

## COSTA-VU

Verklarende woordenlijst:

Vlaggetje: patiënt krijgt een vlaggetje: hier gebeurt iets dat anders loopt dan normaal/verwacht. Ook voor situaties. Vraagt om bijzondere aandacht/aanpak.

Bruggetje: om van het ene onderwerp naar het andere te komen, zonder geforceerd te lijken. Bespreking ziektegeschiedenis kan een goed bruggetje zijn naar de obductievraag.

Aanvliegroute: tweerlei betekenissen: in een gesprek: logische weg naar een bruggetje. In logistieke zin: hoe is de patient bij ons terechtgekomen: wie is de verwijzer, zijn we consulent of hoofdbehandelaar. Wat was de vraag precies. Analyse aanvliegroute geeft nogal eens houvast aan de te volgen logistieke strategie en bepaalt verantwoordelijkheden.

Hoog COSTA-Vu gehalte: complexe situatie

Aapje: metafoor voor verantwoordelijkheid. Zodra die bij jou terechtkomt springt het aapje over op jouw schouder. In sterke vorm: chimpansee.

Verzwakkend woordgebruik: tussenwoordjes die de eigen stelling van kordaatheid/beslistheid ondergraven. Ik vind *eigenlijk* dat er geen CT-scan nodig is. Ook: in principe, denk ik, vind ik, ik zal maar zeggen. Voor helder, onomwonden taalgebruik: zie correspondentie die de belastingdienst je toestuurt.

Consult: krachtmeting tussen twee arts-assistenten. Voor vragende partij vaak frusterende actie. Probeer eens een streepanalyse.

Streep-analyse: zet een verticale streep op een vel overhead papier en plaats de motieven/drijfveren van 2 partijen in een conflict aan beide zijden van de streep. Wil je het conflict oplossen: zoek de "common ground"

Supervisor: mythisch persoon met onbepaalde macht en wispelturig gedrag. Zo zou je zelf nooit willen worden. Huidige supervisors vonden dit als assistent ook.

Afstandsgeneeskunde: beslissingen nemen over patiënten zonder ze zelf gezien te hebben (meestal in relatie tot supervisors)

Gele briefjes: methode om problemen te inventariseren en te ordenen.

Rollenspel: verfoeide lesmethode die *achteraf* zeer gewaardeerd wordt.

Huisarts: iemand die benaderd wordt als wij er niet meer uit komen.

Moeder van COSTA-Vu: Emma Collette.

Kroket: vast onderdeel van de costa-vu lunch. Wordt in het bijzonder door Emma gewaardeerd.

Kamelenmetafoor: wiskundig principe dat toont dat een oplossing soms gevonden wordt door even iets toe te geven. ( $1/2$ ,  $1/3$ ,  $1/9$ )

Apekooien: vrij onderwerp voor oefening in rollenspelen

Dubbele afwijzing: veel gebezigde techniek bij somatiserende patienten. U mankeert niets, U hoeft bij mij niet terug te komen. Ik geef U een verwijzing naar de psychiater. Leidt tot ruime werkgelegenheid onder medisch specialisten.

Kader: geeft structuur aan gesprek: verduidelijking doel van gesprek, hoeveelheid beschikbare tijd en vervolgtraject. Dokters kunnen wel zonder.

Reflecteren en samenvatten: buitengewoon nuttige instrumenten in geslaagde gespreksvoering. Gaan in de loop van de opleiding tot specialist snel en volledig verloren.

MDO: afkorting voor multidisciplinair overleg. Practisch: verzameling individuen dat over patienten praat. Meestal ritueel gebeuren zonder vastgesteld doel, ontbrekend kader, leidt niet tot afspraken of oplossingen. Na afloop is iedereen erg tevreden.

Obstructie: hieronder vallen alle gedragingen/tactieken die tot doel hebben het rollenspel uit te stellen dan wel te saboteren. Al deze technieken zijn bij de cursusleiding bekend. In het handboek cursusleiding COSTA-Vu zijn alle strategieën om obstructie te vrijdelen opgenomen.

Wie is de baas? Boekje over gesprekstechnieken in medische situaties. Heel nuttig. Uitverkocht.

Advocaat-curve: grafische weergave van denk/snapvermogen uitgezet tegen emotionele toestand. Naamgeving naar aanleiding van post-wedstrijd interview EK 2004 Nederland-Tsjechië.

#### Gevleugelde uitdrukkingen:

Ieder gesprek is een slecht nieuws gesprek

Van iets lastigs iets leuks maken

Een gesprek is een ingreep

Obductie vraag je niet, die bied je aan

Wat wil je nou precies bereiken?

Dit is teveel voor één gesprek

Neem de tijd.

Je kunt een probleem pas oplossen als je het (h)erkent.

Probeer nou eens gewoon je mond te houden.

Geef een agressieve patiënt geen hete koffie.

Zorg dat je kunt vluchten.

Scheidt klacht en somatiek.

Op mijn terrein geen afwijkingen.

Kunnen we de patiënt niet gewoon overplaatsen?

Wat doet die patient hier eigenlijk?

polidokter: Als U weer last heeft moet U meteen naar de eerste hulp komen.

Leun nou toch eens achterover!!

Blijf niet staan als je iets wilt bespreken