

Stappenplan voor contact op afstand met ongeneeslijk zieke patiënten

(met een focus op de psychosociale dimensie en zingeving)

Voor het gesprek

Zoek indien nodig contact met de huisarts om de sociale situatie van de patiënt beter in beeld te krijgen. Dit contact kun je ook gebruiken om eventuele lokale ondersteuningsmogelijkheden in het psychosociale domein en/of rondom zingeving te inventariseren.

Het gesprek

Start met **ruimte** geven. Laat de patiënt vertellen hoe het op dit moment gaat, zodat indien nodig de emotie eruit kan. Voorbeelden van startvragen zijn:

- De situatie is nu waarschijnlijk heel anders dan u zich had voorgesteld. Hoe is dat voor u?
- U krijgt nu waarschijnlijk minder of geen bezoek. Of u kunt wellicht minder op pad dan eerder. Hoe gaat u daarmee om?
- Wat is er (verder) voor u veranderd, nu de situatie anders is dan normaal?

Verken met open vragen. Concretiseer vanuit de verstrekte informatie voor jezelf: waar liggen de grootste obstakels, wat zijn de belangrijkste zorgbehoeften? Vragen die je daarvoor kunt stellen zijn:

- Wat houdt u het meest bezig?
- Wat is belangrijk voor u de komende tijd? (Is er nog iets belangrijks dat gedaan of gezegd moet worden?)
- Waar bent u bang voor?
- Zijn er zaken/onderwerpen/thema's die u nog graag met mij of met iemand anders wilt delen?

Vraag eventueel **door** op de antwoorden die je krijgt. Doorvraagvragen zijn:

- Wat betekent dit voor u?
- Kunt u daar iets meer over vertellen?
- Welk gevoel roept dat bij u op?
- Ik zie (bij beeldbellen) of hoor (telefoon) dat dit u raakt. Wat raakt u precies, wilt u daar iets over zeggen? *(Een korte stilte laten vallen is soms óók een stimulans voor de ander om door te praten.)*

Benoem de situatie zoals die nu is voor de patiënt, en schets het mogelijke vervolg. Doe dit aan de hand van drie scenario's: het beste, het slechtste en het meest waarschijnlijke scenario (op basis van jouw kennis en inschatting).

Vertel wat jij vanuit jouw expertise kunt **betekenen**, aansluitend op wat er gezegd is door de patiënt in stap 2. Bied passende hulp aan en bespreek hoe en wanneer dit vorm krijgt. Let wel: het gaat nu vooral om de psychosociale en spirituele dimensie, en minder om het medische domein.

Inventariseer eventuele behoefte aan ondersteuning door anderen dan jij (een geestelijk verzorger of telefonische hulplijn bijvoorbeeld) en **verwijs** daarnaar door, door informatie over de bereikbaarheid te mailen of te sturen. Indien de nood hoog is, geef het nummer van ZinPlus: 06-3737 4554 (mail: info@zinplus.nl). ZinPlus levert (kostenloos) geestelijke zorg.

Rond het gesprek af met de **terugvraagmethode**: laat de patiënt hetgeen besproken is in eigen woorden vertellen. Erken dit en vul het aan met wat ook van belang is, maar niet naar boven kwam in de samenvatting van de patiënt. Leg een link naar het volgende contactmoment zodat er een doorlopende lijn in het contact ervaren wordt. Benadruk de eigen bereikbaarheid (eventueel mobiel nummer, mailadres). Sluit af met de **'drempelvraag'**: heeft u alles gezegd wat u nu wilde zeggen?

N.B.

Stappen kunnen soms door elkaar lopen. Niet ieder gesprek vindt immers gestructureerd plaats, mede vanwege de aanwezige emotie. Zie de stappen als een checklist. Zorg altijd wel voor een juiste afsluiting (punt 6).

Stappenplan voor contact op afstand met ongeneeslijk zieke patiënten

(met een focus op de psychosociale dimensie en zingeving)

Na het gesprek

- ✓ Leg belangrijke punten uit het gesprek in het dossier vast, ter informatie voor andere zorgverleners en als startpunt voor een volgend contactmoment. In een volgend moment wordt een korte terugblik in de vorm van een samenvatting een effectieve eerste stap in het gesprek: een **stap 0** die voor stap 1 komt.
- ✓ Noteer de punten of onderwerpen waarover je in het gesprek gezegd hebt dat je erop terug zou komen.
- ✓ Stuur, indien nodig, de aangeboden informatie (punt 5) direct na het gesprek door, zodat je dat niet vergeet.
- ✓ Licht de huisarts over het gesprek in, zeker als deze vooraf door jou geconsulteerd is.

Wat zeg/doe je wel en wat vooral niet?

- Stilte mag. Dat schept ruimte. Ook bij beeldbellen of telefoneren.
- De patiënt onderbreken mag ook. Kies een moment, bijvoorbeeld bij een stop tussen twee zinnen. Onderbreek met: 'Mijnheer/mevrouw (vul naam in), mag ik u even onderbreken?'
- Vat kritiek of emoties als woede niet persoonlijk op. Ga niet in de afweer of verdediging.

Niet zeggen: 'Ik begrijp hoe u zich voelt'. Want dat kan niet.

Wat wel kan: 'Ik leef met u mee.'

Aandachtspunten bij communicatie via beeld en telefoon

Via beeld

- Let erop dat je geen hand in het gezicht (of ter steun onder de kin) houdt;
- Probeer tijdens het gesprek zo min mogelijk te schrijven/typen;
- Kijk zoveel mogelijk in de camera: dan lijkt het voor de patiënt alsof je hem/haar aankijkt.

Via de telefoon (zonder beeld)

- Er is geen non-verbale informatie (gezichtsuitdrukking, lichaamshouding) waarmee je jouw houding of betrokkenheid kunt laten zien. De patiënt moet uit je toon en uit wat je zegt jouw steun opmaken;
- Concentreer je op het gesprek, en probeer niet gelijktijdig iets anders te doen. Nee, dat ziet de patiënt inderdaad niet, maar het leidt altijd af, en dat wil je niet. De patiënt heeft honderd procent jouw aandacht nodig.

Tips voor patiënten

- Houd zoveel mogelijk een vast dagritme aan (structuur is belangrijk);
- Wijs op contactmogelijkheden via telefoon, beeldbellen of vanachter een raam;
- Indien er sprake is van terminaliteit, steun de patiënt in het bewust afscheid nemen van naasten door te wijzen op de mogelijkheden: laat iets achter voor naasten, zeker nu het contact anders dan anders is (een brief, een videoboodschap, bepaalde spullen/foto's et cetera). Dit kan overigens ook een concrete vraag in het gesprek zijn: wat wil je achterlaten, wat is daarvoor nodig en hoe kan ik helpen dat te regelen?

Colofon: Dit stappenplan is ontwikkeld door ZinPlus, afdeling Anesthesiologie, Pijn en Palliatieve Geneeskunde van het Radboudumc en Bureau MORBidee.

Verdere informatie: <https://geestelijkeverzorging.nl/plattegrond/>

Andere doorverwijzingsmogelijkheden: De Luisterlijn (0900-0767) en het Rode Kruis (070-4455888).