



COMMUNICATIE COVID - NOODSITUATIE



Basis **tips** voor **de communicatie** met gezinnen en patiënten die verslechteren, bedoeld om collega's te helpen die druk bezig zijn met deze noodsituatie

In het geval van een **Patiënt bij bewustzijn**

Tips voor communicatie
met de **Patiënt**

Met de patiënt



Vermijd zinnen zoals

“Er is niets meer wat we voor U kunnen doen.”

“Maakt u zich geen zorgen, U zult rustig en vredig sterven met deze medicatie.”

“Wees sterk en moedig voor uw familie.”

“U zult zien, dat de behandeling uw ongerustheid en angst zal wegnemen.”

Met de patiënt



Aanbevolen uitdrukkingen

“Goedemorgen Dhr/Mevr (spreek de persoon bij naam), ik ben Dr...(introduceer jezelf bij naam).”

“..wij doen ons best om voor u te zorgen.....”

“Ik begrijp dat dit een emotionele tijd is, iedereen zou bang / angstig zijn (herhaal de term die door de persoon wordt gebruikt) het is normaal om bezorgd en bang te zijn.”

“We doen ons best om u te helpen en ervoor te zorgen dat u niet lijdt.”

“Het spijt me zeer dat uw dierbaren nu niet bij u kunnen zijn, maar zoals u kunt zien, bent u hier bij ons, u bent niet alleen, wij blijven bij u.”

“Ook al mag uw gezin niet op de afdeling, ze zijn heel dichtbij. Ze bellen elke dag om uit te vinden hoe het met u gaat, en we zorgen ervoor dat ze constant op de hoogte zijn.”



COMMUNICATIE COVID - NOODSITUATIE



In het geval van een patiënt wel of niet bij bewustzijn

Tips voor communicatie
met de familie

Wanneer aan de telefoon met de familie



Vermijd zinnen zoals

Introduceer jezelf NIET op een onpersoonlijke manier:

“Goedenavond, ik ben de dienstdoende dokter.”

Refereer nooit naar de patiënt door te zeggen:

“Een patiënt in deze pathologische fase.”

Zeg NIET dat de patiënt verslechterd is op een manier die te direct of bot is door zinnen te gebruiken zoals:

“Er is niets meer wat we voor uw vader/moeder/etc kunnen doen”

“Maakt U geen zorgen, uw vader/ moeder / etc. zal vreedzaam sterven met deze medicijnen.”

“Deze medicijnen zullen hem/haar zonder lijden laten sterven.”

Wanneer aan de telefoon met de familie



Aanbevolen uitdrukkingen

Introduceer jezelf met je volledige naam en rol:

“Het spijt me dat we in deze omstandigheden u niet persoonlijk te woord kunnen staan om over uw vader/moeder te praten.”

Probeer, indien mogelijk, geleidelijk informatie te verstrekken in eenvoudige taal:

“We begrijpen uw angst/wanhoop.. dat is volkomen redelijk.”

Geef geleidelijk aan informatie:

“We hebben alles gedaan in onze macht voor uw vader/moeder/broer/zus in deze moeilijke tijd.”

“Helaas hebben medicijnen grenzen en bij Dhr/Mevr (naam vd patiënt) is deze grens bereikt.”

“...zijn/haar toestand is aan het verslechteren. Het spijt ons enorm. Op dit moment doen we ons best om lijden te voorkomen...hij/zij is kalm en voelt geen pijn...”

‘...hij/zij zal kalmer zijn aan het einde en zal geen pijn voelen in de laatste momenten van zijn/haar leven..’