

Gedragcode NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie)

Bejegening

Een patiënt kan zich, zeker bij een eerste bezoek, bij de fysiotherapeut ongemakkelijk voelen. Hij komt in een vreemde omgeving en weet niet precies hoe het er daar aan toe gaat. Tegenover de deskundigheid van de behandelaar kan hij zich onwetend voelen. De fysiotherapeut moet dan ook zijn best doen om de patiënt op zijn gemak te stellen. Hij is vriendelijk en toont respect voor de patiënt en diens omgeving. Hij neemt de patiënt en zijn klachten serieus. Kortom, hij gedraagt zich als zoals hij zich bij ieder medemens zou gedragen.

Gelijkwaardigheid en samenwerking zijn heel belangrijk. Patiënten hebben behoefte aan een open sfeer, waarin zich gemakkelijk een vertrouwensband met de therapeut ontwikkelt. De fysiotherapeut moet zich niet 'boven' de patiënt plaatsen, omdat hij de 'deskundige' is. Problemen moet de fysiotherapeut samen met de patiënt oplossen. Het is belangrijk, dat de fysiotherapeut hem als gesprekspartner serieus neemt: de therapeut moet zijn opvattingen en adviezen niet opdringen.

Ook wil de patiënt dat de therapeut de resultaten van de behandeling met hem bespreekt. Patiënten verwachten een vriendelijke en professionele houding van de fysiotherapeut. Ze willen dat hij zijn afspraken nakomt. De behandeling moet bovendien met zorg en aandacht worden uitgevoerd. Patiënten vinden het vervelend als de therapeut in 'hun' tijd allerlei dingen doet die niets met hun behandeling te maken hebben.

Aandacht en betrokkenheid waarderen patiënten hoog. De fysiotherapeut moet tactvol zijn in de omgang met de patiënt. Hij dient er bijvoorbeeld rekening mee te houden dat een patiënt die ontkleed is, zich minder op zijn gemak voelt. De fysiotherapeut moet zich ook kunnen verplaatsen in de situatie van de patiënt. Wat betekent het om te leven met een lichamelijke beperking? Hoe lastig is het om de verplichte oefeningen in te passen in drukke schema's? Hoe is het mogelijk om een pijnlijke therapie vol te houden die op het eerste gezicht geen vruchten afwerpt?

Richtlijnen Bejegening

De therapeuten en stagiaires moeten:

respect tonen voor de patiënt en zijn leefomgeving;

- de patiënt serieus nemen;
- op een vriendelijke en beleefde manier met patiënten omgaan;
- een professionele houding aanhouden tegenover de patiënt;
- de gereserveerde tijd besteden aan de behandeling of andere belangrijke zaken voor de patiënt;
- gemaakte afspraken nakomen;
- opvattingen en adviezen niet opdringen aan de patiënt;
- de patiënt behandelen met aandacht;
- rekening houden met de individuele problemen en leefomstandigheden;
- betrokkenheid en invoelend vermogen in de omgang met de patiënt tonen;
- proberen te begrijpen hoe het is om te leven met een lichamelijke beperking en hoe moeilijk het is om bewegingsadviezen op te volgen;
- zich niet vanwege zijn deskundigheid boven de patiënt plaatsen;
- zich inspannen om een vertrouwensband met de patiënt te ontwikkelen;
- samenwerken met de patiënten en samen zoeken naar oplossingen voor problemen;
- de resultaten van de behandeling met de patiënt bespreken.

(gebaseerd op versie 2001 van de NPCF)

