

HOUVAST VOOR EEN GOED GESPREK

1.

Contact maken

Wat:

Maak contact door oprechte aandacht te geven. Eerst de beller; jij komt later.

Hoe:

LSD: Luisteren – Doorvragen met open vragen – Samenvatten

Voorbeeldzinnen:

- *Waarom kan ik u helpen?*
- *Wat kan ik voor u doen?*
- *Ik begrijp dat u graag ... wilt.*

2.

Context van de beller achterhalen

Wat:

Vorm een beeld van de situatie voorafgaand aan het contact.

Hoe:

LSD: Luisteren – Doorvragen met open vragen – Samenvatten

Voorbeeldzinnen:

- *Hoe lang speelt dit al?*
- *Ik begrijp dat u zelf al ... hebt gedaan.*
- *Ik begrijp dat het al sinds ... speelt en dat u ... heeft gedaan*

3.

Reden van het contact verhelderen

Wat:

Achterhaal de aanleiding voor het contact, mede op basis van de context 'stap 2'.

Hoe:

Samenvatten – Doorvragen met open vragen (zo nodig)

Voorbeeldzinnen:

- *En de reden dat u nu belt is ...*
- *Ik begrijp dat u nu belt, omdat ...*
- *Ik begrijp dat u ... al heeft geprobeerd en u wilt graag ...*

4.

Nader onderzoek

Wat:

Onderzoek het probleem verder en zoek uit welke mogelijke acties of oplossingen er zijn voor de beller.

Hoe:

Doorvragen met open of gesloten vragen – Toelichten wat de opties of oplossingen zijn

Voorbeeldzinnen:

- *Heeft u naast uw klacht ook ...? Welke andere klachten spelen mee?*
- *Dan zijn er volgens mij twee opties: ...*

5.

Toetsen en afronden

Wat:

Kom in overleg met de beller tot een actie waar jullie beide achter staan.

Hoe:

Samenvatten – Toelichten wat je gaat doen – Controlevraag stellen

Voorbeeldzinnen:

- *Als ik het goed begrijp ... Dan stel ik voor dat ...*
- *Wat ik ga doen is ...*
- *Kunt u om ...uur?*
- *Gaat dat zo lukken?*

HOUVAST© VOOR OVERLEG

ASSISTENT

1. Wat is mijn vraag?

Waarom heb ik de arts nodig?

2. Welke urgentie heb ik ingeschat?

U1-U5

3. Hoe is de patiënt er op dit moment aan toe?

En welke triagecriteria zijn van belang?

4. Wat zegt mijn gevoel?

Wat denk ik dat er nodig is?

5. Wat is de reden dat de beller (nu) contact opneemt?

Wat is er aan het contact voorafgegaan? Wat vormt de aanleiding?

ARTS

1. Wat is jouw vraag aan mij?

Wat maakt dat je wilt overleggen?

2. Welke urgentie heb je ingeschat/toegekend?

U1-U5

3. Hoe is de patiënt er op dit moment aan toe?

En welke triagecriteria zijn van belang?

4. Wat zegt jouw gevoel?

Wat denk jij dat er nodig is?

5. Wat is de reden dat de beller (nu) contact opneemt?

Wat is er aan het contact voorafgegaan? Wat vormt de aanleiding?

