

COVID – communicatiegids voor zorgverleners naar patiënten/familieleden toe



This playbook is a super-concentrated blast of tips that will enable you to navigate through your day with honesty, empathy, and compassion—in a way that is sustainable.

We're thrilled that so many of you have contributed [additions](#), [translations](#), and [resources](#). Contribute [more](#). Send [feedback](#). Read the original introduction [here](#).

What's Inside?

Screening Wanneer iemand vermoedt geïnfecteerd te zijn	2
Voorkeuren Wanneer iemand niet naar het ziekenhuis wilt	2
Triage Wanneer u moet beslissen waar een patiënt heen moet	3
Opname Wanneer uw patiënt naar het ziekenhuis of intensieve zorg moet	3
Begeleiding Wanneer het 'omgaan met' (coping) een boost nodig heeft of emoties hoog oplopen	4
Beslissen Wanneer de dingen niet zo goed gaan, zorgdoelen, codestatus	5
Beperkte middelen Wanneer de nood ervoor zorgt dat je keuzes moet maken	5
Op de hoogte brengen Als je iemand telefonisch inlicht.....	7
Anticiperen Als je je zorgen maakt over wat zal gebeuren.....	7
Rouw Wanneer iemand gestorven is	8

Screening

WANNEER IEMAND VERMOEDT GEÏNFECTEERD TE ZIJN

Wat zij zeggen

Waarom testen ze niet iedereen?

Waarom duurt het testen zo lang?

Waarom hebben ze bepaalde mensen wel getest?

Wat jij zegt

We hebben niet genoeg testpakketten. **Ik had het graag anders gewild.**

Het labo werkt zo snel als ze kunnen. **Ik weet dat het moeilijk is om te wachten.**

De situatie verandert zo snel dat hetgeen we een week geleden deden al niet meer hetzelfde is als wat we vandaag doen.

Voorkeuren

WANNEER IEMAND NIET NAAR HET ZIEKENHUIS WILT

Wat zij zeggen

Ik ben bezorgd om dit nieuwe virus. Wat moet ik doen?

Ik merk dat het op medisch vlak niet goed met mij gaat, zelfs zonder dit nieuwe virus. Laat mij dus maar gewoon thuis/in dit woonzorgcentrum.

Ik wil niet eindigen als een plant, terwijl ik in leven gehouden word aan een machine. [In een woonzorgcentrum of thuis]

Wat jij zegt

Het is normaal dat u bezorgd bent. Dit is wat u kan doen: Beperk uw contacten met anderen—dit noemen we social distancing. **Kies vervolgens iemand die u goed kent om met de dokters te spreken indien u ernstig ziek zou worden.** Deze persoon wordt uw vertegenwoordiger. Als u tenslotte iemand bent die zou zeggen “Nee dank u, ik wil liever niet naar het ziekenhuis of komen te overlijden aan machines”, laat dit zowel aan ons als aan uw vertegenwoordiger weten.

Bedankt om mij dit te vertellen. **Ik hoor dat u liever niet naar het ziekenhuis zou gaan indien we vermoeden dat u het virus zou hebben en liever blijft waar u nu bent.** Klopt dat?

Dat respecteer ik. Ik stel u daarom het volgende voor: We zullen voor u blijven zorgen. In het beste geval krijgt u het virus niet. In het slechtste geval krijgt u het virus wel ondanks onze maatregelen—dan zullen we u hier houden en uw comfort verzekeren voor zo lang als u bij ons bent.

Wat zij zeggen

Ik ben de mantelzorger van deze persoon. Ik weet dat zijn/haar medische conditie slecht is—hij/zij zal het virus waarschijnlijk niet overleven. Is hospitalisatie nodig?

Wat jij zegt

Het is zo behulpzaam dat u in zijn/haar naam spreekt, dank u. Als de medische toestand verslechtert, kunnen wij ervoor zorgen dat de nodige zorg geleverd kan worden waar uw naaste nu is. We hopen op het beste en bereiden ons voor op het slechtste. Eventueel: optie palliatieve zorg bespreken

Triage

WANNEER U MOET BESLISSEN WAAR EEN PATIËNT HEEN MOET

Wat zij zeggen

Waarom moet ik niet gewoon naar het ziekenhuis?

Wat jij zegt

Uw veiligheid is onze prioriteit. We proberen op een georganiseerde manier mensen in het ziekenhuis op te nemen. Vul daarom alstublieft (online) de vragenlijst in (triage). **U kunt hiermee helpen het opnameproces te versnellen, voor uzelf en voor anderen.**

Waarom houden jullie mij uit het ziekenhuis?

Ik vermoed dat u bezorgd bent en de beste zorg wenst. Het ziekenhuis is op dit moment niet de beste plaats om te zijn tenzij u het écht nodig heeft. **Het veiligste wat u op dit moment kan doen is.....**

Opname

WANNEER UW PATIËNT NAAR HET ZIEKENHUIS OF INTENSIEVE ZORG MOET

Wat zij zeggen

Betekent dit dat ik besmet ben met het COVID19/Corona virus?

Wat jij zegt

We zullen u moeten testen met een neusuitstrijkje. We zullen morgen de resultaten weten. **Het is normaal om u gestrest te voelen terwijl u wacht op de resultaten,** dus doe dingen die u helpen om in balans te blijven.

Hoe slecht is mijn gezondheidssituatie?

Vanuit de informatie die ik nu heb en vanuit het onderzoek blijkt dat uw situatie ernstig genoeg is om in het ziekenhuis te blijven. **We zullen morgen meer weten** en we houden u op de hoogte.

Wat zij zeggen

Gaat mijn grootvader het redden?

Zegt u dat niemand bij mij op bezoek kan komen?

Hoe kunt u mij niet toelaten voor een bezoek?

Wat jij zegt

Ik kan mij voorstellen dat u bang bent. Dit is wat ik u kan zeggen: omdat hij oud is en nog andere ziekten heeft, **is het best mogelijk dat hij niet meer uit het ziekenhuis zal komen. Om eerlijk te zijn, het is nu te vroeg om dit met zekerheid te zeggen.**

Ik weet dat het erg moeilijk is om geen bezoek te ontvangen. Het risico om het virus te verspreiden is zo groot dat ik spijtig genoeg moet zeggen dat er geen bezoek is toegestaan. **Zij lopen meer gevaar wanneer zij bij u op bezoek komen.** Ik zou willen dat het anders was. U kunt uw telefoon/video call gebruiken, al weet ik dat dit niet hetzelfde is.

Het risico om het virus te verspreiden is zo groot dat ik het erg spijtig vind om te zeggen, maar kunnen wij geen bezoekers toelaten. We kunnen u helpen om elektronisch in contact te komen. **Ik zou willen dat ik u op bezoek kon laten komen omdat ik weet hoe belangrijk dit is. Helaas is dit niet mogelijk nu.**

Begeleiding

WANNEER HET 'OMGAAN MET' (COPING) EEN BOOST NODIG HEEFT OF EMOTIES HOOG OPLOPEN

Wat zij zeggen

Ik ben bang

Ik heb hoop nodig

Jullie zijn onbekwaam!

Ik wil met uw baas spreken

Moet ik afscheid gaan nemen?

Wat jij zegt

Dit is een erg zware situatie. **Ik denk dat iedereen bang zou zijn.** Kunt u meer met mij delen?

Kunt u mij meer vertellen over de dingen die u hoopt? **Ik wil dit beter begrijpen.**

Ik kan zien waarom u niet blij bent hoe de dingen nu lopen. **Ik kan doen wat in mijn macht is om de dingen te verbeteren voor u.** Wat kan ik doen dat u zou helpen?

Ik begrijp waarom u gefrustreerd bent. **Ik zal mijn baas vragen om zo snel mogelijk langs te komen. Realiseert u zich dat hij/zij veel dingen moet regelen op dit moment.**

Ik hoop dat dit niet het geval is. En ik ben bang dat de tijd inderdaad kort kan zijn. Wat is het meest dringende waar u aan denkt?

Beslissen

WANNEER DE DINGEN NIET ZO GOED GAAN, ZORGDOELEN, CODESTATUS

Wat zij zeggen

Ik wil alles wat mogelijk is. Ik wil leven.

Ik denk niet dat mijn echtgeno(o)t(e) dit heeft gewild.

Ik wil niet eindigen als een kasplantje of aan een machine.

Ik ben niet zeker wat mijn echtgeno(o)t(e) wilde – we hebben hier nooit over gesproken.

Wat jij zegt

We doen alles wat we kunnen. Dit is een zware situatie. Kunnen we even een stap achteruit doen zodat ik meer over u kan leren? **Wat moet ik van u weten zodat ik mijn job in zorgen voor u beter kan doen?**

Laten we even pauzeren en praten over wat uw echtgeno(o)t(e) heeft gewild. Kunt u mij vertellen wat hij/zij het belangrijkste vond in het leven? **Wat betekende het meeste voor hem/haar, gaf betekenis aan zijn/haar leven?**

Dank u wel, het is erg belangrijk voor mij om dit te weten. **Kunt u iets meer vertellen wat u hiermee bedoelt?**

Zoals u weet, veel mensen bevinden zich in hetzelfde schuitje. Dit is een moeilijke situatie. Eerlijk gezegd, gegeven de algemene conditie op dit moment, als we hem/haar nu aan de kunstmatige beademing moeten leggen of moeten reanimeren zou hij/zij het niet redden. De kansen zijn tegen ons. **Mijn aanbeveling is dat we accepteren dat hij/zij niet lang meer te leven heeft en hem/haar vredig laten heengaan.** Ik verwacht dat dit erg moeilijk is om te horen te krijgen. Wat denkt u hiervan?

Beperkte middelen


WANNEER DE NOOD ERVOOR ZORGT DAT JE KEUZES MOET MAKEN

Wat zij zeggen

Waarom kan mijn (groot)ouder/partner/ik niet naar intensieve zorgen?

Wat jij zegt

Dit is een uitzonderlijke tijd. We gebruiken onze middelen op een zo efficiënt en eerlijk mogelijke manier.

De toestand van X maakt dat hij/zij niet aan de criteria voor intensieve zorgen voldoet. Ik had het graag anders gezien. 

Wat zij zeggen

Zou ik niet op een afdeling intensieve zorgen moeten liggen?

Mijn (groot)ouder heeft intensieve zorgen nodig of ze gaat sterven!

Discrimineer je ten opzichte van mijn familielid omdat hij/zij oud is?


Je behandelt ons anders omwille van onze huidskleur/etnische achtergrond.


Het lijkt erop dat je rantsoneert.


Jullie spelen voor God en dat kan je niet doen!


Kan je geen extra beademingstoestellen elders halen?


Wat jij zegt


Jouw situatie voldoet momenteel niet aan de criteria voor intensieve zorgen. Het ziekenhuis gebruikt speciale regels omdat we onze middelen op een manier gebruiken die zo eerlijk mogelijk is voor iedereen. **Een jaar geleden hadden we hier mogelijks anders over besloten, maar dit is een uitzonderlijke tijd.** Ik wou dat we meer middelen hadden. 


Ik weet dat dit een enge situatie is en ik maak me ook zorgen over je (groot)ouder. **Dit virus is zo gevaarlijk dat zelfs indien hij/zij naar intensieve zorgen gaat, ik niet zeker ben of hij/zij het zal halen.** We moeten er ons op voorbereiden dat hij/zij kan sterven. We gaan alles doen wat we voor hem/haar kunnen doen. 

Ik begrijp hoe dit zo kan lijken. Nee, we discrimineren niet. **We gebruiken richtlijnen die eerder opgesteld zijn om met een situatie als deze om te gaan.** Deze richtlijnen zijn gedurende vele jaren opgesteld samen met professionele gezondheidswerkers, ethici en gewone burgers om alle voor- en nadelen af te wegen. Ik kan duidelijk zien dat u erg veel om hem/haar geeft. 

Ik kan me voorstellen dat u in het verleden negatieve ervaringen heeft met gezondheidszorg eenvoudigweg om wie je bent. Dat is oneerlijk en ik zou willen dat het anders was. De huidige situatie is dat onze medische middelen zo beperkt zijn dat we richtlijnen gebruiken die ook door burgers met een andere huidskleur/etnische achtergrond zijn opgesteld zodat we eerlijk kunnen zijn. Hier behandelen wij mensen niet anders omwille van hun huidskleur/etnische achtergrond. 

We proberen onze middelen te verdelen op de best mogelijke manier. **Ik zou willen dat we meer middelen hadden voor iedere patiënt in ons ziekenhuis.** 


Het spijt me, het is niet onze bedoeling die indruk te wekken. **Overheen het land werken ziekenhuizen samen om de middelen zo te gebruiken dat ze eerlijk zijn voor iedereen. Ik ben me er bewust van dat we niet genoeg middelen hebben.** Ik wou dat we meer hadden. Begrijp aub dat we zo hard werken als mogelijk. 

Momenteel werkt ons ziekenhuis reeds boven zijn capaciteit. We kunnen niet zomaar onze capaciteit snel verhogen. **Ik begrijp dat dat een teleurstelling is.** 

Wat zij zeggen

Waarom haal je mensen van de beademing als hun leven ervan afhangt?

Wat jij zegt

Het spijt me enorm dat de toestand van X verder achteruit is gegaan, ookal hebben we alles geprobeerd. Doordat we in een uitzonderlijke tijd zitten, volgen we speciale richtlijnen die voor iedereen gelden. We kunnen geen kritische zorgen verlenen aan patiënten die niet beter gaan worden. We moeten accepteren dat hij/zij het niet zal halen en daarom halen we hem/haar van de beademing. Ik wou dat het anders was. 

Op de hoogte brengen

ALS JE IEMAND TELEFONISCH INLICHT

Wat zij zeggen

Ja ik ben de zoon/
dochter van X.

Wat is er aan de hand? Is er
iets gebeurd?

[Huilen]

Ik wist dat dit ging gebeuren,
maar niet dat het zo snel ging
zijn.

Wat jij zegt

Er is iets belangrijk dat ik je moet vertellen. Kan ik je even spreken?

Ik bel in verband met X. Hij/zij is niet lang geleden gestorven. Hij/zij stierf aan COVID19/Corona.

Het spijt me enorm met uw verlies [Stilte] [Als je het gevoel hebt dat je iets moet zeggen: Neem uw tijd, ik ben hier]

Ik begrijp dat dit als een enorme schok komt, het is erg triest. [Stilte] [Wacht tot zij iets zeggen]

Anticiperen

ALS JE JE ZORGEN MAAKT OVER WAT ZAL GEBEUREN

Wat wij vrezen

De zoon/dochter van die
patiënt gaat erg boos zijn.

Ik weet niet hoe ik deze
persoon moet vertellen dat
hij/zij niet naar een intensieve
zorgen afdeling zal gaan, maar
zal sterven.

Wat jij kan doen

Voordat je de kamer binnengaat: neem even diep adem. **Waar gaat de boosheid over?** Liefde, verantwoordelijkheid, angst?

Denk aan wat je wel kan doen: Je kan luisteren waar hij/zij bezorgd over is, je kan uitleggen wat er gebeurt, help/hem haar voorbereiden (**vroegtijdige zorgplanning**), je kan aanwezig zijn.

Wat wij vrezen

Ik werk de hele dag met mensen die besmet zijn en ik heb schrik dat ik dit doorgeef aan mijn omgeving.

Ik ben bang om opgebrand te geraken.

Ik ben bang dat ik overbelast word en ik niet de beste zorgen aan mijn patiënten kan geven.

Wat jij kan doen

Spreek met je omgeving dat dit je zorgen baart. Beslis samen wat de beste oplossing is. Er zijn hier geen eenvoudige antwoorden. **Zorgen zijn makkelijker te dragen als je ze deelt.**

Kan je op zoek gaan naar momenten waarop je kan verbinden met iemand, iets delen, samen ergens van genieten? **Het is mogelijk om kleine rustmomenten te vinden, zelfs in het midden van een storm.**

Kijk bewust hoe het met jezelf gaat, zelfs al heb je maar even. **Wees je ervan bewust dat dit eigen is aan mens zijn.** Kan je de situatie accepteren en niet proberen weg te duwen? Zoek wat je nodig hebt dat je kan helpen in deze situatie.

Rouw

WANNEER IEMAND GESTORVEN IS

Wat wij denken

Ik had deze persoon moeten redden

Ik kan niet geloven dat we niet het juiste materiaal hebben / hoe gemeen deze persoon tegen mij deed / hoe alles wat ik doe precies verkeerd gaat

Wat jij kan doen

Let op volgende zaken: zeg ik dingen tegen mezelf die ik ook aan vrienden/collega's zou zeggen in een gelijkaardige situatie? Kan ik een stapje terugzetten en aandacht geven aan wat ik voel? Voel ik verdriet, frustratie of vermoeidheid? Deze gevoelens zijn normaal. De periode waar we doorgaan is uitzonderlijk.

Let op volgende zaken: ben ik al die zaken misschien aan het overanalyseren? Gaat het eigenlijk over iets anders, zoals hoe triestig deze toestand is, hoe machteloos ik me voel, hoe nietig onze inspanningen er uit zien. Zulke gedachten zijn te verwachten. Het kan nuttig zijn deze gedachten met anderen te delen, maar ze niet de overhand te laten nemen.