

Online Feedbackportal

Hulpmiddel voor zorgverleners in de communicatie met patiënten

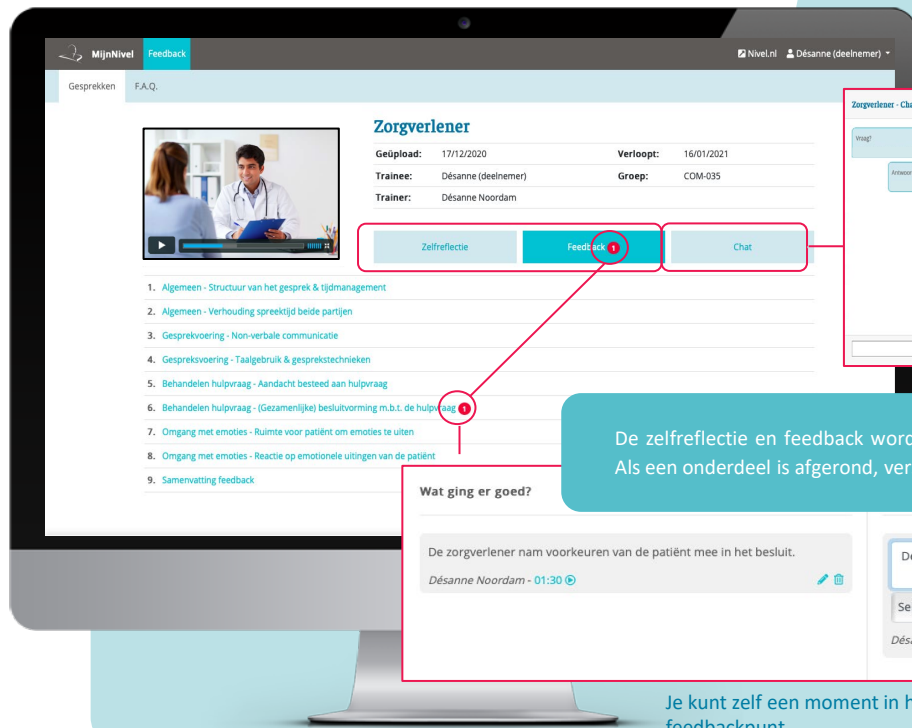
*Hoe kom ik over op de patiënt?
Gebruik ik te moeilijke woorden?
Ben ik betrokken genoeg? ...*

De online feedbackportal biedt zorgverleners de mogelijkheid hun eigen gedrag tijdens een consult met een patiënt te evalueren en hiervan te leren!

Aan de slag met de Feedbackportal?

Neem contact op met Nivel- onderzoekers:

- **Janneke Noordman:**
j.noordman@nivel.nl, of
- **Sandra van Dulmen:**
s.vandulmen@nivel.nl
- **Marcia Vervloet:**
m.vervloet@nivel.nl



MijnNivel Feedback Nivel.nl Désanne (deelnemer)

Gesprekken F.A.Q.

Zorgverlener

Geüpload: 17/12/2020 Verloopt: 16/01/2021
Trainee: Désanne (deelnemer) Groep: COM-035
Trainer: Désanne Noordam

Zelfreflectie **Feedback 1** Chat

1. Algemeen - Structuur van het gesprek & tijdmanagement
2. Algemeen - Verhouding spreektijd beide partijen
3. Gesprekvoering - Non-verbale communicatie
4. Gesprekvoering - Taalgebruik & gesprekstechnieken
5. Behandelen hulpvraag - Aandacht besteed aan hulpvraag
6. Behandelen hulpvraag - (Gezamenlijke) besluitvorming m.b.t. de hulpvraag **1**
7. Omgang met emoties - Ruimte voor patiënt om emoties te uiten
8. Omgang met emoties - Reactie op emotionele uitingen van de patiënt
9. Samenvatting feedback

Wat ging er goed?

De zorgverlener nam voorkeuren van de patiënt mee in het besluit.
Désanne Noordam - 01:30

De zorgverlener had de opties uitgebreider uit kunnen leggen.
Selecteer een kennisclip (optioneel)
Désanne Noordam - 01:50

Portalfuncties

De zorgverlener en onderzoeker kunnen met elkaar communiceren via de chatfunctie.

De zelfreflectie en feedback worden ingevuld aan de hand van tip-tops. Als een onderdeel is afgerond, verschijnt er een rood notificatiebolletje.

Je kunt zelf een moment in het consult selecteren als reflectie- of feedbackpunt.



Meer over de Feedbackportal



Doelgroep

zorgverleners uit zowel de eerstelijns- als tweedelijnszorg



Doel

Hulpmiddel om je verder te ontwikkelen op het gebied van communicatie en consultvoering



Methode

Zorgverleners werken met audio- of video-opnames van hun eigen (online) consulten:

- Bij elk consult vullen zij eerst een zelfreflectie in over hun communicatie en consultvoering.
- Vervolgens ontvangen zij op dezelfde onderwerpen feedback van een ervaren trainer of onderzoeker.
- Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar onderwerpen als non-verbale communicatie, patiëntgerichtheid en samen beslissen.
- Zorgverleners kunnen ook zelf vooraf aangeven op welke punten zij graag reflecteren en feedback ontvangen.



Toekomstig gebruik

- Een meerderheid wil ook in de toekomst van het feedbackportal gebruik maken, zeker bij toevoeging van een **accreditatiesysteem**.
- Iets meer dan de helft het portal bij **bijv. intervisie** willen gebruiken.
- Een **upload-functie**, zodat zorgverleners zelf consulten kunnen uploaden, wordt genoemd als gewenste aanvulling.

Op basis van een kleinschalige pilotstudy



Deelnemers

n=13, waarvan
7 onderzoekers
6 zorgverleners



Evaluatie

Algemene indruk,
de portalfuncties,
en toekomstig gebruik



Beoordeling

De portal scoorde vooral hoog op:
nuttige tool, professioneel en waardevol.
Een meerderheid zou de portal dan ook aan **bijv. collega's** aanraden.