

Communicatietips voor zorgverleners bij COVID-19

COMMUNICATIE MET PATIËNTEN EN HUN NAASTEN



Vertaling en aanpassing naar de Nederlandse situatie door www.luisterlab.nl

Zie <https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills> voor de originele en meest actuele versie

Inhoud

Screening Als iemand zich zorgen maakt dat hij geïnfecteerd is	2
Persoonlijke voorkeuren Als iemand geen ziekenhuisopname wil	2
Triage Als je moet beslissen waar een patiënt naartoe moet	3
Opname Als je patiënt naar het ziekenhuis of de IC moet	3
Begeleiding Als mensen ondersteuning nodig hebben of als emoties hoog oplopen	4
Beslissen Als het niet goed gaat, behandeldoelen, DNR/DNI	5
Beperkte middelen en/of capaciteit Als gebrek aan middelen en/of capaciteit je dwingt om keuzes te maken	5
Op de hoogte brengen Als je iemand telefonisch moet inlichten	7
Anticiperen Als je je zorgen maakt over wat er kan gebeuren.....	7
Rouw Als iemand overleden is.....	8

Screening

ALS IEMAND ZICH ZORGEN MAAKT DAT HIJ GEÏNFECTEERD IS

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Waarom wordt niet iedereen getest?	Er zijn niet genoeg tests beschikbaar. Ik had het graag anders gewild.
Waarom duurt het testen zo lang?	De laboranten werken zo snel als ze kunnen. Ik begrijp dat het moeilijk is om te wachten.
Waarom worden er bepaalde mensen wel getest en andere niet?	Ik kan me voorstellen dat dat als oneerlijk overkomt. Ik ken de details niet precies. De situatie verandert zo snel dat we het op dit moment alweer anders doen dan een week geleden.

Persoonlijke voorkeuren

ALS IEMAND GEEN ZIEKENHUISOPNAME WIL

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Ik maak me zorgen over het virus. Wat moet ik doen?	Het is normaal dat u zich zorgen maakt. Dit is wat u kunt doen: Beperk uw contacten met anderen — dat noemen we social distancing. Kies vervolgens iemand die u goed kent om namens u met de dokters te spreken als u ernstig ziek zou worden. Deze persoon wordt dan uw vertegenwoordiger/woordvoerder. En tot slot: Als u iemand bent die zegt "Nee dank je, ik wil niet meer naar het ziekenhuis of komen te overlijden aan allerlei apparaten", laat dit dan zowel aan ons weten als aan uw vertegenwoordiger.
Ik weet dat mijn gezondheid al niet goed is, zelfs zonder dit nieuwe virus. Laat mij dus maar gewoon thuis/in dit woonzorgcentrum.	Dank dat u mij dit vertelt. Als ik het goed begrijp gaat u liever niet naar het ziekenhuis als wij vermoeden dat u het virus hebt . Klopt dat?
Ik wil niet eindigen als een plant, met een machine die me in leven houdt. [In een zorgcentrum of thuis]	Dat respecteert ik. Ik stel daarom het volgende voor: We zullen zoals nu voor u blijven zorgen. In het beste geval krijgt u het virus niet. In het slechtste geval krijgt u het virus wel ondanks alle voorzorgsmaatregelen — dan kunt u hier blijven en wij

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Ik ben de vertegenwoordiger/ woordvoerder van deze persoon. Ik weet dat zijn/haar gezondheid slecht is – hij/zij zal het virus waarschijnlijk niet overleven. Is het nodig dat hij/zij naar het ziekenhuis gaat?	zorgen ervoor dat u zich zo comfortabel mogelijk voelt zo lang als u bij ons bent. Het helpt ons zeer dat u namens hem/haar naam spreekt, dank u. Mocht de gezondheid inderdaad verslechteren, dan kunnen wij ervoor zorgen dat de nodige zorg ter plekke geleverd wordt [eventueel: optie palliatieve zorg bespreken]. Laten we hopen op een goede uitkomst maar tegelijkertijd voorbereid zijn op een slechte.

Triage

ALS JE MOET BESLISSEN WAAR EEN PATIËNT HEEN MOET

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Waarom kan ik niet gewoon meteen naar het ziekenhuis?	Het gaat ons vooral om uw veiligheid. We proberen mensen in het ziekenhuis op te nemen op zo'n manier dat er zo min mogelijk kans is op besmetting. Vult u daarom alstublieft (online) de vragenlijst in. U helpt hiermee het opnameproces te versnellen, voor uzelf en voor anderen.
Waarom houden jullie mij uit het ziekenhuis?	Ik kan me voorstellen dat u bezorgd bent en de beste zorg wil hebben. Het ziekenhuis is op dit moment alleen niet de veiligste plaats voor u tenzij u het écht nodig heeft. Het veiligste wat u op dit moment kan doen is.....

Opname

ALS JE PATIËNT NAAR HET ZIEKENHUIS OF DE INTENSIVE CARE MOET

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Betekent dit dat ik besmet ben met het COVID19/Corona-virus?	Om dat te bepalen zullen we u moeten testen. Daarbij wordt met een wattenstaafje wat neus- en keelslijm afgenomen. Op [datum/tijd] zullen de resultaten dan bekend zijn. Het is normaal dat u zich gestrest voelt als u moet wachten op de resultaten, doe dus dingen die u helpen om in balans te blijven.

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Hoe erg is het met mij?	Uit de informatie die ik nu heb en uit het onderzoek blijkt dat uw situatie ernstig genoeg is om in het ziekenhuis opgenomen te worden. We zullen op [datum/tijd] meer weten en we zullen u informeren.
Gaat mijn grootvader het redden?	Ik kan me voorstellen dat u bang bent. Dit is wat ik u kan zeggen: omdat hij oud is en ook nog andere ziekten heeft, is het inderdaad best mogelijk dat hij niet meer uit het ziekenhuis komt. Eerlijk gezegd is het nu nog te vroeg om dit met zekerheid te zeggen.
Begrijp ik het goed dat er niemand bij mij op bezoek kan komen?	Ik weet dat het erg moeilijk is om geen bezoek te mogen ontvangen. Het risico op verspreiding van het virus is zo groot dat ik tot mijn spijt moet zeggen dat er geen bezoek is toegestaan. De mensen die op bezoek komen, lopen extra gevaar als zij bij u op bezoek komen. Ik wou dat het anders was. U kunt wel telefoneren of beeldbellen, al realiseer ik me dat dat niet hetzelfde is.
Waarom mag ik niet op bezoek komen?	Het risico op verspreiding van het virus is zo hoog dat we geen bezoekers kunnen toelaten. Het spijt me dat ik u dat moet zeggen. We kunnen u wel helpen om op een andere manier met X in contact te komen. Bijvoorbeeld met beeldbellen. Ik zou willen dat ik u op bezoek kon laten komen want ik weet hoe belangrijk dat is. Helaas is het nu niet mogelijk .

Begeleiding

ALS MENSEN ONDERSTEUNING NODIG HEBBEN OF ALS EMOTIES HOOG OPLOPEN

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Ik ben bang	Dit is inderdaad een heel moeilijke situatie. Ik denk dat iedereen in uw plaats bang zou zijn. Wilt u mij daar meer over vertellen?
Ik heb wat hoop nodig	Kunt u mij wat meer vertellen over de dingen waarop u hoopt? Ik wil het graag goed begrijpen.
Jullie zijn incompetent! Jullie kunnen er niets van!	Ik begrijp wel dat u niet tevreden bent met hoe het loopt. Ik zal doen wat ik kan om de situatie voor u te verbeteren. Wat kan ik doen om u te helpen?
Ik wil met uw baas spreken	Ik begrijp dat u gefrustreerd bent. Ik zal mijn baas vragen om zo snel mogelijk langs te komen. Realiseert u zich alstublieft wel

dat hij/zij op dit moment met heel veel dingen tegelijk bezig is.

Is het tijd om afscheid te nemen?

Ik hoop echt dat dat niet zo is. En tegelijkertijd ben ik ook bang dat het snel kan gaan. Wat is nu heel belangrijk voor u?

Beslissen

ALS HET NIET GOED GAAT, BEHANDELDOELEN, DNR/DNI

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Ik wil dat al het mogelijke wordt gedaan. Ik wil blijven leven.	We doen wat we kunnen. Dit is een moeilijke situatie. Zullen we even proberen om een stapje achteruit te doen, zodat ik meer over u te weten kan komen? Zijn er dingen die ik van u moet weten zodat ik beter voor u kan zorgen?
Ik denk niet dat mijn partner dit zo zou hebben gewild.	Laten we even de tijd nemen om te bespreken wat uw partner zou hebben gewild. Kunt u mij vertellen wat hij/zij belangrijk vond in het leven? Wat was belangrijk voor hem/haar, wat gaf betekenis aan zijn/haar leven?
Ik wil niet eindigen als een kasplantje of aan een machine.	Dat vind ik heel belangrijk om te weten, dank u wel. Kunt u me iets meer vertellen over wat u daarmee bedoelt?
Ik weet niet zeker wat mijn partner zou willen – daar hebben we nooit over gesproken.	Weet u, er zijn veel mensen die in hetzelfde schuitje zitten. Dit is een moeilijke situatie. Eerlijk gezegd, gezien zijn/haar gezondheidssituatie zou hij /zij het zoals het er nu naar uitziet niet redden als we hem/haar nu aan de kunstmatige beademing leggen of moeten reanimeren. Naar alle waarschijnlijkheid zal hij/zij dat niet overleven. Als u het mij vraagt is het verstandig om te accepteren dat hij/zij niet lang meer te leven heeft en om hem/haar de gelegenheid te geven om in alle rust te sterven. Het zal wel erg moeilijk voor u zijn om dit te horen te krijgen. Hoe denkt u hierover?

Beperkte middelen en/of capaciteit

ALS GEBREK AAN MIDDELEN JE DWINGT OM KEUZES TE MAKEN

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Waarom kan mijn grootmoeder van 90 niet naar de Intensive Care?	Dit is een uitzonderlijke tijd. We proberen de beschikbare middelen/capaciteit zo eerlijk mogelijk in te zetten. De gezondheidstoestand van uw grootmoeder voldoet op dit moment niet aan de criteria om te worden toegelaten tot de Intensive Care. Ik had het graag anders gezien. C
Zou ik niet op de IC moeten liggen?	Uw gezondheidstoestand voldoet momenteel niet aan de criteria om naar de IC te gaan. Het ziekenhuis probeert de beschikbare middelen/capaciteit zo eerlijk mogelijk in te zetten. Een jaar geleden hadden we hier misschien anders over besloten, maar dit is een uitzonderlijke tijd. Ik zou willen dat we meer middelen hadden.. C
Mijn grootmoeder moet naar de IC anders gaat ze dood!	Ik begrijp dat dit een beangstigende situatie voor u is en ik maak mezelf ook zorgen over uw grootmoeder. Dit virus is zo gevaarlijk dat zelfs als zij naar IC zou gaan, het zeer de vraag zou zijn zij het zou halen. We moeten ons er daarom op voorbereiden dat zij kan overlijden. We zullen alles wat mogelijk is voor haar doen. C
Wordt zij alleen maar omdat zij al oud is niet opgenomen op de IC?	Ik kan me voorstellen dat dit zo op u overkomt. Nee, we discrimineren niet. We volgen de richtlijnen die zijn opgesteld zijn om met een situatie als deze om te gaan. Deze richtlijnen zijn heel zorgvuldig samengesteld. Daar hebben mensen uit de gezondheidszorg aan meegewerkt, samen met ethici en gewone burgers en die hebben alle voor- en nadelen afgewogen. Ik kan wel zien dat u heel veel om haar geeft. C
Je behandelt ons anders omdat we een andere huidskleur/etnische achtergrond hebben.	Ik kan me voorstellen dat u in het verleden misschien vervelende ervaringen hebt gehad met de gezondheidszorg op grond van wie u bent. Dat is niet eerlijk en ik zou willen dat dat niet was gebeurd. Op dit moment zijn onze medische middelen zo beperkt dat we moeten werken volgens bepaalde richtlijnen. Bij het opstellen daarvan waren ook mensen met een andere huidskleur/etnische achtergrond betrokken. Ik wil ook niet dat mensen anders worden behandeld omwille van hun huidskleur/etnische achtergrond. C
Jullie geven ons niet wat we nodig hebben.	We proberen onze middelen / capaciteit zo goed mogelijk te verdelen. Ik zou willen dat we meer middelen/ capaciteit hadden voor iedere patiënt in ons ziekenhuis. C
Jullie spelen voor God en dat mag niet!	Het spijt me, het is niet mijn bedoeling om bij u die indruk te wekken. In het hele land werken ziekenhuizen samen om de beschikbare middelen en capaciteit voor iedereen zo eerlijk mogelijk in te zetten. Ik realiseer me dat we niet genoeg middelen hebben. Ik wou dat we meer materiaal/ capaciteit hadden. Ik hoop dat u begrijpt dat we zo hard werken als we kunnen. C
Kunnen jullie niet ergens anders	Op dit moment werkt ons ziekenhuis al boven zijn capaciteit. We kunnen niet zomaar onze capaciteit van de ene op de andere dag verhogen. En ik begrijp heel goed dat dat een teleurstelling voor u is. C

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
beademingsapparaten vandaan halen?	
Waarom halen jullie mensen van de beademing als hun leven ervan afhangt?	Het spijt me enorm dat de toestand van X verder achteruit is gegaan, ook al proberen we alles te doen wat mogelijk is. Het is nu een uitzonderlijke tijd en daarom volgen we speciale richtlijnen die voor iedereen hetzelfde gelden. We kunnen niet doorgaan met het verlenen van Intensive Care 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. C

Op de hoogte brengen

ALS JE IEMAND TELEFONISCH INLICHT

Wat zij zeggen	Wat jij zegt
Ja ik ben de zoon/ dochter van X.	Ik moet iets belangrijks met u bespreken. Bent u nu in de gelegenheid met mij te spreken?
Wat is er aan de hand? Is er iets gebeurd?	Ik bel in verband met X. Hij/zij is zojuist overleden. Hij/zij is overleden aan COVID19/Corona.
[Huilen]	Het spijt me enorm dat ik u zulk verdrietig nieuws moet brengen. [Stilte] [Als je het gevoel hebt dat je iets moet zeggen: Neemt u de tijd, ik ben er voor u]
Ik wist dat dit ging gebeuren, maar niet dat het al zo snel zou zijn.	Ik begrijp dat dit als een enorme schok voor u komt, het is heel verdrietig. [Stilte] [Wacht tot de ander iets zegt]

Anticiperen

ALS JE JE ZORGEN MAAKT OVER WAT ER ZAL GEBEUREN

Waar we bang voor zijn	Wat je kunt doen
De zoon/dochter van de patiënt wordt waarschijnlijk erg boos.	Voordat je de kamer binnengaat: haal even diep adem. Waar heeft de boosheid mee te maken? Liefde, verantwoordelijkheid, angst?

Waar we bang voor zijn	Wat je kunt doen
Ik weet niet hoe ik deze aardige persoon moet vertellen dat hij/zij niet meer naar de IC zal gaan, maar zal sterven.	Bedenk wat je wél kunt doen: Je kunt luisteren naar waar hij/zij zich zorgen over maakt; je kunt uitleggen wat er gebeurt; je kunt hem/haar helpen zich voor te bereiden, je kunt echt aanwezig zijn. Daarmee heb je iets waardevols te bieden.
Ik heb de hele dag gewerkt met mensen die besmet zijn en ik ben bang dat ik dit aan de mensen doorgeef die mij het dierbaarst zijn.	Bespreek met je dierbaren waarover je je zorgen maakt. Bepaal samen wat de beste oplossing is. Er zijn hier geen eenvoudige antwoorden. Zorgen zijn makkelijker te dragen als je ze deelt.
Ik ben bang dat ik de moed verlies of dat ik burnout raak.	Kun je op zoek gaan naar momenten waarop je contact kunt maken met iemand, samen iets delen, samen ergens van genieten? Het is mogelijk om kleine rustmomenten te vinden, zelfs in deze maalstroom van gebeurtenissen.
Ik ben bang dat het me te veel wordt en dat ik dan niet goed genoeg voor mijn patiënten kan zorgen.	Check bewust hoe het met jouzélf gaat, ook al heb je maar even de tijd. Als het ene uiterste van de schaal is: "je compleet overvraagd voelen" en het andere: "je sterk voelen", waar sta je dan? Bedenk dat deze gevoelens onlosmakelijk verbonden zijn met mens-zijn. Vergeet dat alsjeblieft niet. Kun je je gevoelens accepteren en proberen ze niet weg te duwen? Bepaal dan wat je nodig hebt.

Rouw

ALS IEMAND OVERLEDEN IS

Wat ik denk	Wat je kunt doen
Ik had in staat moeten zijn deze persoon te redden	Stel jezelf de vraag: 'Zou ik ook zo praten tegen een goede vriend, in dezelfde situatie?' Kan ik mezelf toestaan om een stapje achteruit te zetten en aandacht te geven aan wat ik voel? Misschien voel ik verdriet, frustratie of gewoon vermoeidheid? Deze gevoelens zijn normaal. En de tijd waar we nu in zitten is gewoon abnormaal.
Ik kan gewoon niet geloven dat we niet de juiste middelen hebben / hoe gemeen deze persoon tegen mij deed / hoe alles wat ik doe verkeerd lijkt te gaan	Stel jezelf de vraag: 'Ben ik nu niet aan het overreageren?' Of gaat mijn reactie eigenlijk over iets anders, zoals over hoe verdrietig dit is, hoe machteloos ik me voel, hoe nietig onze inspanningen lijken. In deze situatie zijn zulke gedachten te verwachten. Maar we hoeven ons er niet door naar beneden te laten halen. Kunnen we onze gedachten simpelweg waarnemen, voelen en misschien delen?

Vraag jezelf vervolgens af: **Kan ik even afstand nemen en mezelf in een meer gebalanceerde uitgangspositie brengen voordat ik weer verderga?**