie van deze keuze is dat het aantal beschreven vaardigheden verschilt per fase en dat de lengte van de modules daardoor verschilt.

Als laatste nog een opmerking over het gebruik van de term 'consult'. Als deze term wordt gebruikt, maken we, afgezien van module 5 Consult beëindigen, geen onderscheid tussen het eerste consult of een vervolconsult. Omdat fase 1 en 2 langer duren bij het eerste consult dan bij een vervolconsult, zijn voorbeelden in de betreffende modules wat meer gericht op het eerste consult. Hoewel de doorlooptijd per bijeenkomst zou kunnen verschillen, is onze boodschap dat alle fasen in elke bijeenkomst doorlopen worden.

### **Professioneel gedrag**

Professioneel gedrag bestaat niet alleen uit professioneel handelen, maar ook uit het kunnen reflecteren op jezelf en het initiatief kunnen nemen om jezelf verder te ontwikkelen. De professionaliteit van een fysiotherapeut is dus niet alleen zichtbaar in relatie tot patiënten, maar ook in relatie tot zichzelf. Om voldoende aandacht te kunnen geven aan professioneel gedrag is ervoor gekozen module 1 Professionele houding hiermee te laten starten. We presenteren een basishouding voor een fysiotherapeut vanuit het participatiemodel, zodat de beginnende fysiotherapeut zich hieraan kan spiegelen en op zijn huidige houding en gedrag kan reflecteren. Van hieruit presenteren we tevens een aantal basisvaardigheden, zoals het opbouwen van een therapeutische relatie en het vinden van aansluiting bij de patiënt, die wenselijk zijn om effectief hulp te kunnen gaan verlenen.

### **Doelgroep**

De doelgroepen voor deze methode *Communicatieve vaardigheden* zijn studenten fysiotherapie en startende fysiotherapeuten. Omdat we zodoende voornamelijk met jonge mensen te maken hebben, hebben we ervoor gekozen een aansprekende schrijfstijl te hanteren. Dit betekent dat de doelgroep wordt aangesproken met 'je' en 'jij'. Daarnaast zijn we van mening dat we hierdoor de inhoud minder afstandelijk presenteren en dat er meer een beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid (meedenken en meedoen). Verder zijn alle vaardigheden zo veel mogelijk ondersteund met voorbeelden en beeldmateriaal om de theorie te kunnen vertalen naar de praktijk.

### **Gebruik van voorbeelden**

Om de uitleg over de vaardigheden te verduidelijken, hebben we ervoor gekozen korte voorbeelden uit de fysiotherapeutische praktijk op te nemen in de methode en in het beeldmateriaal. We willen hierbij graag de opmerking maken dat de voorbeelden dienen ter herkenning van de vaardigheden in een fysiotherapeutisch consult. Hierbij staat de vaardigheid centraal en niet de fysiotherapeutische inhoud. Dat wil zeggen dat onze voorbeelden geen leerstof zijn voor inhoudelijk fysiotherapeutisch handelen.