

COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN:

WAT HEBT U GEMIST IN UW OPLEIDING?

Infodag stagegevers Faculteit Diergeneeskunde – 25/10/2017

Belang van communicatie

Enquete bij > 1700 dierenartsen in UK en USA (2015)

Veterinarian–Client Communication Skills: Current State, Relevance, and Opportunities for Improvement

Michael P. McDermott ■ Victoria A. Tischler ■ Malcolm A. Cobb ■ Iain J. Robbé ■ Rachel S. Dean

Perceived Importance of Communication Skills versus Clinical Knowledge

Nearly all respondents (1,708/1,748, 97.7%) said that communication skills were equal to or more important than clinical knowledge to the successful outcome of a client consultation.



Wat als...

- U moet vertellen dat de hond van een weduwe een tumor heeft die niet behandeld kan worden.
- De klant alles al opgezocht heeft op Google en overtuigd is dat hij de diagnose al kent.
- Iemand bij u aan de deur komt met een gered kitten en graag wil dat je dit gratis behandelt.
- De klant de prijs van de operatie van haar paard niet kan betalen en de enige andere optie euthanasie is.



Belang van communicatie

- Correcte diagnose
- **Tevreden klanten**
- Minder klachten

Companion animal veterinarians' use of clinical communication skills

ML McArthur^{a*} and JR Fitzgerald^b

Objective To describe the communication techniques used by clients and veterinarians during companion animal visits in Australia.

Design A cross-sectional descriptive study.

Methods A total of 64 veterinary consultations were audiotaped and analysed with the Roter Interaction Analysis System (RIAS); clients completed appointment level measures, including their satisfaction and perceptions of relational communication.

Results Participants were 24 veterinarians and 64 clients. Statements intended to reassure clients were expressed frequently in the consultations, but in 59% of appointments empathy statements were not expressed towards either the client or the patient. In 10% of appointments, veterinarians did not use any open-ended questions. Overall client satisfaction was high and veterinarians' expressions of empathy directed to the client resulted in higher levels of client satisfaction. Clients' perceptions of relational communication were related to several veterinarian and client nonverbal scales.

Belang van communicatie

- Correcte diagnose
- Tevreden klanten
- Minder klachten
- **Betere compliance**

Compliance with short-term oral antibacterial drug treatment in dogs

The compliance level was significantly higher ($P < 0.002$) when the animal owners felt that the veterinarians spent enough time on the consultation. Moreover, compliance was significantly higher ($P < 0.05$) for dogs being treated for gastrointestinal infections compared with those being treated for other diseases.

K. GRAVE*† AND H. TANEM*

Journal of Small Animal Practice (1999)
40, 158–162

INTRODUCTION

In human medicine, the term drug com-

Belang van communicatie

- Correcte diagnose
- Tevreden klanten
- Minder klachten
- Beter compliance
- Een tevreden dierenarts

Veterinarian satisfaction with companion animal visits

Jane R. Shaw, DVM, PhD; Cindy L. Adams, MSW, PhD; Brenda N. Bonnett, DVM, PhD; Susan Larson, MS; Debra L. Roter, DrPH

Objective—To measure veterinarian satisfaction with companion animal visits through an adaptation of a previously validated physician visit satisfaction scale and to identify demographic, personality, appointment, and communication factors that contribute to veterinarian visit satisfaction.

Design—Cross-sectional descriptive study.

Sample—Random sample of 50 companion animal practitioners in southern Ontario, Canada, and convenience sample of 300 clients and their pets.

Procedures—For each practitioner, 6 clinical appointments were videotaped, and the resulting 300 videotapes were analyzed by use of the Roter interaction analysis system. The physician satisfaction scale, Rosenberg self-esteem scale, and interpersonal reactivity index were used to measure veterinarian visit satisfaction, self-esteem, and empathy, respectively. Linear regression analysis was conducted to study the relationship between factors and veterinarian visit satisfaction.

Results—Veterinarian visit satisfaction ranged from 1 to 5 (mean $\pm$ SD, 3.97 ± 0.99) and differed significantly between wellness appointments (mean scale score, 4.13) and problem appointments (mean scale score, 3.81). Various elements of client and veterinarian communication as well as personality measures of veterinarian self-esteem and empathy were associated with veterinarian satisfaction. The specific factors differed depending on the nature of the appointment.

Conclusions and Clinical Relevance—Results suggested that veterinarian visit-specific satisfaction is enhanced through the use of communication that builds relationships with clients and is associated with degrees of veterinarian empathetic concern and veterinarian self-esteem. The implications extend to overall job satisfaction and its potential link to the health and well-being of individual veterinarians. (*J Am Vet Med Assoc* 2012;240:832–841)

Belang van communicatie

- Correcte diagnose
- Tevreden klanten
- Minder klachten
- Betere compliance
- Een tevreden dierenarts
- **Aan te leren!**

Process skills = hoe?
Content skills = wat?



Dierenarts – klant relatie

Dierenartsen moeten anders communiceren

5 mei 2017

1273 Reageer: 0



Dierenarts (foto: Shutterstock)

Volgens een nieuw Brits onderzoek zouden dierenartsen op een andere manier met hun klanten moeten communiceren. Nu zijn **dierenartsen vaak te dominant** en dit zorgt ervoor dat **klanten hun mening niet durven te geven**.

Bard AM, Main DCJ, Haase AM, Whay HR, Roe EJ, Reyher KK (2017).

The future of veterinary communication: Partnership or persuasion? A qualitative investigation of veterinary communication in the pursuit of client behaviour change.

PLoS ONE 12: e0171380.

Dierenarts – klant relatie

Twée belangrijke relatiepatronen:

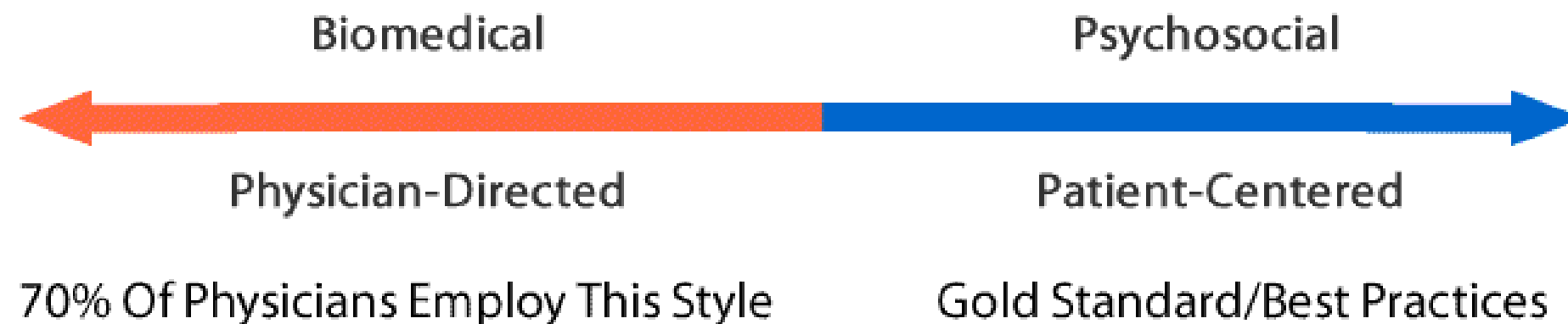
1. Paternalism
~ doctor-centered
2. Partnership
~ patient/client-centered

Dierenarts
= expert op
biomedisch
vlak



Eigenaar
= expert
op vlak
van eigen
dier

Physician Styles Of Communicating With Patients



Adapted from D. Roter et al.

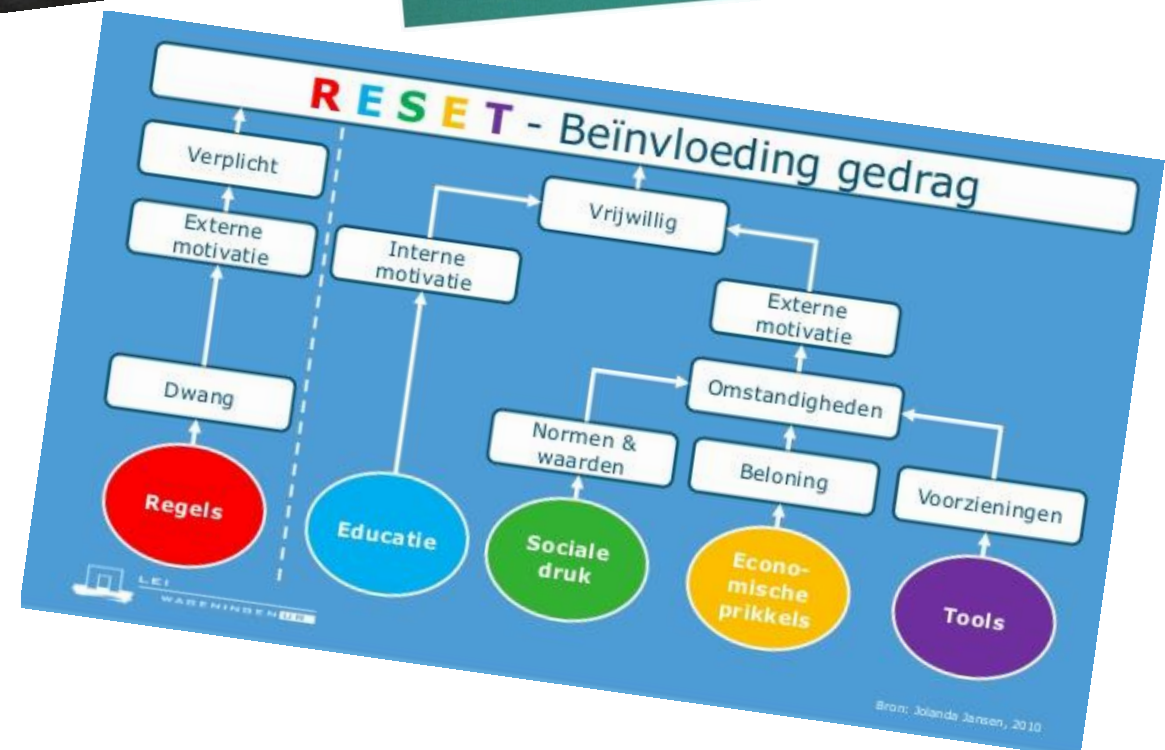
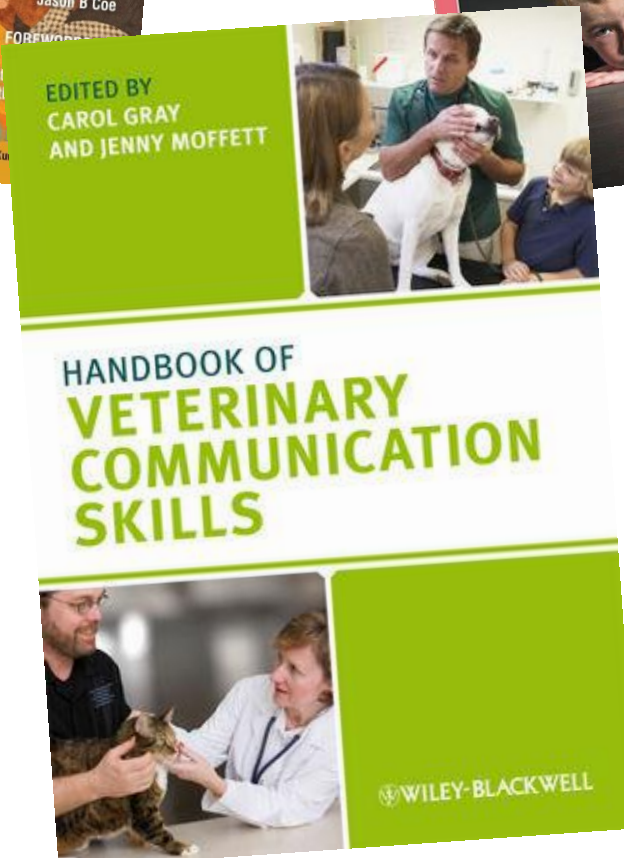
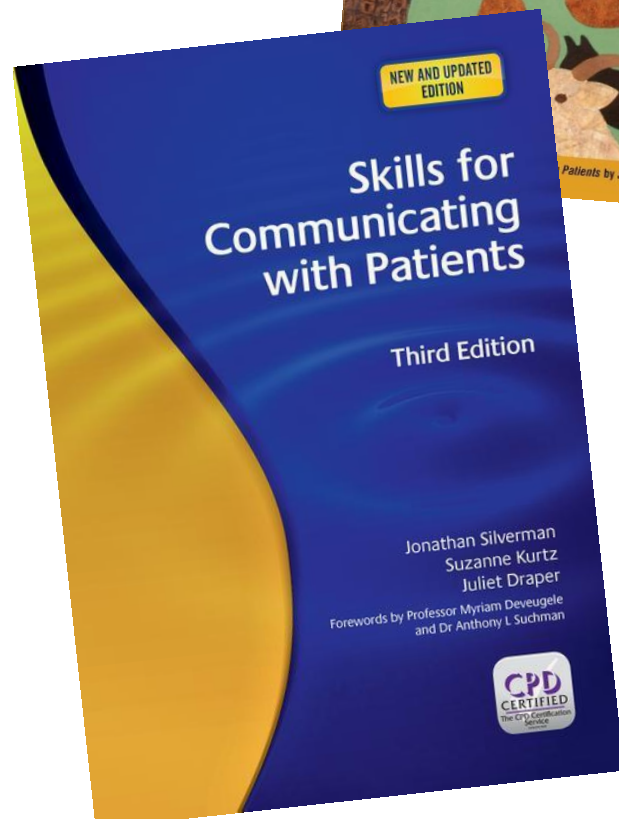
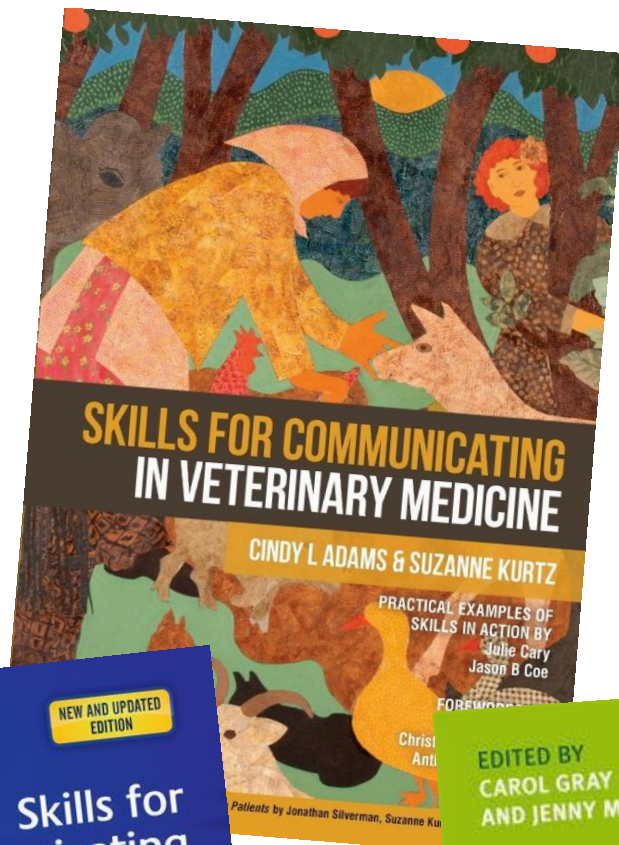
Curriculum communicatie

- **2de bachelor: Basisbegrippen communicatie**
 - Dierenarts-klant communicatie
 - 4 basisvaardigheden
 - Feedback en zelfreflectie
- **3de bachelor: Consultvoeren volgens het consultmodel**
 - Calgary-Cambridge consultmodel (geadapteerd naar de diergeneeskunde)
 - Klantgericht telefoneren

Curriculum communicatie

- **1^{ste} master: “Moeilijke” consultaties:**
 - Slecht nieuws - euthanasie
 - Shared decision making
 - Motivationeel gesprek
 - Klantgericht communiceren, communiceren over kostprijs
 - Moeilijke situaties
- **2^{de} master: Integratie communicatieve en klinische vaardigheden**
 - Inoefenen van een consultatie incl. “moeilijke” situaties

Communicatieve vaardigheden



Vandaag...

- 4 basisvaardigheden ('skills')
 1. Non-verbale communicatie
 2. Vragen stellen
 3. Luisteren
 4. Empathie
- Calgary-Cambridge consultmodel



Non-verbale communicatie

- Beweging (gezicht, lichaam)
- Afstand
- Stem
- Autonome veranderingen



Non-verbale communicatie

- Eigen non-verbale communicatie
 - Positieve uitstraling: SOFTEN
 - Smile
 - Open posture
 - Forward lean
 - Touch
 - Eye contact
 - Nod



Non-verbale communicatie

- Inspelen op signalen van klant
 - Herkennen
 - Benoemen (direct of indirect)
 - Verder op ingaan



Vragen stellen

- Open vragen
- Gerichte vragen
- Gesloten vragen
- Reflectieve vragen
- (Suggestieve vragen)

Funnel approach of trechtertechniek



Vragen stellen



Gesloten vraag

=> Antwoord is wat de vraagsteller wil weten

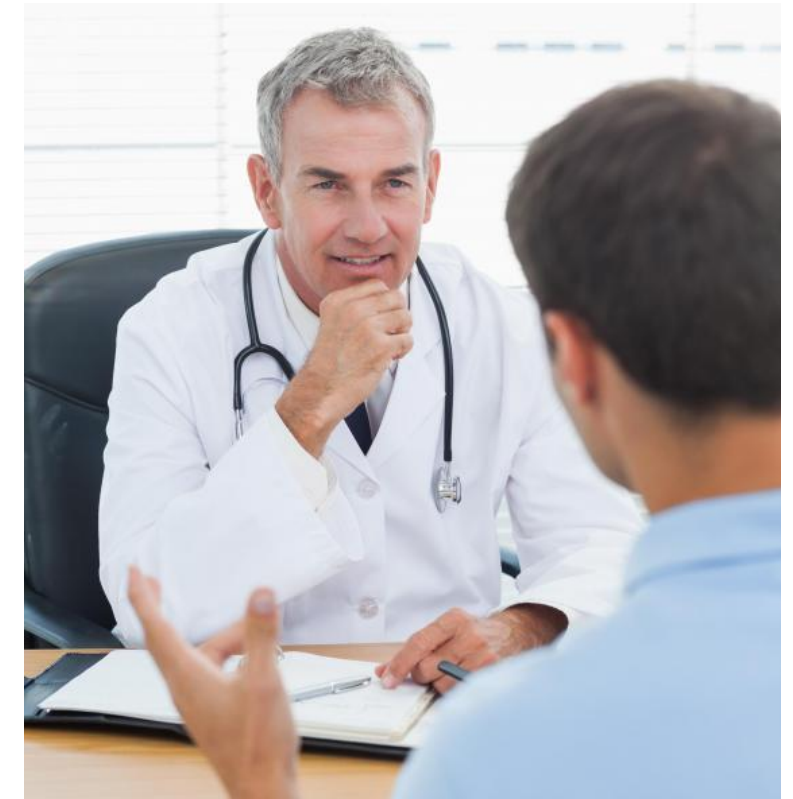


Open vraag

=> Antwoord is wat de spreker wil vertellen

Luisteren

- Passief luisteren
 - Non-verbale aanmoediging
 - Neutrale aanmoediging
 - Stilte!



Gemiddeld onderbreekt arts na 18 sec

(Beckman & Frankel 1984)

Patiënt praat gemiddeld 28 seconden zonder onderbreking (max. 2 minuten)

Primary Care

Length of patient's monologue, rate of completion, and relation to other components of the clinical encounter: observational intervention study in primary care

BMJ 2004 ; 328 doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.328.7438.501> (Published 26 February 2004)

Cite this as: *BMJ* 2004;328:501



Luisteren

- Actief luisteren

= boodschap interpreteren en feedback geven

- Herhalen = sturend
- Concretiseren = doorvragen, benoemen van vage uitspraken
- Parafraseren = eigen interpretatie geven, kan zowel inhoudelijk als onderliggende emoties
- Samenvatten

Empathie

Non-verbaal:

- Inspelen op signalen van klant
 - Herkennen
 - Benoemen (direct of indirect)
 - Verder op ingaan
- Eigen houding
 - Oogcontact
 - Volledige aandacht
 - Open houding
 - Stilte
 - Aanraking?



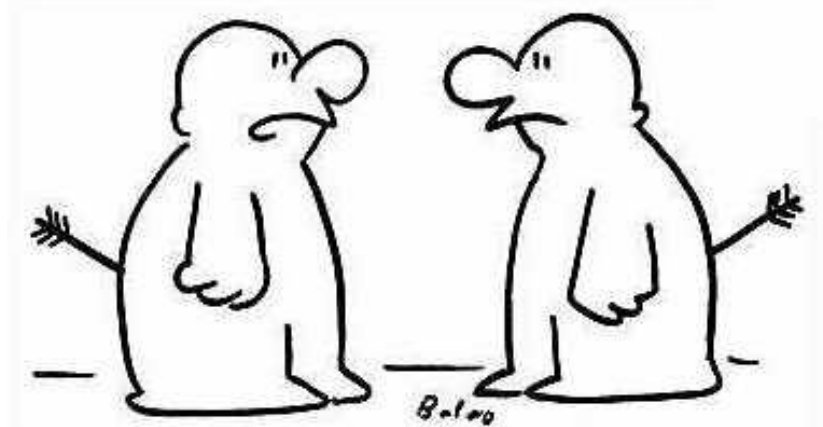
Empathie

Verbaal:

- Spreken vanuit je eigen emotie
- Emotie benoemen (specifiek)
- Verlies benoemen
- Emotie is normaal
- Zorg/ondersteuning bieden

Accepteren, niet oordelen!

Niet onmiddellijk geruststellen/troosten



"I know exactly how you feel."



Calgary-Cambridge consultmodel

Voorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Consultatie: voorbereiding

- Omgeving: veilig, professioneel, effectief
- Positie tov eigenaar
- Kledij
- Voorbereiden op komende gesprek
 - Volledige aandacht voor eigenaar
 - Gegevens opzoeken / over case nadenken

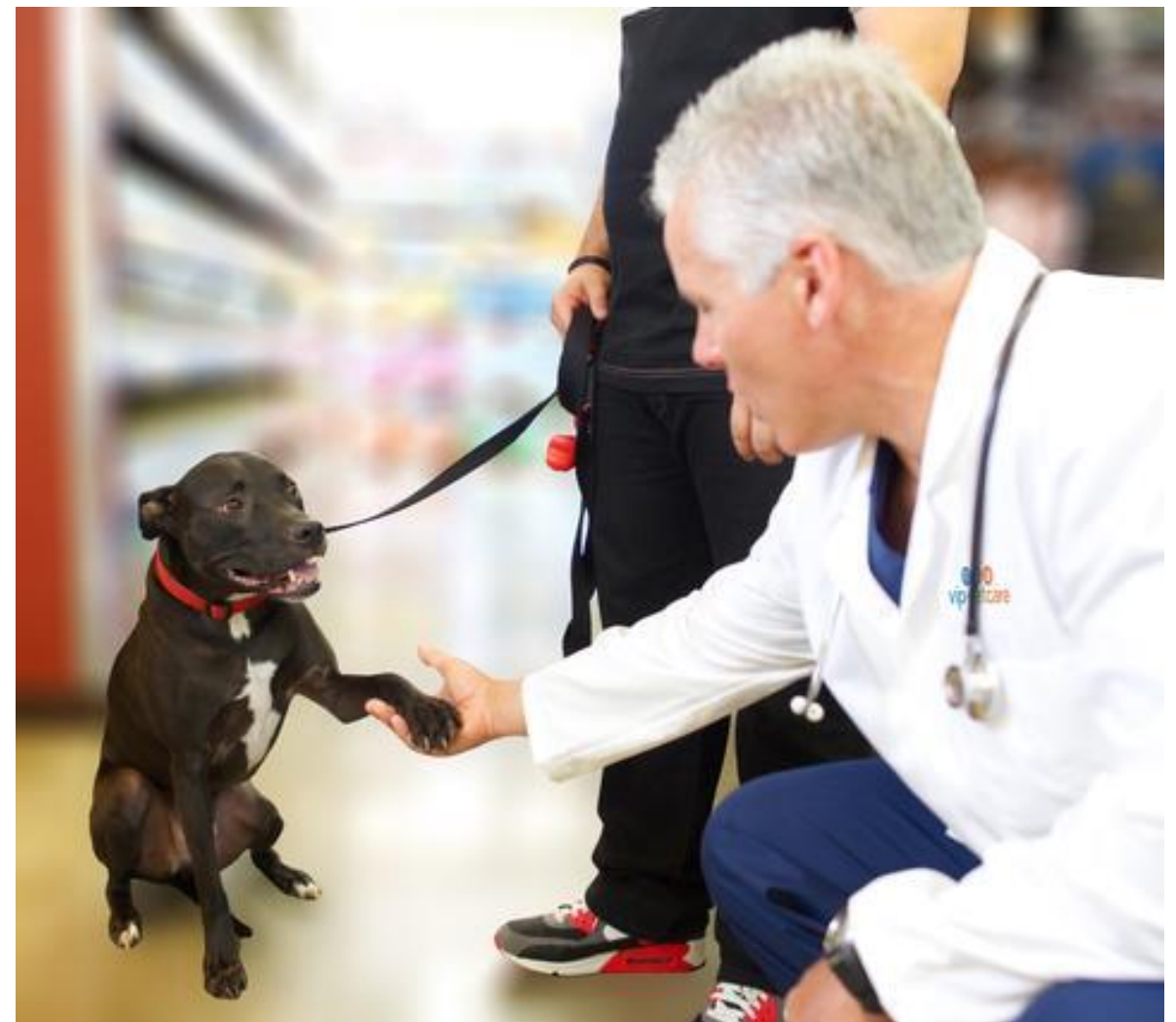


Calgary-Cambridge consultmodel

Vorbereitung		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Consultatie openen: begroeting

- Begroeten eigenaar en dier
- Introductie van uzelf + uw rol
- Sociale opening van het gesprek



Consultatie openen

- Agenda bepalen = oplisting vragen/klachten/problemen
 - Luisteren:
 - Open vraag
 - Zwijgen!
 - Verhaal aanmoedigen
 - Samenvatten
 - Doorvragen: anders nog iets?



Calgary-Cambridge consultmodel

Voorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Informatie verzamelen

- Klinisch perspectief = medische anamnese
- Achtergrondinformatie
- Eigenaarsperspectief

=> Waarom?

- ☐ Partnership
- ☐ Aandacht voor emoties/
gedachten eigenaar
- ☐ Nut bij niet-medische klachten

Eigenaarsperspectief

- Ideeën over de diagnose of oorzaak
- Zorgen
- Verwachtingen vb. over behandeling
- Emoties
- Doel van het dier



**Niet Invullen
Voor Een Ander**

Eigenaarsperspectief

HOE?

- Direct bevragen
- Herhalen van verbale cues
- Inpikken op verbale cues
- Inspelen op non-verbale cues



**Niet Invullen
Voor Een Ander**

Klinisch perspectief

- Medische anamnese
- Open vragen → gerichte vragen → gesloten vragen
- Duidelijk, geen vakjargon, 1 vraag tegelijk, concreet
- Luisteren, samenvatten, doorvragen

Achtergrondinformatie

- Signalement van het dier
- Hoe lang al bij eigenaar
- Huisvesting / voeding / gebruik van het dier
- Vaccinatie / ontworming / medische voorgeschiedenis
- Ziektes bij andere dieren of bij eigenaar zelf

Calgary-Cambridge consultmodel

Voorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Vertrouwensband met eigenaar

- Bij openen consultatie
- Tijdens consultatie: non-verbaal
- Betrekken bij consultatie: eigenaarsperspectief & shared decision making
- Empathie - Ondersteuning
- Via dier



Calgary-Cambridge consultmodel

Voorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Structuur in consultatie

Communiceren met eigenaar:

- Agenda bepalen
- Overgangen in consultatie vb. start afnemen anamnese, start klinisch onderzoek, ...
- Wanneer tijd voor vragen
- Markeren = belangrijke info benadrukken



Calgary-Cambridge consultmodel

Vorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Informatie geven en plannen

Doel bij informatie geven:

- Juiste hoeveelheid en type informatie
- Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie begrijpt
- Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie onthoudt
- Plannen = afspraken maken

Informatie geven en plannen

Juiste hoeveelheid en type informatie
= gebaseerd op de verzamelde informatie

=> vragen!



Informatie geven en plannen

Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie begrijpt:

- Non-verbaal
- Taal: geen vakjargon
- Woordkeuze! Positief communiceren

“Na 19u00 zijn wij niet meer te bereiken.”

“Tot 19u00 kan u ons bereiken, en morgen opnieuw vanaf 9u00.”



Informatie geven en plannen

Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie begrijpt

- Non-verbaal
- Taal: geen vakjargon
- Woordkeuze! SMART communiceren

*Specifiek
Meetbaar
Aanvaard(baar)
Realistisch
Tijdsgebonden*



Informatie geven en plannen

Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie begrijpt

- Non-verbaal
- Taal: geen vakjargon
- Woordkeuze
- Chunk and check



Informatie geven en plannen

Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie begrijpt

- Non-verbaal
- Taal: geen vakjargon
- Woordkeuze
- Chunk and check: KISS
- Structureren



Basisbegrippen communicatie

Lezen	10%
Horen	20%
Zien	30%
Horen en zien	50%
Zelf zeggen	80%
Zelf zeggen en doen	90%

Selectieve perceptie

In ziekenhuis: 50-60% “recall” door patiënt



Informatie geven en plannen

Ervoor zorgen dat de eigenaar de informatie onthoudt:

- Markeren
- Herhalen en samenvatten
- Eventueel hulpmiddelen gebruiken



Informatie geven en plannen

Doel bij plannen:

- Overeenstemming met de eigenaar bereiken
⇒ Eigenaarsperspectief!
- Plan opstellen dat eigenaar begrijpt, waarmee hij/zij instemt en dat hij/zij wil volgen
- **Vorm** van de informatie moet aansluiten op ideeën en verwachtingen van de eigenaar



Informatie geven en plannen

Rekening houden met eigenaarsperspectief:

Dialogoog!

PRESTO



PRESTO



PRESTO



PRESTO

PRESTO



PRESTO



Informatie geven en plannen

Rekening houden met eigenaarsperspectief:

- Begrijpt eigenaar het?
- Wat vindt eigenaar ervan?
- Link met vragen bij begin consultatie
- Empathisch reageren op emoties
- Vragen wat eigenaar nog wil weten



*Is dat
besmettelijk?*

Calgary-Cambridge consultmodel

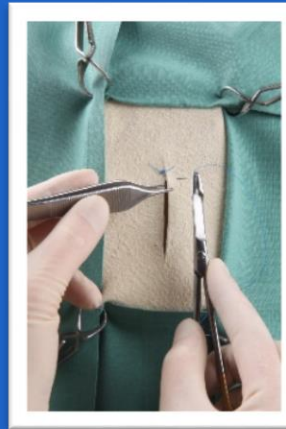
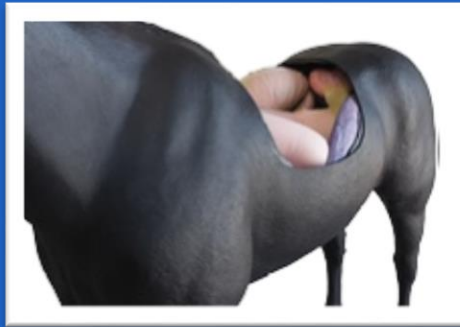
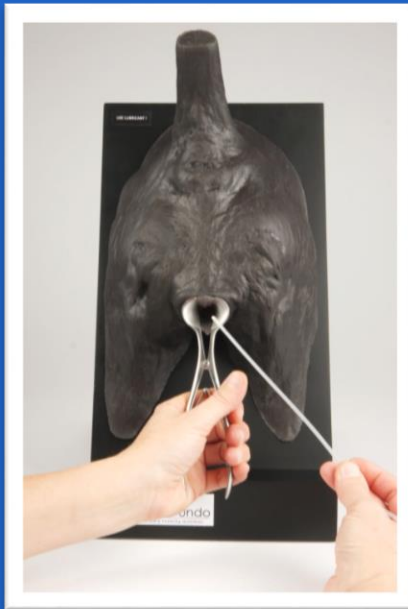
Voorbereiding		
Opbouwen van een vertrouwensband met de eigenaar	Consultatie openen	Structuur aanbrengen in de consultatie
	Informatie verzamelen	
	Klinisch onderzoek	
	Informatie geven en plannen	
	Consultatie afsluiten	

Consultatie afsluiten

Hoe?



- Planning voor de toekomst maken:
 - Concrete afspraken: verantwoordelijkheid voor dierenarts en voor eigenaar
 - Vangnet: wat bij onvoorziene omstandigheden
- Terugkijken op consultatie
 - Slotsamenvatting, eigenaar kans om aan te vullen
 - Evaluatie: is alles aan bod gekomen?



Prof. Dr. Annelies Decloedt
annelies.decloedt@ugent.be