

**Orthopedisch schoeisel
beoordeling en behandeling**

**Do's and dont's
in communicatie met patiënten**

em. prof dr Klaas Postema, revalidatiearts
dr Jaap van Netten, bewegingswetenschapper
Renze Arnold, acteur

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

1

Disclosure of speaker's interests

(Potential) conflict of interest	None
Non-paid Director of Foundation BERJALAN	Foundation BERJALAN is publisher of "Pedorthic footwear; Assessment and treatment".

Editors nor authors get payed. They all received one copy of the book and eternal fame. All profits of the book go to the goal of the foundation: to increase knowledge about foot-, gait- and motion disorders and the treatment with orthoses/pedorthics in Asia / Indonesia.

15 november 2019

2

waarom ?

1991
geen adherence

2018
betere adherence?

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

3

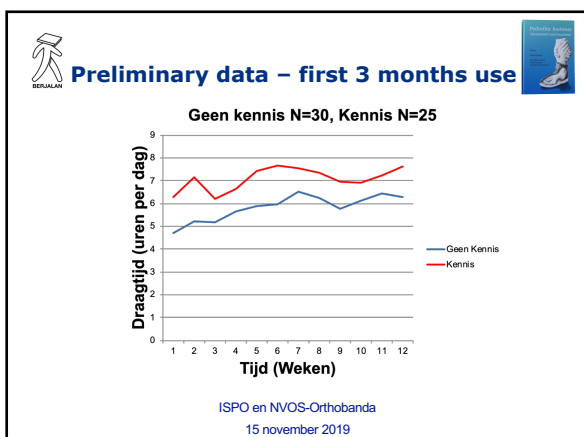
Draagtijd

Schoenen die niet gedragen worden zijn NIET effectief.

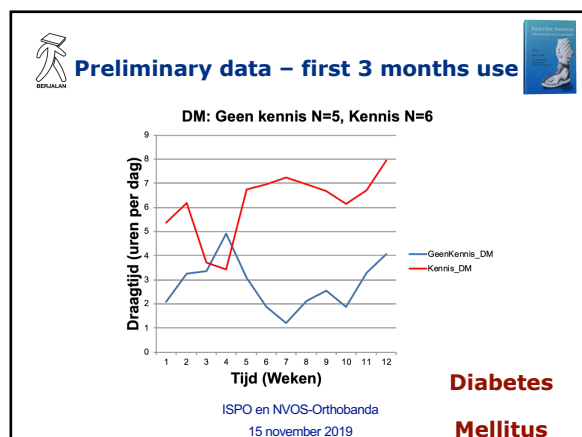
- 7 pt OS bij Diabetes; 4 met en 3 zonder kennis
 - met kennis: 6,95 uur/dag
 - zonder kennis: 2,42 “

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

4



5



6



Wil je klant wel orthopedisch schoenen ??



1. Aandoening accepteren
2. Orthopedisch schoeisel als hulpmiddel accepteren
3. Verwachtingen
4. cosmetiek

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

7



Communicatie met klant centraal



1. Inventariseer acceptatie aandoening en voorziening
2. Inventariseer verwachtingen

HOE?

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

8



Communicatie met klant centraal



1. Luisteren
2. Begrijpen / invoelen
3. Uitleggen
4. Motivational interviewen
5. Laat klant beslissen voordat je start!!

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

9



Video



Mw Jansen is 60 jaar en heeft reuma met behoorlijke voetklachten. Haar vriendin heeft steunzolen waar ze heel tevreden over is. Mw Jansen is ervan overtuigd dat zij ook steunzolen nodig heeft. Tijdens het eerste bezoek blijkt dat ze echt orthopedisch schoeisel nodig heeft.

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

10



Dont's




Good morning Mrs Jansen.
I am Bart. Take a seat.

11



Do's




Good morning Mrs Jansen.
My name is Bart. Please, have a seat.

12



Do's in communicatie

- Maak oogcontact
- Toon empathie
- Vertel steeds wat je doet en waarom
- Accepteer het probleem van de klant!
- Bespreek de onderliggende problemen
- Creëer juiste verwachtingen
- Vraag naar voor- en nadelen
- Herhaal en vat samen
- Klant beslist!!

*6 video's met do's en dont's op website
bij boek*

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

13



Hoe kunnen we het beter doen?

Educatie?
Andere suggesties ?

ISPO en NVOS-Orthobanda
15 november 2019

14