

# Wist jij dat jouw communicatie – ernstig zieke – patiënten onbedoeld kan schaden?

Zie de tabel met meer voorbeelden die juist niet ondersteunend zijn voor patiënt en alternatieven die wél helpend zijn. *Scan de QR code voor de tabel:*



## Vage beloftes doen

Vage beloftes creëren onrust, vooral als ze niet worden nagekomen.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“Ik zal u bellen.”**

(geen indicatie geven wanneer)

“Ik zal u morgen tussen 4 en 5 bellen zodra ik het heb besproken met het team. Als ik niet bel, mag u mij na die tijd bellen.”



## Complimenten geven die geen ruimte geven om het hier niet mee eens te zijn

Patiënten vertellen dat ze er goed uitzien is schadelijk; dat gebeurt al buiten het ziekenhuis en komt niet altijd overeen met hoe je je voelt.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“U ziet er goed uit.”**

“U ziet er goed uit maar ik weet dat dat niet altijd betekent dat u zich ook zo voelt. Hoe voelt u zich?”



## Patiënten niet betrekken in beslissingen over behandelingen

Een dwingende houding zonder ruimte voor inbreng patiënt kan schadelijk zijn.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

“U moet binnen bepaalde tijd starten met chemo.”

“Er is de keuze tussen chemotherapie en ... De voor- en nadelen zijn ... Ik ben erg benieuwd hoe u hier zelf over denkt. Natuurlijk is er tijd om hier over na te denken.”

Exploreren van behoeften

“Als u wilt kan ik daar ook mijn advies over geven?”



## De patiënt niet zien als persoon

Niet de patiënt als persoon zien en enkel focussen op de medische situatie/feiten is schadelijk.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

“De tumor lijkt niet te groeien dus het gaat goed, fijn. We gaan dus door met de behandeling.”

“De tumor lijkt niet te groeien, dat is fijn. Maar hoe gaat het met u? Heeft u klachten?”



### Exploreren — Vraag het de patiënt

- ⊕ Vragen wat de patiënt al weet: “Wat weet u van chemo?”
- ⊕ Vragen wat de patiënt wil doen/bereiken: “Wat zou u met de behandeling willen bereiken?”
- ⊕ Vraag door bij klachten: “Waar heeft u pijn, wanneer, hoe vaak?”
- ⊕ Vraag door om te controleren of de informatie begrepen is: “Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb?”
- ⊕ Tijd nemen voor vragen: “Heeft u verder nog vragen?”