

Feedback geven en ontvangen in het kader van korte praktijkbeoordelingen

Inhoud

Feedback geven en ontvangen in het kader van korte praktijkbeoordelingen	1
Inleiding	2
Feedback en de korte praktijk beoordeling (KPB).....	2
Hoe ziet het KPB-formulier eruit	3
Soorten feedback, of feedback situaties	3
Feedback op een product.....	4
Feedback op het proces	4
Algemene tips feedback geven	4
Specifieke richtlijnen bij 'storend' gedrag.....	5
Hoe verwerk ik al die tips in het KPB formulier, zoveel tijd heb ik toch niet?	5
Taak van de coassistent:.....	6
Algemene tips feedback ontvangen	6
Feedback is een taak van iedereen!	6
Concrete voorbeelden van feedback in het KPB formulier	6

Inleiding

Dit document is bedoeld voor coassistenten en begeleiders/supervisors/opleiders. Het geeft enkele algemene wenken en tips als het gaat om het geven en ontvangen van feedback. Het document is specifiek geschreven voor feedback die wordt gegeven en ontvangen tijdens de coschappen van de master geneeskunde en wordt ingevuld in de korte praktijkbeoordelingsformulieren (KPB's). De informatie over geven en ontvangen van feedback zelf is echter algemeen en kan ook op andere plekken worden ingezet.

Feedback en de korte praktijk beoordeling (KPB)

Gedurende de coschappen ontwikkelen coassistenten zich continu. Zij voeren vele handelingen en activiteiten -zoals bijvoorbeeld lichamelijk onderzoek, slechtnieuws gesprekken en infuus prikken- gedurende hun coschappen voor het eerst uit. Vaak kijken zij eerst mee met een arts, daarna doen ze het samen en een volgende keer voeren zij zelf de activiteit uit en krijgen ze feedback van hun begeleider.

Het is de bedoeling dat coassistenten de feedback die ze krijgen op activiteiten die ze doen zoveel mogelijk laten vastleggen in een KPB-formulier. Op deze manier worden zij gestimuleerd zich vaak te laten observeren en veel feedback te vragen, met als doel dat feedback vragen laagdrempelig is en dat de leeropbrengst hoog is. Om zoveel mogelijk effect te hebben is het van belang dat feedback concreet is.

Het KPB formulier is een formulier met meerdere doelen: In de eerste plaats is het bedoeld als formulier waarop feedback kan worden gegeven. Daarnaast wordt een activiteit ook steeds op een bepaald supervisieniveau gescoord (beoordeeld). Deze scores van supervisieniveaus zijn nodig om uiteindelijk bekwaam te kunnen worden verklaard voor bepaalde activiteiten. Het scoren of beoordelen is echter het laatste deel van het formulier. Het belangrijkste deel van het formulier is gericht op het ontvangen van feedback. Deze handleiding laat zien hoe het KPB formulier in elkaar zit en gaat daarna vooral in op geven en ontvangen van feedback.

Meer informatie over KPB en supervisieniveaus van activiteiten is te vinden in de kennisclips en documenten hierover op de website waar ook deze handleiding te vinden is. [\(hier link naar url website\)](#)

Hoe ziet het KPB-formulier eruit

Het KPB formulier

Radboudumc

Korte Praktijk Beoordeling (KPB)

Naam student: Student Demo Studentnummer: Datum: 18-12-2018

Achternaam: De Vries Rol beoordeelaar: A(N)IOS

Locatie coschap: Radboudumc Episode 01 - Coschap Interne Geneeskunde

Kies EPA: **1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek > Anamnese > Algemene anamnese**
1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek > Anamnese > Familianamnese
1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek > Anamnese > Neurologische anamnese
1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek > Anamnese > Psychiatrisch anamnese

Tussentijds Opslaan Volgende

1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek > Anamnese > Algemene anamnese

Wat ging goed? (1.1.1)

Wat kan beter? (1.1.1)

Niveau (1.1.1):
(kies een antwoord)
(kies een antwoord)

1. Coassistent is aanwezig bij taak of handeling en observeert
- 2a. Coassistent voert de taak of handeling samen met de supervisor uit
- 2b. Taak of handeling wordt uitgevoerd door de student, supervisor is in de ruimte aanwezig
- 3a. Supervisor controleert de taak of activiteit volledig
- 3b. Supervisor controleert essentiële onderdelen van de activiteit
- 3c. De coassistent stemt bevindingen direct aansluitend aan de activiteit mondeling af met de supervisor
- 4a. De coassistent stemt bevindingen binnen 24 uur op een door de coassistent juist ingeschat moment af met de supervisor
- 4b. Niet haalbaar tijdens de coschappen (de lerende voert de taak of handeling volledig zelfstandig uit zo

Radboudumc

De onderdelen van het KPB-formulier op een rij:

1. Bovenin het formulier vul je in wie de feedback geeft en op welke datum
2. Vervolgens klik je in een 'drop-down' menu aan op welke activiteit je feedback gaat geven.
Per KPB-formulier kun je minimaal 1 en maximaal 3 activiteiten van feedback voorzien
3. Per activiteit vul je in:
 - i. Wat gaat goed?
Hier is ruimte voor positieve feedback op de activiteit
 - ii. Wat kan beter?
Hier is ruimte voor opbouwende kritiek op de activiteit
 - iii. Opmerkingen ten aanzien van professionele houding (dit deel is facultatief)
Hier kun je aangeven of de coassistent opvallende zaken laat zien in zijn of haar professionele houding. Ook weer als ofwel positieve feedback, ofwel opbouwende kritiek
4. Per activiteit geef je het supervisieniveau aan
 - i. Je geeft hier aan op welk supervisieniveau de coassistent de betreffende activiteit de volgende keer kan uitvoeren (prospectief)

Soorten feedback, of feedback situaties

Er zijn twee typen situaties waarin je mogelijk feedback kunt geven aan coassistent, namelijk feedback op een **product** of op het **proces**:

Feedback op een product

De coassistent presenteert een resultaat (product), bijvoorbeeld een uitgeschreven differentiaal diagnose of een Critically Appraised Topic (CAT).

Belangrijk is hier dat de coassistent hoort

1. wat er goed en fout is aan het product,
2. aan de manier waarop ze eraan hebben gewerkt en
3. zo nodig hoe ze hun resultaat kunnen verbeteren.

Deskundig commentaar op een product bestaat uit:

1. Een kwaliteitsoordeel, gedifferentieerd naar onderdelen van het product.
2. Een verklaring van dit oordeel: uitleg *waarom* bepaalde tekstdelen goed of fout zijn en waarom aan de criteria (niet) is voldaan.
3. Uitleg *hoe* minder goede onderdelen kunnen worden verbeterd.

Gedurende de coschappen zal de meeste feedback gaan over het proces. Over de manier waarop een coassistent een activiteit (zoals bijvoorbeeld een anamnese) heeft uitgevoerd. Maar feedback op het proces kan niet losgezien worden van de inhoud/product.

Feedback op het proces

Feedback op het proces geeft feedback op gedrag dat de coassistent laat zien. Bijvoorbeeld: de manier waarop een coassistent een anamnese afneemt, of de positie van de handen tijdens het prikken van een infuus. Of het tijdstip waarop de coassistent bij de overdracht aankomt.

Een van de taken van de supervisor/begeleider is om de coassistent te laten leren, een middel daartoe is stimulerend optreden door gewenst gedrag te belonen en ongewenst gedrag te corrigeren.

Feedback op het proces is hierbij opbouwend en richt zich op het gedrag/de zaak en niet op de persoon. Hieronder volgen enkele algemene richtlijnen en tips die hierbij kunnen ondersteunen.

Algemene tips feedback geven

Deze gelden voor feedback op zowel producten als op gedrag.

1. Zeg wat je goed vindt en waarom.
Toelichting: coassistenten die iets nieuws moeten leren, doen soms iets 'op goed geluk'. Horen *dát* zo iets goed was en waarom is eveneens zeer leerzaam.
Coassistenten die storend gedrag vertonen, hebben meestal ook hun positieve kanten. Informatie daarover verheldert vaak de zaak waar het in je feedback om gaat.
2. Wees concreet en specifiek.
Niet: "Je bakt helemaal niets van de tractus circulatorius anamnese",
Wel: "Die en die specifieke informatie ontbreekt: je vergeet te vragen naar nycturie en orthopnoe".

Niet: "De autoritaire toon die je aanslaat naar die patiënt kan echt niet".

Wel: "Ik vind dat je de patiënt niet laat uitpraten en je gebruikt herhaaldelijk het woord moeten naar de patiënt. Ik denk dat het je anamnese ten goede komt als je de patiënt meer laat uitpraten en je adviezen formuleert zonder het woord moeten".

3. Geef feedback zó dat die niet kan worden opgevat als kritiek op de persoon.
Niet: "Dat heb je niet slim aangepakt" (de coassistent kan denken: hij vindt mij dom)
Wel: "Je hebt die en die richtlijn niet gevolgd".
4. Geef feedback op een moment waarop de coassistent de feedback kan opnemen.
Dus bijvoorbeeld *niet* wanneer een coassistent geëmotioneerd is of wanneer hij of zij net al veel corrigerende feedback te verwerken heeft gekregen.
5. Let op de toon waarop je feedback geeft.
Praat rustig en vriendelijk. Een boze, verongelijkte of sarcastische toon kan neutrale of zelfs positieve woorden een negatieve betekenis geven.
6. Geef de coassistent aan hoe het gedrag of product te verbeteren zijn.
bijvoorbeeld: Als je tijdens de anamnese alleen wat steekwoorden opschrijft hoef je minder vaak op je beeldscherm te kijken en kun je meer tijd besteden aan aandacht voor de patient.
7. Ga na of de coassistent de feedback heeft begrepen zoals je die bedoelde.
8. Vraag wat de coassistent gaat doen met de feedback.

Specifieke richtlijnen bij 'storend' gedrag

1. Geef commentaar op gedrag.
Niet "Je bent lui"
Wel "Je hebt nu tot 3 keer toe een aanbod om een patiënt op de afdeling te gaan beoordelen afgeslagen".
2. Maak voor jezelf onderscheid tussen wat je ziet en het effect dat het op je heeft.
Wat je irriteert, hoeft niet iedereen te irriteren. Dus zeg wat het gedrag bij je oproept.
Bijvoorbeeld: Als je steeds te laat komt, voel ik me niet serieus genomen.
3. Geef feedback tijdig.
Storend gedrag gaat zelden vanzelf over. Hoe eerder je ingrijpt, des te duidelijker is het voor de student wat je van hem of haar verwacht en des te minder beladen zul je zelf reageren.

Hoe verwerk ik al die tips in het KPB formulier, zoveel tijd heb ik toch niet?

- De coassistent is 'in the lead' als het gaat om het invullen van de KPB formulieren
- Op een gewone stagedag van de coassistent zijn er regelmatig korte gesprekken tussen de coassistent en diens begeleider/supervisor. Het is de taak van de coassistent na een of enkele van deze gesprekken te vragen of hij/zij dit mag verwerken in een KPB formulier

- De coassistent vult in het formulier in wat er zojuist is besproken. De begeleider/supervisor controleert, vult aan en accordeert. Dit duurt slechts één tot enkele minuten.

Taak van de coassistent:

- Vraag actief: wat ging er goed?
- Vraag actief: wat kan er beter?
- Vraag actief: wat vind je van mijn professionele houding?

Algemene tips voor de coassistent om feedback te ontvangen

Feedback ontvangen vraagt je volle aandacht. Enkele tips hiervoor:

1. **Luister actief**
Wie feedback ontvangt, is gebaat bij actief luisteren. Dat houdt in dat je verbaal én non-verbaal laat zien dat je aandacht hebt voor wat je gesprekspartner te zeggen heeft. Voorbeelden: knikken, hummen, aantekeningen maken, open houding (oogcontact, spiegelen)
2. **Vraag om toelichting**
Probeer de feedback te begrijpen. Vraag door naar wat de ander precies bedoelt. Check of je de boodschap goed hebt begrepen door te luisteren, samen te vatten en door te vragen. *Bijvoorbeeld:* je zegt dat ik niet goed percuteer bij het onderzoek van het abdomen. Kun je uitleggen of voordoen hoe ik het beter kan doen?
3. **Toon waardering**
Bedankt voor deze feedback, daar kan ik de volgende keer bij het lichamelijk onderzoek mijn voordeel mee doen. Bedenk dat je hier bent om te leren en feedback is een belangrijk middel daarbij.
4. **Denk erover na**
Schiet niet meteen in de verdediging bij opbouwende kritiek, maar denk er rustig over na en beoordeel voor jezelf wat je met de feedback kunt doen.
5. **Doe iets met de feedback**
Geef terug aan degene die feedback heeft gegeven wat je ermee gaat doen. Ook als je besluit deze specifieke feedback naast je neer te leggen.

Feedback is een taak van iedereen!

Coassistenten vragen in het kader van hun opleiding feedback, maar ook begeleiders kunnen feedback vragen op hun functioneren.

Concrete voorbeelden van feedback in het KPB formulier

1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek- Neurologische anamnese
<u>Wat gaat goed</u> Je stelt alle vragen uit de tractus neurologicus. Je hebt je rijtjes goed in je hoofd. Je legt ook de verbinding met andere tracti, door door te vragen naar bijvoorbeeld vasculaire klachten
<u>Wat kan beter</u> Je kijkt veel op je computerscherm, probeer meer naar de patient te kijken en contact te maken Je kondigt je tractus vragen niet aan aan de patiënt: het is nu een soort spervuur aan vragen. Als je dit toelicht snapt de patiënt dat beter
<u>Opmerkingen over professionele houding</u> Zorg dat je witte jas niet openhangt, dit ivm hygiene

1.1 Anamnese en lichamelijk onderzoek- Onderzoek van de pasgeborene
<u>Wat gaat goed</u> Je werkt systematisch van boven naar beneden. Je praat tijdens het onderzoek zachtjes tegen de zuigeling.
<u>Wat kan beter</u> Het testen van de armreflexen: zorg dat je met je onderarm de hele romp en het hoofdje goed omvat, zoals ik net heb gedemonstreerd
<u>Opmerkingen over professionele houding</u> Leuk dat je voor het onderzoek even beide ouders ging feliciteren met de geboorte

2.2 Rectaal toucher, katheter inbrengen
<u>Wat gaat goed</u> Je legt uit aan de patiënt wat je gaat doen. Je vraagt tijdens het toucher of het gevoelig is. Je zorgt voor lubricatie en vraagt de patiënt om te persen.
<u>Wat kan beter</u> Leg eerst je vinger op de anus en wacht iets langer met het inbrengen van de vinger. Dan kan de patiënt zich beter ontspannen.
<u>Opmerkingen over professionele houding</u> .

- De feedback kan mondeling met de coassistent worden besproken
- De coassistent kan de feedback intypen of inspreken in het KPB formulier
- Als begeleider controleer je de feedback en vul je aan waar nodig
- Je sluit het formulier als begeleider af nadat je een supervisieniveau hebt aangegeven